

Trobada

d'educació social

Núm. 4 Juliol 2010. Quart monogràfic de CEESIB

Experiències
en atenció
primària



Fotografia: Cristina Caparrós

Col·legi d'Educadores i Educadors
Socials de les Illes Balears

Av Joan Miró, 101
07015 Palma
Tel. 971 221 284
ceesib@ceesib.org - www.ceesib.org

Col·laboradors



índex

Presentació 5

Isabel Cortada Marin / Presidenta del CEESIB
M^a Angeles Fernández Valiente / Vicepresidenta del CEESIB

Refundar las intervenciones sociales 6

Josep Vallés Herrero

Educador/a social: generadores de contextos de aprendizaje 11

Mercedes Collantes / Educadora Social Especializada en Educación de Adultos / Técnica en Asesoría de Imagen

El rol de l'educador familiar a atenció primària 13

Educadors Socials a l'àmbit Familiar del GREC.

Educación familiar en grupo 16

Carmen Calvo, Paz Marzo y Andrés Gaspar
Educadores Familiares del Programa de Apoyo a la Familia.
Sección Casco Histórico. Ayuntamiento de Zaragoza.

L'Educador Social i la gent gran una professió de futur 19

Barbara Torrent Bagur / Educadora Social Ajuntament de Ciutadella

Algunes experiències de prevenció 21

Maria Amengual, educadora social, municipi de Pollença.

La intervención del educador en el ámbito familiar 23

Carmen Carretero Moreno.
Educadora Social en el ámbito Familiar de Servicios Sociales

El educador social en atención primaria 28

Lander Arteta / Arantza Remiro
Colegio Profesional de Educadores y Educadoras Sociales del País Vasco

L'educador social a atenció primària a l'Ajuntament de Palma 30

Marc legal i institucional de la intervenció
Edu Montes Cantó / Carol Coll Huertas y Raquel Seguí Tomás

L'Educació Social a l'Equip de Mediació intercultural de l'Ajuntament de Palma 33

Marc legal i institucional de la intervenció
Stoyanka Yaneva / Maria Antònia Haro
Mediadores interculturals de l'Ajuntament de Palma

Edita

Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears

Comissió de comunicació

Cati Ana Soler Martorell
Magdalena Gelabert
Secretaria Tècnica CEESIB

Fotografia

Victoria Jiménez
Juana de Oleza Simó
Andrés Gaspar
Cristina Caparrós.
Nestor Sangroniz Akarregui

Maquetació i impressió

Intuit grafic / Designal

Dipòsit legal

393-207

Trobada
d'educació social



Fotografia: Cristina Caparrós

Professional BS

BS Pòlissa de Crèdit Professional

OFERTA PER A:



«Tinc un crèdit que està
sempre disponible»

BS Pòlissa de Crèdit Professional es renova automàticament i li permet equilibrar la seva economia particular tot l'any, sempre que ho necessiti i sense haver de pagar despeses, perquè **només pagarà interessos per la quantitat utilitzada i durant el temps disposat.**

0

comissions

- 0 euros de comissió d'obertura
- 0 euros de comissió d'estudi
- 0 euros de comissió de disponibilitat*
- 0 euros de comissió per cancel·lació anticipada

*Per al saldo no disposat.

Ara, a més a més, només pel fet de fer-se client, aconseguirà **un regal ben pràctic.**



Memòria USB
de 8 Gb

Informi's sobre Professional BS a les nostres oficines, al **902 383 666** o directament a **professionalbs.es**.

NOMÉS PER A PROFESSIONALS



Sabadell Atlántico

El valor de la confiança



PRESENTACIÓ

Presentación

Un any més i ja hi van quatre, vos presentam un nou exemplar del nostre monogràfic. En les tres edicions anteriors hem apostat per nous àmbits d'intervenció, i aquest és el nostre compromís amb l'educació social, cobrir camps fruit de noves necessitats. Però com no podia ser d'altra manera, també hi tenim el compromís de saber d'on venim, per què som aquí i consolidar els nostres orígens. Per aquest motiu no podem oblidar quin ha sigut un dels àmbits d'intervenció pioners dels educadors i educadores socials a les nostres illes: l'atenció primària.

L'atenció primària ho engloba tot, l'atenció als menors, adolescents i joves, les famílies, les persones majors, els col·lectius de nouvinguts, el treball amb entitats, l'animació sociocultural, la mediació intercultural, etc. Tot això des del treball individual, grupal i comunitari. En definitiva, la feina a primera línia des de l'entorn més pròxim a les necessitats socials i a les persones més febles de la nostra societat. Per aquest motiu, la intervenció socioeducativa és una eina primordial en la tasca de prevenció i des del CEESIB ho tenim molt clar; invertir en prevenció suposa millorar les condicions de futur, es clar sempre a través de processos de llarga durada.

Per fer efectius aquest processos hem de potenciar el treball en xarxa amb les entitats i serveis que també realitzen la seva tasca a un territori, és entre tots com aconseguirem unir esforços i augmentar la participació i la cohesió social.

Un altre element molt important de l'atenció primària és la interprofessionalitat, la possibilitat de fer feina en equip enriqueix la tasca socioeducativa, poder contar amb altres professionals (treballadors/es socials, psicòlegs/es, treballadors/es familiars, orientadors/es laborals, ...), millora, sense cap dubte, la qualitat de la intervenció i l'atenció integral a les persones.

Esperam que aquestes pàgines vos ajudin a reflexionar sobre la nostra professió a través de diferents experiències d'un àmbit que ve d'un passat, i té un present engrescador que s'encamina cap al futur.

Un año más y ya van cuatro, os presentamos un nuevo ejemplar de nuestro monográfico. En las tres ediciones anteriores hemos apostado por nuevos ámbitos de intervención, y este es nuestro compromiso con la educación social. cubrir campos fruto de nuevas necesidades. Pero como no podía ser de otra manera, también tenemos el compromiso de saber de dónde venimos, por qué estamos aquí y consolidar nuestros orígenes. Por este motivo no podemos olvidar qué ha sido uno de los ámbitos de intervención pioneros de los educadores y educadoras sociales en nuestras islas: la atención primaria.

La atención primaria lo engloba todo, la atención a los menores, adolescentes y jóvenes, las familias, las personas mayores, los colectivos de recién llegados, el trabajo con entidades, la animación sociocultural, la mediación intercultural, etc. Todo esto desde el trabajo individual, grupal y comunitario. En definitiva, el trabajo a primera línea desde el entorno más próximo a las necesidades sociales y a las personas más débiles de nuestra sociedad. Por este motivo, la intervención socioeducativa es una herramienta primordial en la tarea de prevención y desde el CEESIB lo tenemos muy claro; invertir en prevención supone mejorar las condiciones de futuro, siempre a través de procesos de larga duración.

Para hacer efectivos estos procesos debemos potenciar el trabajo en red con las entidades y servicios que también realizan su tarea a un territorio, es entre todos cómo conseguiremos unir esfuerzos y aumentar la participación y la cohesión social.

Otro elemento muy importante de la atención primaria es la interprofesionalidad, la posibilidad de hacer trabajo en equipo que enriquece la tarea socioeducativa, poder contar con otras profesionales (trabajadores/as sociales, psicólogos/as, trabajadores/as familiares, orientadores/as laborales, ...), mejora, sin lugar a dudas, la calidad de la intervención y la atención integral a las personas.

Esperamos que estas páginas os ayuden a reflexionar sobre nuestra profesión a través de diferentes experiencias de un ámbito que viene de un pasado, y tiene un presente estimulante que se encamina hacia el futuro.

Isabel Cortada Marín
Presidenta del CEESIB
M^a Angeles Fernández Valiente
Vicepresidenta del CEESIB

REFUNDAR LAS INTERVENCIONES SOCIALES

En este artículo voy a plantearos lo que yo considero como **principios filosóficos y sociológicos** que a mi entender deben inspirar las nuevas experiencias o formas de intervención socio-educativa¹.

Paradójicamente, en el mundo de hoy, el cambio es a menudo percibido por mimetismo como una necesidad. Se trata de una **modernidad** que realiza una **búsqueda permanente de renovación**, a veces en detrimento de la eficacia. A veces pongo el ejemplo del CD respecto al disco de vinilo, todavía hoy, los grandes aficionados a la música clásica se compran aparatos tradicionales de vinilo ya que dicen que el registro de sonidos era mejor con el vinilo que con los CD, de sonido más nítido pero que presenta simplificaciones de registro musical. El **movimiento** en temas sociológicos y preventivos lo reivindicamos aquí por otras razones: **se trata de adaptarse para dominar el cambio**.

Nuestro modelo de sociedad es en efecto frágil porque convive con un entorno internacional y unas globalizaciones poco receptivas a los valores locales. Se parece considerar cada vez más frecuentemente que los poderes públicos no tienen más que una responsabilidad: la de asegurar un resguardo social a los más débiles y de dejar expresarse al resto de la sociedad con una regulación de los servicios sociales a través de las leyes públicas y del mercado, atendiendo a diversas reagrupaciones de intereses. Las grandes orientaciones del sistema de solidaridad que caracterizan nuestro país actualmente se están replanteando a través de la **Ley de Dependencia** y las necesidades de autonomía de las personas. Lo que tradicionalmente se había abordado en los servicios sociales, **la prevención y la intervención de la marginación**, pasa en cierta manera a un segundo plano, después de la **autonomía** de las personas y todos los esfuerzos dirigidos a ese fin.

Ahora bien, las respuestas actuales no parecen contener la **creciente marginalidad social**, en sus expresiones más perceptibles - **la pobreza y la precariedad** - pero también en sus formas menos mediatizadas: **el aislamiento y la inadaptación social**. Existe una sensación de más gente mendigando en las ciudades medianas y grandes que hace unos años.

Acompañando las mutaciones socioeconómicas, la evolución individualista de las relaciones sociales, con estilos de vida consumistas y egocéntricos que rompen progresivamente con lo que antes se llamaba "almohada" social, es decir los apoyos inter-familiares.

¹ Este artículo tiene su origen en mi ponencia Experiencias para prevenir la carrera delictiva (16/07/2009). Curso de Verano, 146, Tutela y protección del menor-infractor. Aspectos legales, teóricos y prácticos.

Se asiste a la extensión de una precariedad relacional (ausencia de vida social, de papel social) que **aumenta el riesgo de exclusión a todas las edades** de la vida. Todo se agrava, en una situación de crisis, y donde el valor trabajo puede perderse en cualquier momento.

Todo esto afecta igualmente a los más jóvenes, con una **progresión del número de niños en riesgo social**² que resulta principalmente del aislamiento social de las familias. Y en el otro extremo de la cadena de vida, también, el aislamiento de nuestros ancianos que, fuera del sistema productivo y marginados en las nuevas estructuras familiares, se desesperan de tener poco reconocimiento social. A falta de proyecto para todos, nuestra sociedad envejece sin ser capaz de enfrentarse con garantías suficientes a estos riesgos.



² **Riesgo Social:** Se considera situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias personales o familiares del menor, o por influencia de su entorno, se ve perjudicado su desarrollo personal o social de forma que sea precisa la intervención de las administraciones competentes para reducir o compensar las dificultades y evitar el desamparo. (Lebrero, M. P., & Quicios, M. P., 2005).

Añadiéndose a la precariedad del trabajo, la precariedad relacional (diversidades culturales y lingüísticas), el cambio de las familias (cada vez más nucleares) favorece la extensión de una crisis identitaria cultural que supone un riesgo mayor para la convivencia y la cohesión territorial. La **angustia del futuro** parece alcanzar edades cada vez más avanzadas, con el **desarrollo de una delincuencia precoz a menudo provocada por la ausencia de perspectivas y el rechazo de la diversidad**. Es pues la sociedad entera que atraviesa hoy una crisis de confianza que debilita sus capacidades de integración.

El binomio riesgo-exclusión, o protección-reforma forma parte de la multidimensión de los problemas y necesidades personales de los menores. Salvo contados casos, la mayoría de **delinquentes juveniles**³, por nuestra experiencia, suelen ser provenientes de situaciones carenciales y de familias con historiales de **inadaptación**⁴.

Desde entonces, hace falta no sólo repensar la relación con usuarios de los servicios sociales más numerosos y con necesidades nuevas, también hay que desarrollar **políticas de prevención de exclusiones sociales bajo todas sus formas. Con la acción social reparadora no puede haber bastante y las políticas públicas sociales no pueden asumir, solas, esta pesada tarea.** La apuesta es entonces el de la **movilización de los agentes sociales de proximidad y sobre todo de las colectividades locales**, en vista de la revitalización del capital social de cada territorio.



3 Por delincuencia juvenil entendemos aquellas actividades constitutivas de delito (robo, conducción de vehículos, piromanía, tráfico y consumo de drogas, agresión con lesiones, homicidio, prostitución, secuestro, etc.) cometidas por un menor. En los últimos años, Naciones Unidas utiliza el término "adolescentes en conflicto con la ley", en un intento de huir de términos que supongan una estigmatización del sujeto y de que sea una terminología utilizable por distintos sistemas jurídicos. (Velaz de Medrano, 2006)

4 Inadaptación: Desequilibrio entre dos normalidades y búsqueda de un nuevo equilibrio (menos asfixiante), por medio del cual el individuo o el grupo sobreviven en un mundo de conflicto (Valverde, 1988) Proceso que implica una conducta específica, los inadaptados no sólo se encuentran al margen de la "normalidad social", sino que, además, manifiestan un comportamiento discrepante respecto de las pautas comportamentales consideradas "normales" en un determinado contexto (Colectivo La kalle, 2005).

Las políticas municipales deben impregnarse de trabajo social y socioeducativo que están en fase de experimentación, profesionalización y de crecimiento.

-Experimentación desde la **investigación-acción**⁵, es decir, desde la programación, planificación, evaluación de espacios y proyectos de sensibilización, prevención e intervención, a nivel individual, de pequeños grupos o comunitarios.

-Profesionalización de los agentes sociales. Es conocido que el ámbito social es multidisciplinar, tanto diplomados en Trabajo Social, en Educación Social, Trabajadoras Familiares, Auxiliares de Geriatria, Auxiliares de Enfermería, Técnicos de Integración Social, Pedagogos, Psicólogos, monitores, etc. tienen cabida. Si bien actualmente la mayoría de agentes sociales son profesionales, la mayoría están terminando o han empezado procesos de profesionalización⁶ (habilitaciones, acreditaciones, homologaciones, acomodaciones a nuevos espacios profesionales etc.). Los educadores de calle, de centros, los delegados de Asistencia al Menor, etc. han necesitado procesos de profesionalización, con la necesidad de estructurar su metodología de intervención.

Según Amorós y colaboradores (1995: 15) es el propio educador el que tiene que ir elaborando sus proyectos de intervención a partir de sus conocimientos, experiencia o intuición. No obstante, la creación de las diplomaturas de Educación Social en las universidades y los Colegios Profesionales de Educadores han contribuido a la profesionalización de estos espacios de intervención (Vallés, 2009). La elaboración de Metodologías de Intervención no responde a intentos de homogeneización o rigidez si no que pretende ofrecer marcos de referencia que permitan procesos coherentes y adecuaciones a la realidad de los contextos socio-económicos y culturales de cada entorno y de las características de los menores. En sentido amplio, al hablar de **Metodología de Intervención** nos referimos a la **planificación racional de la intervención socioeducativa y la entendemos como objetivos que pretendemos alcanzar, funciones que deben desplegarse, teorías y estrategias o técnicas de intervención, buenas prácticas y evaluación de estos procesos.** (Vallés, 2009).

5 Investigación-Acción: Es una forma o metodología de indagación cualitativa y autorreflexiva, emprendida por participantes en situaciones sociales, con objeto de mejorar la racionalidad y justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como de obtener una comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que tienen lugar. (Velaz de Medrano, 2006)

6 Para la Real Academia Española (RAE), profesionalización es "dar carácter de profesión a una actividad" y también "convertir a un aficionado en profesional (es decir en una persona que ejerce una profesión)". Mientras que profesión es "empleo, oficio o actividad que se realiza habitualmente a cambio de un salario".

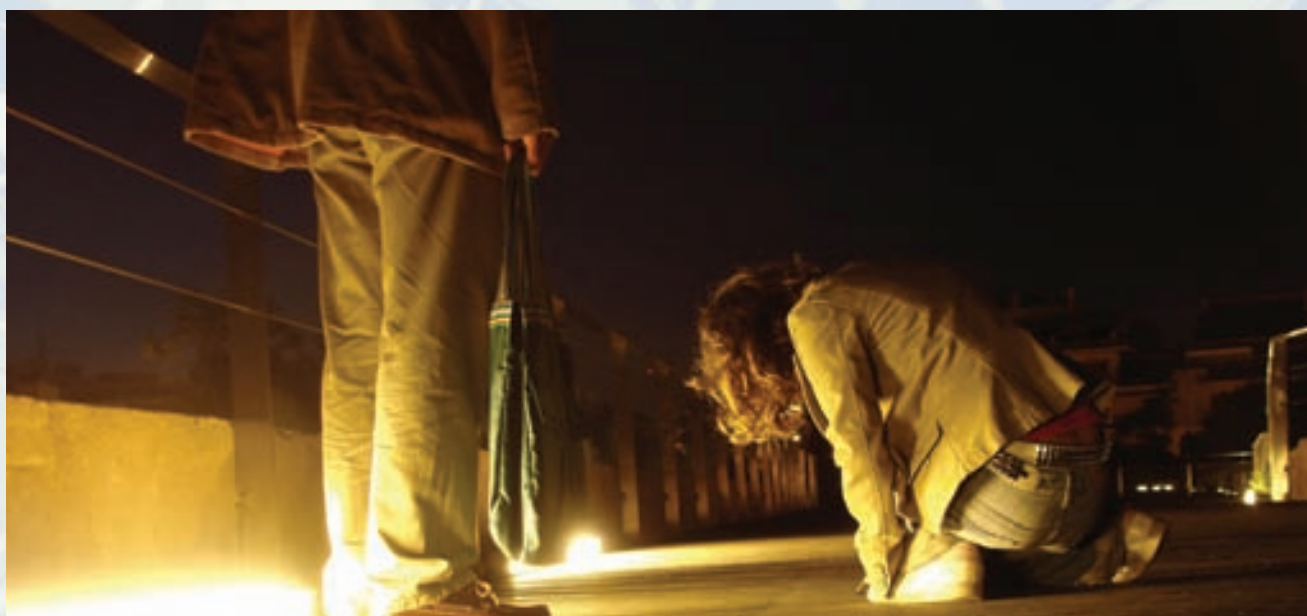
Crecimiento, porque los Servicios Sociales está destinados a ser el cuarto "brazo" del Estado de Bienestar, en los países europeos, después de la Educación, la Sanidad, y la Seguridad Social-Pensiones. En España, especialmente a partir de los años 80 se han generado servicios y centros de prevención de la inadaptación social, especialmente de intervención en el propio entorno mediante programas abiertos, comunitarios y de mayor colaboración por parte del menor, su familia y el entorno, siguiendo la estela de países pioneros como Francia, Canadá, Bélgica, Suiza, Escocia e Inglaterra. (Amorós y colaboradores, 1994). Estas intervenciones deben de escuchar a los menores en primera persona, lo que no siempre resulta fácil a las instituciones, y deben trabajar la responsabilidad individual del infractor y la responsabilidad de la sociedad y sus instituciones. Así se han ido generando: pretalleres, centros abiertos, Escuelas Taller, programas de cualificación profesional, centros lúdicos, escuelas de padres, centros de terapia familiar, programas de acogimiento, centros de post-tutelados, etc.

La tesis que planteo en este artículo, como axioma de generación de recursos en el ámbito de menores pre-delincuentes, y en general del trabajo socio-educativo en los servicios sociales básicos es que considero urgente **promover otra concepción del desarrollo social que pudiera ser definida de corresponsabilidad interadministrativa basada en las personas**. Es decir, una aspiración basada en el afán de servicio a los ciudadanos de la administración, con las características de más próximo, cálido y coherente, que tienda redes de relación interadministrativa como una nueva práctica de trabajo social o socio-educativo, orientado hacia la implicación de todos los actores locales y autonómicos en el desarrollo de iniciativas de prevención e intervención (sociales, judiciales, culturales, educativas, festivas, sociales, deportivas...). Para ello también es importante la **iniciativa privada**

de la red social que a través de fundaciones, entidades, grupos gestores de servicios, cooperativas, etc. puedan ejercer de verdaderos laboratorios de intervención, con ayudas de la administración mediante políticas de subvenciones, convenios, contratos, etc. Todo ello fundamentado con el compromiso social por la **transparencia**, por la **participación democrática**, por la **alfabetización cultural liberadora** (Freire), **proactiva o asertiva** (Segura Morales), es decir, **eficaz y equitativa**.

Es así que nos podemos alejar de una **lógica de dispositivos** en beneficio de una **lógica de necesidades**⁷, es decir del intento de integrar a sectores de la población debilitados no sólo por el colectivo que les clasifica la sociedad: pobres, inmigrantes, ancianos, delincuentes, disminuidos, menores en riesgo, etcétera, si no mejor por las necesidades personales que tengan: de falta de autonomía, de dificultad en las relaciones sociales o familiares, de falta de recursos materiales.

A parte, no se trata sólo de acompañar a las personas en situación de precariedad por la vía de acciones individuales o colectivas, si no de buscarse apoyos sobre el conjunto de elementos significantes y relevantes socialmente de un territorio para reforzar la cohesión. Mientras que **la lógica de los dispositivos es descendiente**, del político hacia el usuario, se puede privilegiar **una lógica de integración, ascendente** donde el territorio - profesionales, usuarios y habitantes - alimenta las elecciones políticas. Así, poniendo delante la noción de territorio y red de colaboración interadministrativa, en sus vertientes más implicativas y humanísticas, y sin ignorar los agentes del espacio privado o religioso, el desarrollo de políticas sociales ambiciosas y potentes pueden arraigar en formas de espacios, proyectos, protocolos dentro o fuera de los inventarios y protocolos dictados, en ocasiones, fríamente o como mínimo siguiendo una lógica de dispositivos, en despachos de diseño.



La dinámica puede presentarse como ambiciosa y excesivamente optimista. No obstante la crisis y las situaciones nuevas o aumentadas de precariedad del conjunto de la sociedad nos obliga a los agentes sociales a **superar las urgencias** (violencias, posturas incívicas, malos tratos), aunque no significa ignorarlas o desatenderlas pero también, y sobre todo, **concentrarse en la prevención colectiva de la exclusión, movilizand los mejores recursos humanos y políticos del territorio en aras a la difícil tarea asignada.**

En cierta manera estamos hablando, como Sánchez (2007) de **refundar las intervenciones sociales.** Los nuevos problemas (o en ocasiones vuelven algunos que se pensaba casi solucionados, como por ejemplo las necesidades materiales de la población europea), los nuevos profesionales (en ocasiones también se vuelven a recuperar profesionales en vías de extinción como los Educadores de Calle), las experimentaciones de intervención, requieren una reformulación del espacio de intervención. Hay que imaginar un acompañamiento social que no consiste simplemente en una intervención directa del profesional, y que **se construye sobre la movilización de todas las personas susceptibles de aportar una contribución positiva.** Tenemos que conseguir las **intervenciones sociales que menos estigmaticen**, conforme a las aspiraciones cualitativas de sus beneficiarios y en definitiva, de la sociedad. De ahora adelante, según esta idea, diversos departamentos o agentes sociales reinventarían todas las intervenciones para ser más eficaces⁸ y eficientes. No obstante **“el educador debe tener claro que el mantenimiento de comportamientos desadaptados, incluso después de establecer una profunda vinculación con el menor, es no solo normal, sino lo mas normal, al menos durante un tiempo, y es precisamente la constancia afectiva y relacional del educador, al margen de los conflictos comportamentales, es decir su madurez, la mayor garantía del éxito de la intervención...El educador debe aportar a la relación la constancia y seguridad que el muchacho necesita y que él mismo, como resultado de su historia, no puede poseer.”** (Valverde, 1997)

Estas intervenciones, en ocasiones pueden ser exitosas, p.e. programas interadministrativos de prevención del absentismo escolar, creación de un equipamiento en concreto como han sido los **“Centres Oberts”** en Cataluña, o en ocasiones discutibles, p.e. iniciativas que luego no tienen continuidad (todos tenemos alguna en mente). Esto último es fácil que suceda, por la disparidad de profesionales, instituciones y disparidad de objetivos que

⁸ Mientras que eficacia es la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado, la eficiencia supone hacer con los mejores medios. Puedes ser eficaz pero no eficiente. (Nota del autor, a partir de acepciones de la RAE)

atienden. Por ello, resulta imprescindible para la mejora de recursos sociales de prevención la creación de **Centros de recursos en el ámbito social** para profesionales, gestionado por expertos, investigadores y formadores en este campo que atiendan, a nivel territorial dudas técnicas, formativas, de documentación, etc. de forma parecida a los Centros de recursos pedagógicos para maestros. Una experiencia positiva en este sentido la está realizando la Diputación de Barcelona.

La **participación de la sociedad** en la gestión de recursos también es importante, a través de **Consejos Sociales Municipales, Consejos de Juventud, Consejos de Infancia,** etc. Este camino es enriquecedor, bien llevado, pero debe evitarse su uso para apoyarse en decisiones ya tomadas y deben basarse en principios éticos, en donde impregne la cultura del diálogo, de la no-prisa electoral, de cierto nivel colectivo cultural, de buenos diagnósticos de la situación, etc.

Por otro lado, tal como señalan Amorós y colaboradores (1994:46) la personalidad de los profesionales y su implicación en el proceso serán unos elementos básicos. Actualmente preferimos, en lugar de personalidad, el término de **competencias** (p.e.: Gendreau, Diego Espuny, Senra). La intervención en el ámbito social no es sólo una intervención a partir de unos conocimientos técnicos sino que, junto a ellos, se incorporan las competencias de quien los aplican (empatía, conocimiento social, comunicación y apertura, autocontrol, autoestima y autoeficacia, trabajo en equipo, conciencia profesional y solución de problemas –Senra, 2006).

La intervención comparte con la técnica la voluntad de elegir los medios aptos, el material adecuado y el trabajo disciplinado, y sin embargo contiene un momento inaccesible al conocimiento técnico y a las estrategias. No se trata simplemente de aplicar un conocimiento técnico, ya que ese conocimiento no es algo externo a la situación, sino que la incorpora como un elemento esencial. En este sentido, no es posible un “saber a distancia”, sino que es necesario un **“saber de implicación”**.

Es decir, que mientras que las prestaciones son independientes de las competencias profesionales, generales y específicas, de quien las aplica, la intervención social, por el contrario no puede desvincularse de ellas, incorporando además la capacidad social, la experiencia política y el conocimiento humano de quien la aplica.

Josep Vallés Herrero (2010)

Fotos: Victoria Jiménez

DOCUMENTACIÓN

Ayuntamiento de Barcelona (1991). **El Bienestar social en las grandes ciudades. Federación española de municipios y provincias.** FEMP.

Amorós, P. (coord.) (1994). **Intervención en medio abierto. Orientaciones para su práctica.** Barcelona: Fundació Jaume Callís.

ICF- Instituto de Ciencias para la Familia. (Universidad de Navarra) <http://www.unav.es/icf/main/index.htm>

Cabanes, E., Melero, J., Polo, A., Prades, S. y Princep, A. (2000). **Esplai Blanquerna. Una experiència d'inclusió a les Terres de l'Ebre.** Valencia: Siquem Edicions.

Colectivo "La Kalle (2005) **Educación de Calle. Hacia un modelo de Intervención en marginación juvenil.** Madrid, Editorial Popular .

Dapena J., y Martín, J. (1998). **La Mediación penal juvenil en Cataluña, España.** Documento digital, disponible en:

<http://www.restorativejustice.org/resources/docs/dapena> [1-9-2007]

Diego Espuny, F. (2003). **Violeta sí, violencia no.** Sigüenza (Guadalajara): Ed. Rayuela.

Dugue E. et Mouton P., **Le développement social urbain : des qualifications en émergence,** Urbanités, Politique de la ville, CNFPT, 1997

Freire, P. (1995). **Pedagogía del oprimido.** Madrid: siglo XXI.

Gendreau, G. (2001). **Jeunes en difficulté et intervention psychoéducative.** Éditions Sciences et Cultures.

Guerau, F. (1987). **El educador de calle.** Barcelona: Roselló.

Lebrero, M. P., y Quicios, M.P. (2005: 99). **Atención a la infancia en riesgo y dificultad social.** Madrid: Ed. Ramón Areces.

Panchón, C. (1998) **Manual de pedagogía de la inadaptación social.** Barcelona: Dulac.

Pérez Juste, R. (2006). **Evaluación de programas educativos.** Madrid: La Muralla.

Sánchez, J.-L. (2007): **Développement social local : Les voies de l'action au service du changement.** Les Cahiers de l'Odas, Paris : Odas Editeur.

Segura Morales, M. (2007). **Jóvenes y adultos con problemas de conducta: desarrollo de competencias sociales.** Madrid: Nancea, SA

Senra, M.P. (2006). **Valoración de las competencias profesionales específicas del Educador Social.** En Lara Guijarro, E. de, Quintanal Díaz, J. (Coord.) et al., **El prácticum en las titulaciones de educación: Reflexiones y experiencias.** Madrid: Dykinson, SL.

Vallés, J. (2009). **Manual del educador social. Intervención en los Servicios Sociales.** Madrid: Piràmide.

Valverde J. (1988) **El proceso de Inadaptación social.** Madrid, Editorial Popular .

Valverde Molina, J. (1997) **La cárcel y sus consecuencias. La intervención sobre la conducta desadaptada.** Madrid, Editorial Popular.

Velaz de Medrano, C. (2006) **.Glosario de la asignatura Intervención Educativa sobre problemas fundamentales de desadaptación social.** Diplomatura de Educación Social. (documento digital). Madrid: UNED.



EDUCADOR/A SOCIAL: GENERADORES DE CONTEXTOS DE APRENDIZAJE

Antes de nada, reconocer desde aquí, mi gran debilidad y admiración por el trabajo realizado por la Comisión Internacional sobre Educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors, en su informe a la UNESCO : "La educación encierra un tesoro", siendo aún con el paso del tiempo, modelo a seguir y de rotunda actualidad.

Mis opiniones se basan en parte en dicho informe, que a mi modo de ver, siembra de optimismo e inteligencia práctica, la construcción de un futuro mejor para la Humanidad . Un camino y un trabajo, en el que Educadores en general y en nuestro caso Educadores/as Sociales, tenemos una gran tarea, una gran labor por realizar.



La "educación durante toda la vida", es una de las principales claves para afrontar el actual siglo XXI y caminar con paso firme hacia el futuro, conscientes de los grandes cambios y la rapidez con que éstos suceden.

La necesidad de "aprender a aprender" que nos tiene realmente atareados a todos, necesita también del aprendizaje de la comprensión del otro, de comprender mejor nuestro entorno, tanto local como globalmente. Saber dialogar, encontrar espacios de intercambio de ideas y todo ello, realizado de una forma armónica, algo muy necesario en nuestra sociedad.

Si tenemos en cuenta la situación actual en Europa y más concretamente en España, respecto a educación de tipo relacional, convivencia y en general en todo aquello que suponga "comunicación efectiva", apreciamos una gran necesidad de mejora.

Las personas, ya inmersas en procesos laborales activos, que han necesitado realizar unos estudios técnicos de nivel básico, medio o alto, se encuentran preparadas para realizar las funciones que, en cada caso, su currículum certifica o por lo que se les ha contratado. Su rendimiento físico y mental puede ser suficiente, puede ser bueno, puede ser extraordinario...pero existe un hecho inevitable para estas mismas personas, para todos nosotros, y muy a tener en cuenta: el tener que enfrentarse cada día a un mundo fuera del propio ámbito familiar o más íntimo, en el que compartir ocho, incluso más horas al día con otras personas, afrontando diferentes situaciones, tanto con usuarios/clientes, como con los propios compañeros de trabajo, jefes, etc.

Me voy a centrar ahora en el ámbito sanitario público (podríamos extenderlo a cualquier Administración Pública, con muy pocas variantes) :

En este medio, la atención a usuarios está generalmente masificada y además es muy variada (diferentes niveles culturales, procedencias, poder adquisitivo, religiones, lenguas....) lo que requiere, por parte de los profesionales, de un esfuerzo mayor a la hora de realizar adecuadamente sus funciones. Conocen bien el trabajo técnico a realizar, pero en muchos casos, desconocen o no saben poner en práctica, las herramientas necesarias para establecer buenas relaciones humanas, que favorezcan la convivencia en este ámbito y faciliten las diferentes tareas. También se observa la necesidad de mejorar la calidad del propio trabajo en favor de un buen estado físico y mental del propio trabajador.

Hemos definido el contexto (empresa pública sanitaria) los protagonistas (sus trabajadores y usuarios) y ahí comienza nuestra labor como educadores/as sociales, investigando y observando necesidades derivadas de las circunstancias mencionadas, marcándonos unos objetivos claros que sean de nuestra competencia y en este caso centrándonos en la formación/educación en Comunicación y Relaciones Interpersonales. La concienciación de los responsables de formación o directivos, de este tipo de necesidades, también es labor de un buen educador/a social.

Todos partimos de una educación formal básica, intermedia o universitaria, pero con una necesidad importante en cuanto a

establecer lazos continuos entre éstas y la "educación a lo largo de toda la vida". Ello conduce directamente a la noción de sociedad educativa .en la que educadores/as tenemos un gran campo abierto de acción formativa, de acuerdo con nuestras competencias profesionales y personales, ya que en esta sociedad educativa , todo pasa a ser ocasión para aprender y desarrollar capacidades del individuo.

Recordamos los cuatro pilares esenciales de la "educación a lo largo de toda la vida": "Aprender a conocer", "Aprender a hacer", "Aprender a vivir juntos, con los demás", "Aprender a ser":

- *"Aprender a conocer" porque los cambios en nuestra sociedad son muy rápidos y en lo que nos concierne, debemos estar al día, no quedarnos atrás ni pensar aquello tan oído de que "yo lo tengo todo aprendido.....y además a mi edad....."*
- *"Aprender a hacer" porque no sirve únicamente conocer el trabajo que debemos realizar, sino saber trabajar en equipo, llevar a buen término aquello que aprendimos, controlar adecuadamente nuestro estrés, conocer nuestra situación emocional cuando realizamos las tareas....*
- *"Aprender a vivir juntos" comprendiendo al otro, saber tratar los conflictos, implicarse en la mejora de la Comunidad, realizar proyectos comunes, respetar los valores de pluralismo, paz,....*
- *"Aprender a ser". Si tenemos en cuenta que en nuestro siglo XXI, la exigencia de autonomía, responsabilidad personal y capacidad de juicio, cada día es mayor de cara a la mejora del colectivo y que la imaginación, la aptitud física, el sentido de la estética, la facilidad para comunicar con los demás, la capacidad de liderazgo.....han de ser reforzados adecuadamente, no podemos olvidar, ni dejar de lado ni un momento, la necesidad de comprenderse a uno mismo.*

Si somos capaces de transmitir a través de los diferentes planes formativos dentro de la propia empresa, la necesidad de continuar adquiriendo conocimientos, no solo de tipo técnico, sino de mejora de las relaciones, trabajo en equipo, desarrollo de inteligencia emocional,... actualizarlos y llevarlos a un uso productivo y satisfactorio para los demás y para nosotros mismos, estaremos contribuyendo a que todo lo generado por la sociedad

de la información , se pueda aprovechar adecuadamente a favor de una sociedad mejor, más humanitaria.

Los educadores/as sociales estamos obligados a participar en esta inmensa labor educativa, dentro del campo laboral y especialmente en aquél en el que sus usuarios se encuentran en un estado precario de salud, especialmente vulnerables ante cualquier situación delicada (recibir malas noticias referentes a la propia salud o de personas queridas), incorrección en el trato, fría acogida, atención distante, etc., para poder ayudar a los profesionales , en su valiosa y difícil tarea, dotándoles o bien recordándoles las diferentes herramientas que se pueden utilizar para poder trabajar mejor, conocerse a sí mismos y su positiva proyección en el trabajo, saber comprender mejor a las personas con las que conviven tantas horas de sus vidas (usuarios y compañeros) contribuyendo de esta manera, a una mejora de la calidad de vida del propio trabajador y de la calidad percibida por el usuario o cliente.

Aprovecho para señalar la falta de presencia de Educadores/as Sociales en la Sanidad Balear (también en otras administraciones públicas de servicios, que atienden usuarios) no solo en los equipos de formación continua, sino también en aquellos equipos multidisciplinares en los que se encargan de la rehabilitación o tareas preventivas de pacientes/usuarios de diferentes áreas y en las que los procesos educacionales son necesarios para facilitar al paciente/usuario, una vuelta a la sociedad de una forma más integradora.

Debemos seguir trabajando para que el reconocimiento de nuestra importante tarea, sea cada vez mayor y tenga una presencia activa en aquellos campos en los que estamos suficientemente capacitados y avalados oficialmente para su perfecto desarrollo.



Mercedes Collantes
Educadora Social
Especializada en Educación de Adultos
Técnica en Asesoría de Imagen

(Actualmente trabaja en Hospital Universitario Son Dureta como responsable de la Central de Comunicaciones, participando como docente, en cursos formativos dirigidos al personal no sanitario/sanitario, encauzados a la mejora de la atención al público, habilidades sociales, comunicación...)

EL ROL DE L'EDUCADOR FAMILIAR A ATENCIÓ PRIMÀRIA.

El GREC (Grup d'Educadors de Carrer i Treballa amb menors) és una entitat sense ànim de lucre. Va néixer el 1987 a partir d'una iniciativa de persones vinculades a entitats de barri, dirigida a respondre a una necessitat d'atenció directa de la població infantil i juvenil en situació de risc d'exclusió social i amb un alt nivell de conflictivitat. En aquests moments el GREC té diferents programes adreçats a diferents col·lectius en risc o dificultat social, entre ells el programa d'Educadors Familiars. Aquest programa desenvolupa un treball socioeducatiu en els domicilis familiars. Es centra en famílies amb menors, tant en risc de desemparament com en situació de dificultat o risc social. Sempre s'ha tingut en compte el menor i la seva família de forma integral. El GREC desenvolupa aquest programa des del 1999. Des del seu inici, comptà amb el conveni del Consell de Mallorca i de diferents ajuntaments i mancomunitats de Mallorca. Actualment el programa es realitza amb la col·laboració de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i dels ajuntaments de Sóller i Palma.

Des dels centres municipals de Serveis Socials (CMSS) de l'Ajuntament de Palma, des de fa 4 anys el programa d'Educadors Familiars realitza una intervenció socioeducativa adreçada als menors en situació de dificultat i/o risc social i a les seves famílies. Aquesta intervenció es basa en l'anàlisi de necessitats, objectius assolibles, estratègies coherents i una avaluació permanent. Tot plegat es fa amb la planificació i coordinació conjunta dels professionals dels CMSS. Hi ha d'haver uns requisits



mínims per a la intervenció de l'Educador Familiar: que hi hagi un domicili en el que intervenir; que hi hagi menors al domicili familiar; que la família accepti l'entrada de la figura de l'educador familiar al domicili; que el professional que derivi el cas valori la predisposició de la família a realitzar canvis en positiu; i que hi hagi pares o adults responsables que precisin d'una intervenció educativa, amb una mínima capacitat per a exercir una parentalitat positiva.

Amb el consentiment de la família a participar al programa, l'Educador Familiar treballa dins el domicili de forma coordinada amb el responsable del cas i els altres professionals que treballen amb l'esmentat nucli familiar. Cada educador atén a quatre famílies a la vegada d'una manera intensiva i flexible, sempre tenint en compte les seves característiques i possibilitats (horaris, activitats...). Els objectius principals de la intervenció de l'Educador Familiar són bàsicament dos: reduir els factors de risc o vulnerabilitat dels menors i treballar perquè l'àmbit familiar sigui el millor espai possible de protecció i estimulació pels menors.

Metodologia de treball

El punt de partida és la valoració del cas que presentin els Serveis Socials d'Atenció Primària. El treball inicial de l'Educador Familiar serà recollir informació sobre la família amb la que s'ha d'intervenir i iniciar un procés de coneixença directa i d'observació del sistema familiar. D'aquesta manera es podrà anar elaborant un pla d'intervenció que respongui a les necessitats de la família.

La metodologia que es planteja pretén en tot moment la implicació de la família en el procés d'intervenció, essent aquesta, juntament amb l'Educador Familiar i els altres professionals que hi intervinguin, la que anirà modulant el que i en quin moment es fa.

La intervenció lliga el treball individualitzat dirigit a assolir objectius amb el menor, i el treball a desenvolupar amb la seva família. En aquest cas, la finalitat és promoure canvis substancials que permetin, un cop assolits aquests, un allunyament gradual del educador de referència.

El procés metodològic contempla tres fases: Fase de diagnòstic i coneixement mutu

A l'inici de la intervenció hi ha un període d'observació, recollida d'informació i vinculació amb els membres del sistema familiar. Es fa una aproximació a la situació psicosocial de la família per

detectar tant els factors de risc del menor i la família, com les habilitats potencials que des del propi sistema familiar es poden fer servir com a mecanisme facilitadors per promoure canvis. Aquesta fase finalitza amb l'elaboració d'un pla d'intervenció familiar.

Fase d'implementació del pla d'intervenció familiar

En aquesta fase es posa en marxa el pla d'intervenció familiar dissenyat per a cadascun dels casos. La durada d'aquesta fase dependrà del ritme de canvi i evolució de cada cas. És a dir, segons sigui la valoració de l'assoliment dels objectius plantejats i segons la quantitat i complexitat d'aquests. Els plans d'intervenció se revisen periòdicament, donant lloc a noves propostes d'acord amb l'evolució familiar.

Fase d'avaluació i tancament

Aquesta etapa consisteix en la preparació del final de la intervenció un cop s'han assolit els objectius o bé només s'ha fet de forma parcial sense possibilitat d'aconseguir més progressos. Es tracta de tancar el cas de la forma més adequada possible i amb les propostes més adients per a garantir el benestar dels menors.

Valoració de la intervenció

Durant aquests quatre anys s'ha atès 308 famílies i 508 menors derivats pels Centres Municipals de SS.SS de Palma. En més de la meitat dels casos s'ha tractat de famílies monoparentals, essent la mare en la gran majoria dels casos la persona que conviu amb els menors. En relació a la procedència de les famílies, el 50% dels pares eren naturals de les Illes Balears; el 26% corresponien a la resta de l'Estat Espanyol i un 24% a altres països.

El treball de tots aquests anys ha possibilitat conèixer les problemàtiques i necessitats de les famílies, que principalment han estat les següents: supervisió inadequada dels menors, sobreprotecció dels menors, manca d'estimulació dels menors; manca d'higiene dels menors i de la vivenda; alimentació inadequada i seguiment mèdic deficient; manca de normes i límits; càstigs desproporcionats o inconsistents; ús de la violència, manca de reforços positius, negligència física i emocional; manca d'habilitats socials, de resolució de conflictes i de comunicació; manca d'horaris i rutines d'atenció; manca de cura dels infants; i actituds negligents generalitzades.

És important ressaltar que durant els darrers dos anys les problemàtiques més freqüents han estat: la manca de normes i límits de les figures parentals (a un 66% de les famílies), i les dificultats econòmiques (al 70% dels casos).

En quant a la valoració de la intervenció, podem assenyalar que:

- Un 29% del total dels casos s'han tancat durant el període d'observació:

- En un 12,5% dels casos, es tancà la intervenció donada la no acceptació de la figura de l'EF al domicili per part de la família.
- En un 12,5% dels casos s'interromp la intervenció per diverses causes (bàsicament per trasllat de la família o per la tutela dels menors)
- En un 4% dels casos no es realitzà intervenció després de la observació ja que no es detectà cap indicador de risc.



-A un 26% dels casos no s'assoleixen els objectius:

- Són casos de famílies en les que, després d'un temps d'intervenció, es tanquen amb la valoració que no s'han assolit els canvis desitjats en la dinàmica familiar.
- El temps d'intervenció amb aquestes ha estat molt variable (entre 8 i 28 mesos).

A un 42% dels casos, és fa una valoració positiva de la intervenció :

- Són casos que es tanquen amb la valoració de que s'han assolit els objectius, millorant-se significativament la situació dels menors al nucli familiar.
- El temps d'intervenció també ha estat molt variable, entre 6 i 27 mesos.

Rol de l'Educador Familiar

Al llarg de tot el procés d'intervenció familiar, el nostre rol com a educadors familiars s'ha centrat principalment en dos eixos bàsics: les famílies ateses i el treball en xarxa.

En relació a les famílies ateses, com a educadors familiars hem facilitat eines de desenvolupament amb les quals les famílies han pogut fer front a situacions de crisi familiar del dia a dia. Amb el treball realitzat amb tutors i/o pares, aquests han après a valorar i a donar importància als diferents problemes i emocions que afronten els nins i joves, en un ambient de respecte i calidesa que els permeti desenvolupar-se dins un nucli de convivència.

Les eines de desenvolupament que al llarg d'aquests anys hem facilitat a les famílies són:

- Propiciar l'expressió d'afectes i enfortiment del vincle filial. Enfortiment de la confiança en un mateix per desenvolupar al màxim les potencialitats que com a pare es tenen.
- Afavorir la integració dels nins i joves per tal de propiciar el seu desenvolupament social i trobar a l'exterior models positius dignes d'imitació.
- Contribuir a la satisfacció de les necessitats bàsiques de la família, connectant-la amb recursos i professionals que els puguin ajudar en aquesta direcció.
- Ajudar als adults a desenvolupar habilitats socials i de cura dels infants, així com ambients més estimulants, on els nins i joves trobin un espai de seguretat i protecció.
- Aportar espais de reflexió i crítica personal per part dels pares i/o tutors, la qual cosa els ha dut a assumir un compromís actiu en el seu procés de canvi personal i familiar.

En definitiva, la nostra intervenció familiar ha permès generar a la població atesa una major confiança en la seva pròpia capacitat per resoldre els seus problemes; un enfortiment en les relacions familiars i socials; i un accés creixent als recursos comunitaris.

En relació al treball en xarxa, durant aquests anys hem estat un agent social actiu, participant en diverses discussions en l'àmbit de les polítiques socials que involucren directament la infància i l'adolescència. D'altra banda, hem pogut generar canals de co-

municació més ràpids entre els professionals d'atenció primària i les famílies ateses per aquest programa. També, en molts casos, en el rol de professional pont, hem establert una relació de confiança entre els professionals i les famílies, donant-los noves oportunitats en la seva relació d'Intervenció social.

Finalment, a través del nostre rol d'Educadors Familiars, hem pogut crear llaços de cooperació amb la resta dels professionals dels serveis i programes involucrats amb les nostres famílies ateses. Així, hem estat capaços de divulgar tota la informació necessària perquè aquests professionals siguin no només visibles, sinó també reconeguts per les famílies com una eina d'ajuda personal i familiar.

Reptes de futur

A nivell del treball familiar, hauríem de millorar i augmentar les tècniques adreçades a l'avaluació d'indicadors d'impacte de la intervenció dins la família a mig i llarg termini. D'altra banda, ens cal reformular noves estratègies per a l'atenció de famílies amb problemàtiques cròniques com són les malalties de salut mental. També ens convendria reforçar les nostres estratègies d'intervenció en situacions de crisis.

A nivell de treball en xarxa, hauríem de realçar la figura de l'Educador Familiar com un agent social capaç de treballar la prevenció a l'interior dels equips d'atenció primària. Això serà possible gràcies al seu coneixement en profunditat de les diverses problemàtiques que afecten la infància i adolescència en risc social. En aquest sentit, els Educadors Familiars ens plantejam planificar i executar projectes comunitaris adreçats a millorar la qualitat de vida de les famílies ateses. Al cap i a la fi, els Educadors Familiars podem ser una aportació important en la discussió per a la millora i disseny de les polítiques públiques que afecten directament els menors i les seves famílies.

Solange Palma Navarrete, Miquel Cruz Amengual, Cati Isern Salas, Apol.lonia Mas Salom, Fabiola Farias Ferrada, M^a Jose Sierra.

Educadors/es socials, àmbit Familiar del GREC.

Fotos: Juana de Oleza Simó



EDUCACIÓN FAMILIAR EN GRUPO

Una experiencia de aprendizaje colaborativo desde el Programa de Atención Familiar C.M.S.S. San Pablo y Magdalena. Ayuntamiento de Zaragoza

Es un placer contar nuestra experiencia en la revista "Trobada d'Educació Social". Somos tres educadores familiares que llevamos años trabajando juntos, compartiendo en los descansos lo que hacemos con esta familia o aquella..., desahogándonos en los momentos de agobio y haciendo catarsis de equipo para seguir trabajando con cierta dosis de ilusión y empeño...

Trabajamos en el **Programa de Apoyo a la Familia** de los Centros Municipales de Servicios Sociales de San Pablo y Magdalena, dos barrios ubicados en el Casco Histórico de la ciudad de Zaragoza.

Dicho programa está implantado en todos los distritos de la ciudad y ofertado desde el Ayuntamiento a familias con menores de 18 años que se encuentran en una de estas situaciones:

- En proceso de socialización in adecuado y poco estimulo ante que incide en la competencia social de los menores, haciéndola deficitaria y colocando a éstos en situación de riesgo.
- Socializadas desde estilos de vida marginales que suponen, para sus miembros y en especial para los menores, una situación de alto riesgo en su proceso de desarrollo integral y una conflictividad con las pautas establecidas socialmente.
- En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar, que implican dificultades en el desarrollo de los menores inmersos en la misma.

El programa está enmarcado dentro del ámbito de la prevención, y además de responder a una situación de necesidad educativo-social, en la decisión de intervenir con una familia se valora que la familia reconozca que tiene alguna dificultad, su voluntad y disposición para colaborar en la solución del proceso con el equipo, las posibilidades reales de cubrir aquellas necesidades que contribuyan a mejorar la salud, seguridad y situación de los menores; y también la probabilidad de que la dinámica y el entorno familiar se deterioren progresivamente de no existir la intervención.

Son habitualmente los compañeros Trabajadores Sociales los que presentan en el equipo de trabajo del CMSS las propuestas de familias candidatas al PAF, tras una evaluación común se decide con que familias se trabaja, y se realiza una primera definición del tipo de intervención. Anterior a este proceso los compañeros realizan una importante y dificultosa tarea de motivación e información sobre el PAF, ya que su participación es totalmente voluntaria y no está sujeta a ningún tipo de prestación.

El PAF es un excelente programa para trabajar con familias a nivel individual, pero a veces detectamos dificultades para llegar a algunas familias: en la motivación para aceptar el programa, en su percepción del educador exclusivamente como figura de control, en el rechazo a la intervención en domicilio, etc...

Además percibíamos una necesidad de rentabilizar nuestro trabajo, es decir si tengo ocho familias en las que mejorar el área de salud, de organización doméstica, o incluso las pautas educativas.. por qué no reunir las a todas y hacer una intervención grupal...

Tras un análisis de equipo, valorando los resultados positivos del PAF a nivel individual y familiar, pero intentando ampliar horizontes, nos lanzamos y en febrero de 2009 empezamos con el Proyecto de Educación Familiar en Grupo.

No vamos aquí a volver a resaltar las ventajas y posibilidades que el trabajo en grupo ofrece... es algo ya conocido y analizado desde muchas disciplinas. En todo caso el Programa de Educación Familiar del Ayuntamiento de Zaragoza contempla la posibilidad de actuar desde el ámbito grupal, dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo. Siendo así, veíamos la necesidad de realizar un trabajo educativo en grupo que permita un aprendizaje colaborativo más rico con la puesta en común desde la experiencia de cada persona, rentabilizando además los recursos disponibles y optimizando la intervención.

Los objetivos que nos marcamos eran los siguientes:

- Mejorar las competencias en el cuidado y educación de los menores con el fin de prevenir situaciones de riesgo.
- Ofrecer un espacio de autoestima, auto-cuidado y promoción personal.



- Mejorar la comunicación y organización familiar, dotando de instrumentos y habilidades para la resolución de conflictos.
- Facilitar una formación práctica y básica sobre habilidades domésticas y alimentación sana y de salud e higiene para la familia.
- Generar un espacio de interés compartido que permita ampliar el círculo de relaciones.

En cuanto a los destinatarios: padres, madres y responsables de familias con hijos menores de 8 años en las que se detecten dificultades de organización familiar y doméstica, y en la educación y cuidado de los menores. La primera selección se realizó entre las familias que ya participaban en el PAF, y el grupo se amplió con otras propuestas por los profesionales del CMSS.

La metodología utilizada ha sido flexible, activa y participativa, partiendo de los conocimientos y experiencias del grupo. Los contenidos a desarrollar se concretaron en tres módulos correspondientes a áreas temáticas:

1. **Habilidades sociales y desarrollo personal: “*Qué paciencia hay que tener...*”** con sus respectivas sesiones de habilidades básicas, avanzadas, de planificación, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés....
2. **La educación de nuestros hijos: “*¡Podemos hacerlo!*”**: con la presentación personal de cada hijo, las etapas del desarrollo infantil, afectividad más límites, resolución de conflictos, el juego, la importancia de la escuela....
3. **Salud y organización doméstica: “*Cómo vivir más a gusto*”**: hemos hablado de alimentación y sueño, pautas de higiene, la importancia de cuidarnos, organización de espacios y tiempos, salud y familia...

Cada uno de estos módulos se llevó a cabo en 8 sesiones de dos horas de duración cada una (los lunes), pudiendo participar en

todos los módulos o en cada uno por separado. En todo caso los profesionales de referencia acordaron con cada usuario su participación en el módulo más adecuado a sus necesidades. Las sesiones se han celebrado en los espacios del CMSS, haciendo ocasionalmente salidas para trabajar temas concretos como la salud, la alimentación y el juego en otros lugares: ludotecas, Centro de Promoción de la Salud, Aulas de Cocina de la Fundación CAI-ASC...

Para trabajar estos contenidos utilizamos fichas sencillas, materiales gráficos, audiovisuales y dinámicas de grupo orientadas a motivar a los participantes y ser los protagonistas del **proceso**.

¿Cómo se desarrollaba una sesión...?

Las sesiones se iniciaban todos los días con un momento de acogida y toma de contacto acompañado de café, bizcochos, churros... A las participantes se les ha visto cómodas y relajadas, pensamos que el momento ha sido importante para preparar el ambiente de confianza y respeto que se ha creado en el grupo. La parte teórica de la sesión y algunos ejercicios prácticos están recogidos en fichas que cada participante guarda en su carpeta y se lleva como recordatorio. Tras la acogida pasamos a explicar la parte teórica y a ponerla en práctica con ejemplos que en la mayor parte de los casos han partido de las situaciones y vivencias que relataban las participantes, y utilizando ejemplos previamente preparados para motivar las aportaciones del grupo.

Se ha utilizado la técnica del rol-playing, vídeos, anuncios, fotografías, juegos y dinámicas para romper tensiones, de escucha, de expresión de sentimientos etc....

A mitad de cada sesión hemos hecho alguna dinámica diferente, para cambiar de ritmo 5 o 10 minutos y continuar con el tema. Se ha intentado que el tono del grupo fuese relajado y buscar el equilibrio entre las aportaciones de las parti-



participantes y los contenidos previstos, ya que la mayoría han sido muy participativas.

Después de más de un año de experiencia pensamos que ha sido un trabajo reforzante y agradecido. Somos tres educadores diferentes, cada cual con sus estrategias, unos mejores oradores que otros, más o menos organizados o habilidosos en la tarea de llevar grupos pero los tres hemos tenido muy en cuenta hacer una buena acogida para el grupo, cuidando al máximo la aceptación y el trato especial a todos y cada uno de los miembros del grupo, preparando actividades, fichas y sesiones de forma sencilla y adaptada al grupo, pero muy completas. En total han participado durante este primer año unas 30 familias, entre 8 y 12 participantes en cada uno de los módulos, de procedencias muy diversas: árabes, portuguesas, latinas, centro europeas, españolas... entre ellas el 50 % pertenecen a la etnia gitana. Aunque el grupo estaba dirigido a padres y madres, solamente ha participado un padre en uno de los grupos.

A falta de un análisis más técnico de los resultados, tras este primer año podemos intuir que algunas personas que no aceptarían el programa de intervención familiar individual vienen al grupo y se sienten cómodas y dignas, demuestran interés por los temas que se plantean, reflexionan sobre su situación, hacen aportaciones personales sinceras y a veces muy útiles para el

resto del grupo, practican y mejoran sus habilidades sociales, se quieren más a sí mismas, y esperamos que intenten educar mejor a sus hijos....

En todo caso nosotros creemos en el "efecto multiplicador" de las intervenciones grupales, por lo que pueden repercutir en la comunidad... en nuestra intención al realizar esta experiencia está el fomentar las redes de apoyo, de manera que a través del aprendizaje colaborativo utilicen mejor sus recursos personales y aumenten su calidad de vida.

Carmen Calvo , Paz Marzo y Andrés Gaspar

Educadores Sociales del Programa de Apoyo a la Familia. Sección Casco Histórico. Ayuntamiento de Zaragoza.

Fotos: Andrés Gaspar



L'EDUCADOR SOCIAL I LA GENT GRAN, UNA PROFESSIÓ DE FUTUR

Segurament no és molt comú trobar educadors socials que treballin a l'àmbit de la gent gran i dependència dins els serveis socials d'atenció primària. És, com molts altres, un àmbit emergent on a la llarga estic segura que tindrem cada cop més coses a dir, sobretot si partim de la premissa que el procés educatiu es dona al llarg de tota la vida.

Així i tot, com a molts altres àmbits, s'està encara definint quines han de ser les nostres funcions i a voltes resulta complicat saber on acaba i on comença la nostra tasca, ja sigui perquè va lligada a la d'altres professionals o perquè no sabem prou bé si pertany o no al nostre àmbit a voltes tant ampli. No pretenc en cap moment ni tan sols intentar delimitar quines són aquestes fronteres només exposar la meua humil experiència, tot pensant que pugui servir a altres educadors socials i també que aquests es puguin posar en contacte amb mi i aportar-me noves idees i punts de vista.

En primer lloc, val a dir que en general és una feina bastant gratificant i potser pels projectes que jo porto és fàcil veure els beneficis i l'acompliment dels objectius proposats, tot i que sempre penso que el més important és gaudir del procés d'acompanyament a les persones que la nostra tasca comporta.

Potser el projecte més interessant que porto a terme és diu "ara que tenc temps". L'elevat número de persones majors de 55 anys i el progressiu augment d'aquestes va fer que l'Ajuntament de Ciutadella l'any 2004 posés en marxa un programa d'activitats anomenat "Ara que tenc temps". Així, aquest sorgeix, amb la idea d'oferir una sèrie d'activitats (tallers, cursos, xerrades, visites) a un col·lectiu de persones majors de 55 anys, amb ganes d'omplir el seu temps lliure realitzant activitats lúdico-formatives.

Fins el 2004 les actuacions de l'ajuntament envers les persones majors eren bàsicament de caire assistencial: servei d'atenció do-

miliària, teleassistència, menjar a domicili, a més d'altres serveis i recursos públics i privats, que el poble disposa. Des dels serveis socials s'amplia així la franja de població atesa i es comença a arribar a persones majors sense dificultat d'assistència, però amb inquietuds per seguir aprenent, a l'hora que s'afavoreixen les relacions socials, l'estimulació, la cultura, hàbits de vida saludables... en definitiva s'obren noves possibilitats de desenvolupament personal.

"Ara que tenc temps" surt trimestralment (menys a l'estiu) en format de fulletó, en ell tothom pot veure la variada oferta que hi ha i les dates i horaris dels cursos. S'intenta que les activitats agafin temes diversos per tal d'arribar a un major nombre de població i potenciar els coneixements i habilitats en varis àmbits com la cultura amb taller d'història, passejos literaris, ruïnes arqueològiques..., el corporal amb tallers de pilates o relaxació, l'alimentació amb cuina sana o les manualitats amb dibuix o paper maché.

Cal destacar que el projecte cada cop té més demanda i són moltes més les persones que es decideixen a participar-hi. Això apropa als serveis socials a persones que normalment no en farien ús i obre noves vies de treball i participació social.

La meua tasca com a educadora social consisteix, en aquest cas, en tota la gestió del projecte. Cercar professors, escollir els tallers que fem, inscriure a la gent, vetllar pel bon funcionament dels tallers etc. i totes les actuacions que es puguin derivar del projecte.

Personalment puc dir que portar a terme aquesta tasca és força enriquidor per mi com a educadora social. Veure com cada cop persones d'edat més avançada però amb una bona qualitat de vida decideixen participar-hi, com els propis usuaris fan propostes de possibles tallers i especialment la motivació i les ganes de seguir aprenent que em demostren dia a dia ho justifiquen.



A més, tot això genera espais on les persones grans es poden trobar còmodes per compartir entre elles o amb mi preocupacions, neguits, dificultats... potenciant que s'iniciï un treball en altres aspectes de la persona que sense l'"ara que tenc temps" no haurien estat possibles.

Estic convençuda que es tracta d'un projecte amb força perspectives de futur per l'augment de l'esperança de vida i el manteniment de l'autonomia personal amb l'objectiu clar de promoure hàbits de vida saludables per a les persones majors i tenir així un envelliment actiu, treballant pel manteniment de la vida social, l'adquisició de nous coneixements, en definitiva per l'aprenentatge al llarg de tota la vida concepte tant present en la nostra formació com a educadors socials.

D'altra banda, val a dir que la meva tasca comporta també altres projectes i funcions. Tot i que no puc aquí explicar-les totes igual que he cregut interessant explicar l'"ara que tenc temps" crec que també ho és donar a conèixer la meva tasca al servei d'ajuda a domicili. El servei d'ajuda a domicili està format per un conjunt d'actuacions que pretenen fomentar i desenvolupar l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual i/o social, promoure condicions favorables en les relacions familiars, contribuint a que les persones estiguin durant el major temps possible en el seu domicili amb actuacions de caire personal, domèstic, educatiu, psicosocial i assistencial.

A l'ordre de la conselleria de benestar social que regula el servei d'ajuda a domicili al seu article 17 s'explica que les funcions dels educadors socials seran:

- 1 Col·laborar en l'estudi i valoració de les necessitats i els recursos de la comunitat.
- 2 Disseny en equip del projecte individual.
- 3 Disseny de tècniques i estratègies de motivació als usuaris
- 4 Modificar pautes per potenciar la competència parental.
- 5 Intervenir en els processos de seguiment i avaluació de cada cas i del servei en el si de l'equip, especialment en els que afectin a l'aprenentatge i processos de socialització.
- 6 Col·laborar en les tasques de sistematització de la informació.
- 7 Donar suport a la intervenció directa de la treballadora familiar en totes aquelles activitats dirigides a la modificació d'hàbits per a la integració i socialització de les persones usuàries.

Són per tant aquestes les tasques que dia a dia vaig desenvolupant. La dificultat més gran amb la que em trobo, en el meu cas concret, és la falta de precedents propers en aquest sentit. El fet que no sigui encara massa comú trobar educadors socials als equips de gent gran fa que a voltes jo mateixa o el meu propi servei hagi d'anar ajustant i delimitant les meves funcions.

Pel que fa al servei d'ajuda a domicili la meva feina va inevitablement de la mà dels treballadors socials, que són qui veritablement duen el pes del servei mentre que jo participo de les decisions que es prenen com a equip i realitzo tasques de suport i d'intervenció en aquells casos en què es considera necessari, a més a més, d'oferir suport a la tasca de les treballadores familiars.



En tot això, cal destacar l'entrada en escena de la llei de promoció d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Que igual que afecta a la gran majoria dels serveis relacionats amb la gent gran també durà noves intervencions per part dels educadors socials.

D'altra banda l'arribada de la figura de l'educador social ha comportat també la posada en marxa de nous projectes com un préstec de llibres, cd's i pel·lícules a domicili amb l'ajut de la biblioteca municipal. També s'està iniciant la creació d'una revista dirigida a la gent gran en general i als usuaris del servei d'ajuda a domicili en particular. Una revista on ells puguin participar explicant anècdotes, receptes de cuina, entrevistes... i també un espai d'informació sobre les activitats que es fan per al col·lectiu, i altres informacions del seu interès. Es tracta d'un projecte força engrescador i interessant en el que es pretén que es sentin la revista seva, que hi participin, que en siguin els protagonistes, creadors i destinataris.

Com es pot veure són moltes les actuacions que es poden portar a terme, crec que la intervenció de l'educador social als serveis de gent gran d'atenció primària és una figura emergent i de futur que s'ha de potenciar. Les ganes d'aprendre, de participar i les motivacions de cada usuari, que observo en el dia a dia, així m'ho demostren.

Barbara Torrent Bagur
Educatrice Social de l'Ajuntament de Ciutadella (Menorca)
Fotos: Juana de Oleza Simó

ALGUNES EXPERIÈNCIES DE PREVENCIÓ

1. Setembre 2005

I qui es quedarà amb els menuts???? Això és el que ens vam plantejar l'equip de treball en algun moment de l'elaboració del projecte.

Gracies a una subvenció de la Conselleria d'Educació adreçada a activitats de primera infància, l'equip es va posar en marxa per a desenvolupar una activitat de prevenció a la qual vam anomenar "Taller Familiar"; perseguint la finalitat d'afavorir les relacions parentals saludables per a assegurar el benestar dels infants de manera que es facilitessin i s'enfortissin les relacions entre pares i fills, per així aconseguir respostes sensibles i capacitat parental reflexiva.

L'Equip tenia clar, que es cercaria a un professional especialitzat per a que treballés amb els pares de forma directa. També teníem clar que els nins i nines havien de participar, però érem realistes, tots junts a l'hora, podia resultar un poc caòtic. Així que... qui es quedarà amb els menuts???. Bona pregunta! Per a què contractar monitors dues hores per setmana, era una despesa innecessària comptant amb dues educadores a l'Ajuntament i que formaven part de l'equip que estava redactant el projecte del Taller Familiar. "No se'n parli més, mentre els pares treballen la part teòrica amb la psicòloga, nosaltres (les educadores) farem temps amb els menuts fins que els pares venguin i es comenci la sessió conjunta.

El taller es feia quinzenal, i l'equip alternava una setmana a Pollença i l'altre al Port. Es va fer l'oferta a totes les escoles i publicitat a la radio i premsa. Alguns dels pares eren convidats personalment pels membres de l'equip de Serveis Socials. El taller tenia lloc a dues escoles de primària. Hi havia una aula pels pares i les educadores disposaven del gimnàs dels centres per estar amb els menuts.

El dia de la presentació van venir tots els pares, quasi tots acompanyats dels seus filllets i filletes, i els vam presentar el projecte, quines serien les sessions i com s'impartirien. Aquesta presentació va durar uns 30 minuts i tot seguit passarem al gimnàs per

tal de que els infants s'anessin acostumant al lloc on fariem les sessions. El nins i nines jugaven, corrien, parlaven i cridaven, i els pares els observaven, els seguien i els hi reien totes les gràcies, ensopegades, jocs, bromes i tot el ventall que els oferien els menuts; els seus menuts.

Vaig sortir d'allà amb la sensació de que aquella experiència seria un èxit. Sempre havíem treballat amb grups de nins amb més edat, ja dins primària i secundària, però estava segura que aquella oportunitat de treballar amb un grup de quasi nadons (alguns encara ho eren) no podia ser massa complicada.

"No hi ha pares perfectes". Aquest era el títol de la primera sessió, a la qual varen acudir uns 20 pares amb moltes ganes de convertir-se amb millors pares i mares del que ja eren, sense adonar-se que només pel fet d'assistir-hi ja deia d'ells que eren uns grans pares i mares.

Els pares ens varen deixar els nins al gimnàs, i tots anaren cap a l'aula on rebrien la part teòrica de la primera sessió, molt contents i entusiasmats. No tant contents i entusiasmats es varen quedar el menuts, que de manera quasi automàtic (i comuna) van decidir fer un cor de plors, de cop i volta na Cris, la meua parella educativa, i jo, ens varem veure enredoltades

de 15 menuts menors 3 anys, plorant i demanant els seus papàs i les seves mamàs. Alguns esclataven en plors, d'altres ho feien més tímidament, alguns cridaven "mamaaaa", per si no ens havia quedat clar, que no volien estar ni allà, ni amb nosaltres (ara sabem que no era res personal). Jo vaig mirar a na Cris i li vaig dir de forma no verbal, "be, res, d'aquí una estona se'ls hi espasa". No, no se'ls hi espasa, 20 minuts després les coses seguien igual, m'atreviria a dir, encara que només fos una percepció, que quasi era pitjor!!.. Nosaltres ens desfèiem amb consolacions cap aquells menuts que semblaven tenir el disgust de la seva vida: els abraçàvem, els fèiem jocs, els intentàvem convèncer que érem allà per passar una bona estona, però no teníem massa poder de convicció, tal vegada, perquè amb aquell paisatge, no ens ho creiem ni nosaltres. Passada una hora, venen els pares al gimnàs (ben contents i amb actitud d'haver passat una bona estona) i



els nins que caminaven, varen engegar a córrer cap ells, i els que no caminaven, amb els braços ben amunt i expressant de mil maneres "vull venir amb tu". Quan certa és la teoria de l'afecció, varem pensar en aquell moment.

Els pares i mares (moltes més elles que ells) varen quedar molt satisfets d'aquella experiència i a la segona sessió, el boca a boca ja havia funcionat, i van venir un parell més de pares, acompanyats amb un parell més de menuts. Aquesta segona sessió "la importància dels hàbits" per als pares, ja fou un poc més calmada per als infants. Ells ja sabien on anaven, ja no érem estranyes, ja reconeixien el lloc, així i tot, alguns encara vengueren desconfiats algunes sessions més. A mesura que anaven passant les sessions (desenvolupament del llenguatge, vull dormir, conducta respecte al menjar, control d'esfínters, els conflictes, la gelosia, tècniques de modificació de conducta i la mort), els infants s'anaven sentint més còmodes amb el nostre grup. Mentre els pares parlaven de "coses de grans" nosaltres jugàvem a fer castells amb els coixins de psico, hi havia princeses, reis, dracs, laberints.... musica, galetes per berenar, històries de sabates, calcetins, jerseis, valents que saltaven mooolt i d'altres que s'ho pensaven tota l'hora, noves introduccions al diccionari de la real acadèmia, oracions jeroglífiques i moltes, moltes tovalloletes humides.

És molt poc el que puc aportar sobre les sessions dels pares, només el que ha quedat reflectit a les memòries dels dos anys que es va fer, (05/06-06/07) perquè tan els pares com la psicòloga i la treballadora social, estaven molt satisfets del treball que es feia, i nosaltres tan sols ho deduïem per la gran participació dels pares i dels seus menuts.

El taller familiar va tenir molt d'èxit durant els dos anys que es va dur a terme, i els participants demanaven més continuïtat, però els seus fills havien crescut, ja no eren primera infància, per tant, el consolidat grup que s'havia creat, tan a Pollença com al Port, s'havia de desfer per donar pas a altra gent.

2. Juliol 2009.

L'equip de Serveis Socials comentava l'experiència del Taller Familiar, als altres professionals de la Comissió Tècnica (àrees de SS.SS, joventut, educació, Policia Local i Mediació Cultural, i regidors d'aquestes àrees) i es debatia si tornar a posar en marxa el

Taller Familiar, si seguir amb monogràfics trimestrals com al 2009 o provar de fer alguna "escola de pares"

Com que ens agraden els reptes, varem optar per provar el que no havíem fet fins al moment. La Psicòloga d'educació i les educadores socials, amb l'aprovació de la resta de la comissió tècnica, vam posar en marxa l'activitat a la qual hem anomenat "Taller per a pares i mares", per dur a terme durant el curs 2009/2010. Ja s'havia fet una Escola de pares d'adolescents al 2002 i al 2003 i una experiència semblant per a primera infància anys posteriors, així que vam triar un grup d'edat determinat, de 6 a 10 anys i es faria mitjançant temàtiques generals que afectés a dita franja d'edat.



Durant aquest curs, hem preparat un tema quinzenal, perquè continuem alternant Pollença i Moll, i ens hem trobat la sorpresa de trobar-nos pares repetidors del "Taller Familiar" que han pogut veure la versatilitat de les educadores, que tant ens era estar amb els seus menuts, ara fent extraescolars o companyia a les tan agraïdes avies; com preparar els monogràfics i exposant-los.

Personalment no sabia dir que es el que més m'agrada. M'agrada passar temps amb els infants, sigui quina sigui la seva edat, però també gaudeixo molt de treballar amb els pares, de compartir experiències, inquietuds, temors i totes aquelles coses que treballem al taller, pares, mares i ponents, perquè el taller es un espai per a tots i totes, en petit comitè, amb intimitat i respecte.

Són algunes de les experiències de prevenció que pensem, xerrem, debatem i quasi totes les vegades arribem a dur a terme l'equip de professionals que treballa per als infants, joves i les seves famílies del nostre municipi. A vegades tenim diners per poder realitzar coses més ambicionades, altres cops només comptem amb els recursos humans i sobrades ganes de dur endavant activitats i projectes que al nostre criteri, son quasi imprescindibles. Crec jo que deu ser una realitat semblant per tots els educadors i educadores socials que treballem a atenció primària (al iguals que els altres professionals d'aquest sector)

Maria Amengual, educadora social, municipi de Pollença.

Foto: Cristina Caparrós.

LA INTERVENCIÓN DEL EDUCADOR EN EL ÁMBITO FAMILIAR

“Hay hambre de simple pan y hay hambre de amor, de bondad, de atención, y esta es la gran pobreza que produce tanto sufrimiento a la gente”.

Madre Teresa

I.- LA PRÁCTICA CON FAMILIAS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE

A partir de la modificación del sistema de protección de menores a finales de los años 80, las Comunidades Autónomas, siguiendo el principio de descentralización, asumen las competencias necesarias para proteger a aquellos niños y niñas, menores de 18 años, que se encuentran viviendo una situación de desprotección a causa del incumplimiento, imposible cumplimiento o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para su guarda por parte de las personas responsables de los mismos. La **Ley del Menor 1/96 de 15 de enero**, denomina a las más leves de estas situaciones **de riesgo** sin que sea necesaria la separación del menor de su familia de origen y **de desamparo** a aquellas más graves que sí hacen necesaria su separación del núcleo familiar y la tutela por la administración hasta que la situación se modifique positivamente.

En aquella época de cambio se crean **leyes de servicios sociales** (a partir de ahora SS.SS.) en las diferentes comunidades autónomas que establecen, dentro del **Sistema Público de SS.SS.**, la **atención específica a la familia y la infancia** habilitando dentro de los municipios **programas y servicios de atención primaria y equipos multidisciplinares** formados por profesionales, incluido el educador, originariamente llamado familiar, como figuras responsables de proporcionar a los niños y niñas en situación de vulnerabilidad y a sus familias los recursos y apoyos necesarios para la mejora de su situación. Estos, junto con los equipos técnicos de las **delegaciones provinciales de bienestar social**, de cada comunidad autónoma, competentes en la protección de los niños y niñas, se encargarán de actuar de manera coordinada para la consecución de objetivos específicos como apoyar la cobertura de las necesidades y crear un clima de bienestar en la familia que permita un desarrollo adecuado de todos sus miembros, tanto en el aspecto material como en el personal y social, actuando en situaciones de riesgo y/o desamparo.

De esta manera la **Educación Familiar** aparece a principios de los años 90 del siglo pasado en un contexto de **descentralización de los SS.SS.** y de la protección de menores, como un trabajo de apoyo a familias que viven momentos de crisis y carencias de distintos tipos que repercuten directamente en los

niños y niñas que tienen a su cargo. Situaciones que pueden ser consecuencia, entre otras cosas, de: las **crisis** que conllevan a veces los pasos de una etapa vital a otra, **disfunciones** dentro del núcleo familiar, dificultades añadidas y/o **encadenamiento de problemas** que ponen en peligro la integridad física y psíquica de los menores y en las que los padres pueden llegar a descuidar su protección a menos que se trabaje con la familia más allá de la prevención desde dos vertientes complementarias: **con los progenitores** para cubrir sus necesidades y conseguir que adopten habilidades de responsabilidad y de cambio que redunden en beneficio de ellos mismos y de sus hijos y **con los menores** para protegerles de estas vivencias y alejarlos de situaciones conflictivas y negligentes que pueden dañarles.



Debemos tener en cuenta que la familia es el primer y fundamental grupo humano al que el niño pertenece y que las vivencias que se comparten en ella le influirán a lo largo de su vida. Así se comprende la importancia de los objetivos de la intervención del educador en el ámbito familiar, que representa uno de los mayores motores de cambio en las situaciones descritas, otorgando a la familia el papel protagonista, potenciando su autonomía para afrontar y resolver sus propias dificultades, tratando de modificar, junto con ella, los hábitos y actitudes que derivan en cualquier tipo de inadaptación personal y/o social mediante un proceso educativo.

Esta tarea se realiza a partir de un perfil personal y profesional concreto y a través de diferentes funciones y acciones.

II. PERFIL DEL EDUCADOR

Hasta hace unos años la formación de los educadores que trabajaban con familias dentro de los SS.SS. de base era bastante heterogénea: diplomados en trabajo social, licenciados en psicología, en historia, en pedagogía, diplomados en magisterio, etc., puesto que no existía una formación unificada cuando se implantó la intervención con familias en este ámbito. A mediados de los años 90 se creó la **Diplomatura en Educación Social** para cubrir, entre otros, este campo de trabajo y homogeneizar la formación de los educadores. Junto a la Diplomatura de Trabajo Social constituyeron el grueso formativo de los educadores dedicados a esta tarea.



Tras la profesionalización de la disciplina y el surgimiento de los colegios profesionales, se creó la llamada **"habilitación"** para la educación social por la cual profesionales con experiencia en este campo y con diferente formación, aún sin disponer de la Diplomatura en Educación Social, son reconocidos oficialmente dentro de esta disciplina en el ejercicio de la profesión.

Sin embargo aún no se ha definido el perfil del educador que trabaja con familias; por el contrario se está dando, en algunas

regiones españolas, un **conflicto** entre la disciplina de la **Educación Social** que exige para sí aquella oferta de puestos de trabajo dentro de los servicios sociales municipales que lleven el nombre propio de educador y cualquier "apellido" (familiar, social, de calle, ...) y entre la disciplina de **Trabajo Social** que dejó en forma subordinada a educadores/as, aun teniendo su misma formación y categoría profesional y que actualmente reclama el ámbito familiar como propio aunque subordinando igualmente la figura del educador a la del trabajador social.

Esta polémica por el mismo campo lleva al enfrentamiento sin hacer bien ni al terreno profesional ni al ámbito de trabajo. Quizás sería importante que ambas disciplinas, a nivel universitario y colegial, hicieran un esfuerzo para resolver este conflicto por respeto y en beneficio de quienes llevamos trabajando años en estos lares, de quienes llevan menos y de quienes se preparan para empezar a hacerlo, dentro de ambas.

A falta de una unidad en el perfil me limitaré a concretar lo que considero es la realidad y lo necesario a nivel de **actitudes y aptitudes** para la práctica en el terreno de apoyo a las familias al margen de competencias profesionales y colegiales.

En este momento y desde hace unos 20 años el educador que trabaja con la familia, en el ámbito de los SS.SS. municipales, de atención primaria o de base, es la **figura técnica**, encargada de llevar a cabo intervenciones preventivas y rehabilitadoras dentro de los **programas de familia e infancia**, por medio de un trabajo directo en los distintos proyectos de que están compuestos, cuya formación original puede variar entre las disciplinas indicadas, incidiendo en la necesidad de una formación específica dentro del ámbito social.

Su tarea básica consiste en **conocer la dinámica disfuncional y/o de crisis que viven algunas familias en un determinado momento para poder intervenir dentro de ellas propiciando el cambio positivo que favorezca la evolución adecuada y el desarrollo integral de la misma y del menor que se desarrolla en su seno**. Su trabajo está respaldado y apoyado por un **equipo multidisciplinar** del que forma parte, compuesto, por regla general, por un coordinador/a, trabajador/a social y psicólogo/a, con quienes programa, se coordina, intercambia información y evalúa los casos e intervenciones relacionadas con la familia.

El educador debe contener una serie de **capacidades y habilidades técnicas y personales** consideradas adecuadas para esta tarea: la **observación**, la **recogida y sistematización de datos**, la **escucha activa**, el **descubrimiento de las posibilidades** de cada persona, la **motivación y potenciación** de la responsabilidad, madurez e independencia de la familia, la **empatía**, la **flexibilidad y adaptación** al medio donde se intervie-

ne, el **equilibrio**, el **dinamismo** y el **entusiasmo**, el **respeto** a la homeostasis personal y familiar, la **gestión de recursos** internos y del entorno, el **afecto** con los límites adecuados, la capacidad de **tranquilizar y relajar** y enseñar a hacerlo a las personas que están pasando por un momento difícil y el servir de **punto** con el resto de la Comunidad. Al mismo tiempo que es esencial disponer de una **capacidad exenta de juicio** sobre los clientes y sus circunstancias que les haga sentirse libres para modificar lo que no funciona.

Estas habilidades o capacidades pueden ser adquiridas y desarrolladas a través de un proceso de **madurez personal, técnica y profesional** y de **formación concreta y continua**. De este modo es importante que el educador mantenga un reciclaje permanente, a nivel metodológico y de contenidos concretos.

Al mismo tiempo, para llevar a cabo una intervención eficaz, es necesario desarrollar unas cualidades personales que le permitan enfrentarse con éxito a su tarea como: **conocer sus capacidades, valores, potencialidades y aspectos de su personalidad o su sistema ideológico que le dificulten el trabajo, disponer de un código ético y de una capacidad para el trabajo en equipo sin olvidar la parte individual de la intervención, estar libre de prejuicios y juicios de valor y manejar los sentimientos y emociones negativas** de los clientes y los propios que interfieran en el trabajo.

III. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

La concreción de la intervención, por parte del educador, se realiza a través de diferentes áreas relacionadas con la dinámica de la familia. Entre ellas destacamos las siguientes:

IV. FUNCIONES DEL EDUCADOR

Ni siquiera hoy, después de 20 años de trabajo del educador en el terreno familiar, existe homogeneidad en cuanto a las funciones que realiza dentro de los servicios sociales de base. En este sentido 'Josep Vallés, autor del libro: "Manual del Educador Social: intervención en Servicios Sociales", estudia el tema a nivel nacional para establecer las funciones que realiza este profesional.

La definición de las funciones del educador/a, es importante que sea clara y precisa, para establecer una intervención adecuada y no solapar su labor con la de otros profesionales, duplicándola y perdiendo efectividad. Están integradas en una metodología de trabajo que hace uso de las mismas dependiendo de las características de las familias y de los menores y su situación. A continuación señalamos algunas de las más usadas:

Recogida de información: de las situaciones de necesidad y riesgo, que plantean problemas en el ámbito familiar o personal del niño, por medio de técnicas de observación y entrevista entre otras. Incluye la exploración y el conocimiento de los recursos de que dispone la Comunidad para el apoyo del caso, así como el análisis y evaluación de sus necesidades y potencialidades. En esta fase es imprescindible documentar, a través de diarios o fichas de registro, la información recogida que será útil para definir una intervención y elaborar un plan del caso que promueva su resolución.

Programación de la intervención en el caso, elaborando proyectos de actuación, individuales y grupales, con objetivos generales y específicos, tareas y actividades a realizar para alcanzarlos, calendario para la puesta en marcha y criterios de evaluación.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS EN SS.SS. DE BASE	
ÁREAS	CONTENIDO Y ASPECTOS TRABAJADOS
Educación para la salud	Alimentación (hábitos, modos y alimentos adecuados), salud (prevención, atención, control y tratamiento de enfermedades y accidentes caseros), sexualidad (prevención de embarazos no deseados, planificación familiar,...).
Higiene personal y del hogar	Organización, adecuación y limpieza de los espacios del hogar, distribución de tareas domésticas, hábitos, normas y materiales adecuados para la higiene personal y del hogar.
Relaciones familiares y educación de los hijos	Formación de los padres como tales, establecimiento de normas y límites adecuados a la conducta de los hijos y mejora de las relaciones entre los distintos miembros de la familia
Organización familiar, del tiempo y economía doméstica	Aprovechamiento adecuado de las tareas y responsabilidades familiares: comidas, sueño, escuela, ocio, trabajo. Distribución equitativa de ingresos y gastos,...
Formación y empleo	Escolarización, prevención del absentismo, formación de los padres, búsqueda de empleo.
Ocio y relaciones sociales	Actividades de ocio y tiempo libre para los miembros de la familia, fomento de la participación, favorecer la red de apoyo social, prevenir conductas disfuncionales.

En este apartado se incluye también la planificación del propio trabajo.

Educación, orientación y asesoramiento: informando sobre los recursos disponibles para afrontar las necesidades de la familia, así como orientando sobre maneras de proceder o técnicas a utilizar y pautas concretas a seguir para resolver situaciones-problema concretas, apoyándola hasta que adquiera los hábitos y habilidades básicas para hacerlo.

Mediación social, educativa y extrajudicial: mediará entre el entorno social, escolar y familiar, procurando que la familia conozca y acceda a los recursos de manera adecuada. Al mismo tiempo ejecutará las medidas extrajudiciales decretadas por los juzgados de menores para niños mayores de 14 años que hayan cometido faltas, con un fin reeducativo, conciliador y reparador.



Prevención y preservación familiar: evitando el deterioro familiar y las posibles situaciones marginales que dañan el desarrollo de los niños y los separan de sus familias. Esta función se trabaja a través de la detección precoz de posibles situaciones de riesgo social para la familia y el menor y la ejecución de proyectos y campañas concretas educativas y de ocio.

Coordinación: con el equipo interdisciplinar de SS.SS. de base y con profesionales de otras áreas o instituciones que tengan relación con el caso.

Evaluación: valorando periódicamente la intervención a nivel individual, con la familia, con el equipo multidisciplinar y con otros profesionales externos que participan en el caso.

Elaboración de informes: para aportar información a entidades relacionadas con el caso por petición justificada de las mismas o como forma de conseguir los objetivos propuestos.

Concienciación y sensibilización: se tratará de que la población generalizada o un sector concreto de la misma tome conciencia de situaciones relacionadas con las dificultades y las necesidades de la familia y de los niños, a través de talleres de formación, campañas sensibilizadoras y educativas.

V.- INSTRUMENTOS TÉCNICOS

Para llevar a cabo esta labor el educador debe contar con unos instrumentos técnicos y documentales propios que le permitan sistematizar el trabajo, informar del mismo a otros profesionales y valorar los logros obtenidos y los retos por conseguir. Destacamos cuatro de ellos:

1.- El registro de intervenciones: en el que indicará, a diario, las intervenciones realizadas con el núcleo familiar, así como el tiempo invertido y lo que se ha conseguido.

2.- El proyecto de intervención familiar: instrumento de planificación del trabajo con la familia en base a unos objetivos, una temporalización y unos criterios con los que evaluar. Contendrá apartados como: la composición familiar, los problemas detectados, los objetivos y las actuaciones diferenciados por áreas, así como la temporalización, la fecha y la firma del educador.

3.- El informe familiar: instrumento técnico que, según los lugares, se denomina informe familiar, educativo, socio-educativo o socio-familiar como forma de aportar información sobre la familia, la intervención y los resultados obtenidos, a otros profesionales implicados de otros ámbitos y que consta de apartados como: a quien va dirigido, quien lo emite, datos sobre de la familia (composición familiar, domicilio, teléfono, número de expediente familiar), antecedentes del caso, situación actual delimitada por áreas, intervenciones realizadas, valoración y propuesta, fecha y firma del educador.

Considero un error, que se debe subsanar, el de realizar informes para que los firmen otros profesionales o realizar informes sociales firmados por el propio educador ya que el informe social es un instrumento técnico de otro profesional perteneciente a otra disciplina. Es muy importante conservar y crear instrumentos propios que favorezcan la intervención del educador con la familia.

4.- La memoria de intervención familiar: como instrumento de detalle y evaluación del caso. Será anual o cuando se acabe la intervención y en ella constarán los datos familiares generales y de cada uno de los miembros, el número de expediente familiar, la fecha de alta y, en su caso, de baja, la demanda planteada, los problemas detectados, los antecedentes familiares, la situación actual, las intervenciones realizadas y la evaluación del caso, finalizando con la fecha en la que se realiza la memoria y la firma del educador responsable de la intervención.

VI.- MIRANDO HACIA EL FUTURO

En estos últimos 20 años son muchos los cambios que se han producido dentro del ámbito familiar relacionados con cambios sociales, económicos, tecnológicos y políticos dando lugar a situaciones nuevas: matrimonios homosexuales con hijos, familias con niños adoptados de distintos países, niños en situación de acogimiento familiar, familias separadas, reconstituidas con hijos de parejas anteriores, madres solteras. Familias nuevas con nuevas dificultades y necesidades.. Con ellas han crecido los problemas relacionados con la educación y el control del comportamiento de los niños y niñas que crean angustia y frustración en ellos, en sus padres y maestros.

Por otro lado también ha crecido la conciencia de la universalidad de los SS. SS consiguiendo que cada vez sean más las familias que acceden y tramitan sus demandas a través de ellos y dejando atrás el halo de marginalidad que envolvía estos servicios. Por otro lado se han ampliado los recursos de apoyo a las familias de manera considerable encontrándonos con equipos multidisciplinares y especializados dependientes de las Comunidades Autónomas dedicados a distintos temas: protección de menores, reforma, violencia, acogimiento familiar y adopción, mediación, post-adopción, etc.

¿Cómo afecta este nuevo panorama al educador?. Lo hace de manera muy clara pues le obliga a reformular su intervención, ajustarla, ampliar su visión y formarse de manera constante para aprender a conocer mejor estos perfiles, sus dificultades y potencialidades y adquirir técnicas y habilidades nuevas y eficaces en la intervención, en la línea de la orientación familiar, la terapia familiar sistémica, las terapias holísticas alternativas, y aquellas otras relacionadas con campos nuevos y

nuevas aplicaciones para niños y familias del tercer milenio a quienes no siempre sirven las antiguas y que aunque cuentan con una importante variedad de recursos especializados siguen necesitando que los primeros contactos con los profesionales de la ayuda, normalmente a través de los SS.SS. de base, sean tranquilizadores y resolutivos reduciendo su nivel de angustia inicial para favorecer la visión de sus posibilidades y de los recursos que le ayudarán a encontrar el camino adecuado para hacer frente a sus dificultades.

Por lo tanto la educación social se constituye como una profesión imprescindible dentro de nuestro sistema de bienestar en la línea del nuevo paradigma en el que se prima tanto el SABER como el SER en un contexto global y multicultural que busca trascender situaciones como la violencia y la crisis de valores.

por Carmen Carretero Moreno.
Educadora Social ambito Familiar de
Servicios Sociales
Fotos: Juana de Oleza Simó



EL EDUCADOR SOCIAL EN ATENCIÓN PRIMARIA.

Los Servicios Sociales de Base se entienden como servicios de atención primaria, en la medida que son la “puerta” al Sistema de Servicios Sociales. Bien porque son los más próximos al ciudadano, bien porque atienden a todo el conjunto de la población, o por lo menos así lo hacen en un primer momento.

Los primeros profesionales de la educación social que comenzamos a trabajar por estas tierras en los Servicios Sociales de Base, lo hicimos a finales de los años ochenta. En aquel momento, en nuestro territorio (Bizkaia) no estábamos adscritos a ningún servicio y dependíamos exclusivamente de la voluntad política del momento. Eso sí, todos y todas teníamos claro que nuestras “jefas”, inmediatas superiores, eran las Trabajadoras Sociales de cada uno de los Servicios Sociales de Base, de los municipios donde realizábamos nuestra labor. En Euskadi no existía aún la diplomatura de Educación Social (1996-1ª promoción).

El trabajo de los Equipos de Intervención Socioeducativa (EISE), formados por Educadoras y Educadores Sociales, se enmarcaba dentro de la atención secundaria pero, -paradójicamente-, dentro de un servicio de atención primaria. Esta situación ha supuesto una constante tirantez entre lo que nosotras, educadoras y educadores, entendíamos y entendemos que son las personas destinatarias de nuestro trabajo y la demanda que las trabajadoras sociales e incluso los políticos nos hacían y continúan haciendo, sobre la necesidad de que nos ocupemos de determinados casos. Estas situaciones se debían en ocasiones a la urgencia de un problema, a la concepción sin aunar criterios que cada diferente profesional tiene del trabajo del otro, a la saturación de otros profesionales... Por ejemplo, en Etxebarri, encontramos en el pasado de nuestro trabajo ejemplos donde nuestra labor estaba dirigida a toda la población por falta de otros recursos municipales: cuando comenzamos no existían ni ludoteca ni colonias de día en verano. Comenzaron organizándose desde el equipo EISE para, seis años más tarde, pasar a depender del área de cultura.

Los Equipos de Intervención Socioeducativa encontramos orden y criterios comunes en el PISE (1) en el año 1996. En este decreto foral se marcaba su adscripción a los Servicios Sociales de Base y su carácter preventivo. Entre los objetivos generales se encontraban:

- Prevenir factores de riesgo
- Apoyar a la población infanto-juvenil con carencias básicas familiares, educativas, afectivas...
- Desarrollar una intervención socio-educativa en el medio natural

- Promocionar a la familia mediante medidas educativas de apoyo, orientación y asesoramiento
- Potenciar los recursos personales y ambientales para la resolución de sus dificultades
- Proporcionar al menor y/o familia los medios para que tengan conciencia de sí mismos y de su situación en el entorno
- Favorecer el acceso a recursos normalizados

Todo ello se hacía desde un desglose del rol profesional por destinatario que se concretaba en educador de menores y de familia. Los destinatarios del citado Plan serían los menores de edad, y sus familias, en situaciones de riesgo, inadaptación o problemas de inserción, susceptible de cambio a través de una intervención educativa.

Como se comprenderá, la publicación de este decreto supuso a priori uniformidad en toda Bizkaia. Además de los aspectos comentados, se completaba con alusiones a las leyes generales en las que se apoyaba, marco jurídico y administrativo que lo enmarcaba, niveles y ámbitos de intervención, perfil académico profesional de los profesionales, coordinaciones entre servicios municipales y forales y sistemas de evaluación y seguimiento. Sin embargo, años más tarde, este equipo EISE del municipio de Etxebarri, comenzó a ir amortizando ese doble rol menores-familia y señaló con fuerza una visión polivalente de la intervención, haciendo desaparecer el apelativo menor o familia, para convertirse en meramente educador social del EISE.

Con el paso de los años la Diputación Foral de Bizkaia ha dejado de tener ascendente sobre estos equipos, tanto a nivel técnico como económico. Esta situación ha supuesto que en cada servicio social de base municipal se “decida” el encargo para estos equipos. En la actualidad nos encontramos con una gran variedad de cometidos: desde los que atienden casos de adultos sin menores en la unidad familiar, hasta aquellos en los que se realizan tareas asistenciales, como otros donde son terapéuticas y pertenecen a otros perfiles profesionales.

En el caso concreto del municipio en el que desarrollamos nuestra actividad profesional Etxebarri (2) se mantiene el encargo inicial: continuamos trabajando con menores y sus familias en situaciones de riesgo leve de desprotección y riesgo moderado de desamparo.

Los casos llegan a las trabajadoras sociales porque son las receptoras iniciales de las demandas. Debido a los años de



trabajo desarrollado y a las relaciones profesionales establecidas, en muchas ocasiones los encargos llegan directamente a los educadores desde otros profesionales: maestras y profesores, pediatras, bibliotecario, técnicos de cultura, policía local, servicios especializados de la Diputación Foral, etc. Se recogen las informaciones oportunas y se procede a valorar, junto con las trabajadoras sociales, la situación del menor o menores y de su contexto, en su más amplio sentido.

Físicamente, nos encontramos ocupando también las oficinas municipales del Servicio Social de Base en un despacho contiguo al de las trabajadoras sociales. Esto no sucede de igual manera en otros municipios; se encuentran en distintos locales de trabajo y en ocasiones a kilómetros. Esta situación marca, por parte de las trabajadoras sociales, tanto el control como el conocimiento de nuestro trabajo; consideramos que ambos son necesarios para un reconocimiento de nuestra tarea socio-educativa.

Tanto los años de trabajo conjunto, como la proximidad física hacen que podamos hablar de trabajo en equipo del Servicio Social de Base. ¿En qué se plasma esta realidad? En un continuo ejercicio de reflexión y contraste del trabajo realizado por cada uno de los profesionales, pero no solo de aquellos casos (usuarios) que tenemos en común, sino que también en ocasiones nos encontramos informando o asesorando a personas adultas, haciendo una primera recepción de casos nuevos, realizando contraste a los otros profesionales sobre sus casos, valorando situaciones especialmente complejas que pueden estar bloqueando a nuestras compañeras aunque nosotros no las conozcamos de manera directa... Como parte activa de este equipo decidimos plantear la necesidad de un Plan Estratégico para el área municipal a la que pertenecemos liderándolo en los momentos iniciales en el año 2003.

Otra línea de trabajo tiene que ver con los encargos que nos llegan desde otras áreas municipales u otras instituciones y son el resultado de posicionarnos a priori como un servicio de atención primaria que llegaría en teoría a toda la población, aunque repetimos, el encargo específico al EISE sea aquel que tiene que ver con una determinada parte de la población. Nos referimos a nuestra participación en los siguientes espacios:

Con todo lo referido, hemos intentado contextualizar nuestro trabajo como educadores sociales en los servicios de atención primaria.

Como se ha mencionado con anterioridad, en el año 2008 se aprobó una nueva ley autonómica de Servicios Sociales. En ella se planteó que las figuras de las trabajadoras sociales y educadores sociales fuesen las protagonistas de la "puerta de entrada" al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Con los años será necesario hacer un esfuerzo por parte de todos para ir evolucionando hacia esa nueva realidad.

NOTAS:

1. Plan de Intervención Socioeducativa con Infancia, Juventud y Familia. Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de Acción Social octubre de 1996 publicado en el Boletín Oficial de Bizkaia BOB núm.253, martes 31 de diciembre de 1996 como Decreto Foral número 124/96 de 17 de diciembre de 1996.
2. Etxebarrí es un municipio de 9000 habitantes situado a cinco kilómetros de Bilbao y comunicado con esta por metro, tren y autobús. El Equipo de Intervención Socio-educativa comenzó a trabajar en el año 1992 hasta la actualidad. Está formado por dos profesionales de la educación social.
3. Comunidades de Aprendizaje: "se plantean como una respuesta educativa igualitaria para conseguir una sociedad de la información para todos y todas". Jaussi, M.L.; Luna, F.(coord.)(2002)"Comunidades de aprendizaje. Una experiencia de participación de toda la comunidad educativa para mejorar la calidad de la enseñanza". Cuadernos de Pedagogía, n.316, septiembre 2002, pp.39-67. Barcelona. Praxis.
4. Este tipo de aprendizaje pone el énfasis en potenciar las interacciones que fomenten el diálogo reflexivo, tanto dentro como fuera del aula. Para facilitar estas interacciones se potencian agrupaciones heterogéneas donde más de un adulto dinamice el trabajo del alumnado. Se trata de no separar al alumnado en función de sus dificultades, sino de potenciar sus aprendizajes dentro del aula.

LANDER ARTETA
ARANTZA REMIRO

miembros activos del CEESPV (Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco).

Somos socios cooperativistas de una empresa de Iniciativa Social.

Desarrollamos nuestra labor profesional para el municipio de Etxebarri (Bizkaia).

Fotos: Nestor Sangroniz Akarregui

Junto al área de cultura municipal	En la mesa de convivencia municipal En la elaboración de criterios para actividades infanto-juveniles
En la escuela del municipio	En el proyecto de "comunidades de aprendizaje"(3) En grupos interactivos(4) En la comisión de convivencia Programa de sexualidad 5º y 6º primaria
Junto a los grupos infanto-juveniles	Asesoramiento en la elaboración de proyectos, evaluación de memorias y situaciones concretas.
Periódico municipal	Artículos mensuales de carácter socioeducativo
Ayuntamiento	Gestión del programa municipal de tratamientos psicológicos para infancia.

L'EDUCADOR/A SOCIAL A ATENCIÓ PRIMÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

Marc legal i institucional de la intervenció

La Regidoria de Benestar Social, Participació, Cultura i Treball de l'Ajuntament de Palma té per missió atendre les persones i/o famílies en situació de dificultat o d'exclusió social del municipi, amb una doble vessant : preventiva i insertora.

El marc legal de referència és la Llei de Serveis Socials (4/2009), que deixa enrere la Llei d'Acció Social (9/1987), que suposa una passa endavant cap a la millora del benestar social dels ciutadans.

El marc institucional en el qual ens trobem immersos també és de gran importància, ja que cada institució té unes regles, una organització, unes prioritats tècniques, polítiques i econòmiques que condicionen les accions a realitzar.

Habitualment, el professional de l'educació es troba dins un marc institucional amb el qual no se sent representat des del seu marc teòric de referència. Els objectius de la institució solen ser amb una visió centrada en els resultats a curt termini, i resolutiva, la qual produeix una fractura amb els objectius pedagògics, basats en la persona, en el seu procés i el seu canvi. És important trobar l'equilibri entre els objectius de la institució i la del professional de l'educació.

Els Centres Municipals de Serveis Socials

Els Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS) són els punts d'accés i atenció més immediat als ciutadans.

La ciutat de Palma es troba dividida en 9 Sectors, cada un d'ells format per una sèrie de barris als quals se'ls dona una atenció social i uns serveis.

L'atenció social que es dona als CMSS és a dos nivells, diferenciats i alhora interrelacionats :

- Atenció individual-familiar : és aquelles intervencions en les quals es fa feina amb la persona/ família, potser a través d'una demanda directa de la persona, o bé derivat d'un altre Servei .
- Atenció grupal-Comunitària: Són aquelles intervencions on la població objecte d'intervenció és un grup o la comunitat.

Fonaments de les intervencions socials als CMSS

Les intervencions que es duen a terme des dels cmms es caracteritzen per :

- Personalització de l'atenció: Adaptació del procés d'ajuda a la peculiar situació de cada persona partint més de les seves capacitats que de les dificultats, i del dret de negociar-pactar amb el Servei. La persona participa activament en el procés.
- L'abordatge es fa des del treball en equip i en xarxa. L'equip dels CMSS és l'eix de l'atenció social individual-familiar i grupal-comunitària.

Es fa feina d'una manera interdisciplinària, ja que les problemàtiques socials són multidimensionals, i per tant és



imprescindible l'abordatge integral i global que superi les intervencions aïllades. Aquest principi guiarà totes les pautes tècniques, metodològiques i organitzatives de l'atenció. L'equip dels CMSS de l'Ajuntament de Palma està format per diferents rols professionals: Educador Social, Treballador Social, Psicòleg, Orientador Laboral, Educador de persones amb discapacitat (SIAD), Treballadores familiars, cap de sector i auxiliars informadores.

Aquest treball en equip també és un treball en xarxa amb els diferents recursos/entitats i serveis personals que intervenen amb la persona/família.

Es treballa des d'un diagnòstic comú i cada un des de l'àmbit que li pertoca, però d'una manera coordinada, per a que hi hagi un fil conductor i una coherència en les intervencions.

D'aquesta manera treballem amb els centres educatius, centres de salut, casals de joves, entitats del barri, centres de dia..., etc. Amb tots els serveis i recursos de la comunitats que intervenen amb la persona.

- Es complementa amb el treball grupal/comunitari. Tot tractament social ha de tenir en compte la xarxa de recursos formals i informals del territori.

L'educador social als equips d'atenció primària

La figura de l'educador social ha experimentat diferents canvis des dels inicis a l'època actual. Podem parlar d'una professio-

nalització del rol des del moment que sorgeix la diplomatura d'Educació Social a les Illes Balears (l'any 1996 a la Universitat de les Illes Balears).

Però abans de la professionalització, l'educador ja intervenia a diferents àmbits, essent un d'ells el d'atenció primària.

A continuació les principals fites històriques de l'evolució de l'educador social a l'Ajuntament de Palma:

Historia dels Educadors socials als Serveis Socials

Els primers educadors de medi obert al serveis socials de l'ajuntament de Palma varen ser contractats a l'any 1982-1983 amb l'entitat de Càritas. El Servei d'educadors/es amb treball comunitari estava integrat per quatre educadors amb la titulació de formació professional de Grau II o BUP.

El març de l'any 1985, l'Ajuntament fa la contractació directa de vuit educadors/es de medi obert.

Dos anys més tard (1987) es varen obrir cinc centres de serveis socials territorialitzats, comptant així amb un total de deu educadors de medi obert. Per desenvolupar aquesta feina necessitaves la titulació de formació professional de segon Grau o el BUP.

En el centres municipals de serveis socials existien equips multidisciplinaris amb figures úniques com per exemple: metge, m-



Un any més tard es convoquen les primeres oposicions pels educadors de medi obert de l'Ajuntament de Palma, amb un total de 10 places ofertes.

Diferent rol i funcions del'educador social als equips d'atenció primària des dels seus inicis a l'època actual

L'educador dins l'equip d'atenció primària ha canviat considerablement les funcions, metodologia i responsabilitat.

Les funcions en aquells primers temps eren molt properes a les funcions de monitor de temps lliure, on el treball comunitari tenia un gran pes.

Anteriorment (des dels inicis fins al 2007) l'educador s'anomenava educador de medi obert.

La tasca socioeducativa la duia a terme principalment al carrer; aquest intervenia directament amb les famílies al barri, a ca seva ..., passant moltes hores conversant, mediant amb els nins al barri, a l'escola, al seu domicili.

Per tant, l'educador amb els seus recursos personals duia la intervenció socioeducativa al medi, sense comptar amb altres recursos. Ell era el que dissenyava els tallers, i els duia a terme, estant moltes vegades més aprop de dur una tasca d'animació sociocultural i dinamitzadora.

En aquests moments, l'educador sí que té la comunitat i el medi com a espai d'intervenció socioeducativa, però han canviat molt les necessitats i el perfil de la població destinatària.

La majoria dels infants/joves, ja no passen tantes hores a la plaça, jugant a la pilota, o a qualsevol altre joc. Ara molts d'ells ja participen d'activitats extraescolars, o clubs esportius, funky, regeatton, parkour i tot un conjunt d'activitats que es duen a terme des de diferents serveis.

Però això no és la totalitat de la població, encara queden aquells que passen el seu temps lliure amb els amics a la plaça del seu barri, però en menor proporció.

També hi ha un gran nombre d'infants i joves que tenen poques relacions socials, ja que la seva xarxa és amb els nous mitjans de comunicació i noves tecnologies: xats, blogs, facebook, etc. A aquesta població, que és més difícil d'accedir-hi, també va dirigida la intervenció de l'educador.

Actualment, l'educador social té més una funció d'integrar als menors a recursos normalitzats de la comunitat, que no de crear i dur a terme ell l'activitat, per als grups de menors en risc social, ja que és més normalitzador i enriquidor per a tothom.

Aquest compta amb un gran ventall de recursos (tant de temps lliure, formatius, ocupacionals, etc.), i de professionals que fan feina al Servei de la comunitat i dels ciutadans: dinamitzadors, animadors socioculturals, monitors de temps lliure, educadors familiars, etc, que capaciten i acompanyen a les persones per al seu desenvolupament integral.

Però hi ha col·lectiu de menors que no s'adapten al ritme, dinàmiques, normes de determinats recursos, per la qual cosa l'educador mitjançant activitats de lleure, tallers d'habilitats socials..., els capacita per a una integració adequada als recursos normalitzats.

Per tant, són molt els canvis pels quals han anat passant, tant les persones destinatàries de la intervenció socioeducativa, com els propis professionals, i la comunitat, però més enllà de la forma, la essència del treball socioeducatiu continua essent el mateix que els dels inicis: acompanyar a la persona en el seu camí, donar suport i capacitar per a la presa de decisions, que tinguin pensament crític, i ajudar a la persona per al seu desenvolupament integral..., i sempre partint del vincle amb la persona, amb actitud empàtica, assertiva, negociadora, deixant que la persona triï allò que troba més adient, però ajudant-la a trobar el camí en moments que un es troba perdut.

Edu Montes Cantó / Carol Coll Huertas y Raquel Seguí Tomás
Foto: Victoria Jiménez

L'Educació Social a l'Equip de Mediació intercultural de l'Ajuntament de Palma

“Unir sin confundir y distinguir
sin separar”
Bruno Ducoli¹

És possible que algú es pugui sorprendre encara que, revisant la Història, vegem que sempre hi ha hagut figures que han fet les funcions que ha fet un/a educador/a social: persones que han treballat per a fer més petites les diferències socials, per prevenir els processos d'inadaptació social i per a dotar les famílies d'eines per a millorar elles mateixes situacions difícils. No obstant això, fou necessari que aquestes persones fessin del seu treball una professió i definissin el seu context, funcions i formació. Amb el transcurs del temps aquesta figura professional s'està transformant amb els canvis pels quals passa la societat i això fa que el rol professional també canviï. Fa més de 50 anys,

masculina, occidental, cristiana i heterosexual. Partint d'una lluita pels drets civils, el moviment acaba en un procés de canvis dintre de la societat i la creació d'un concepte nou – l'educació intercultural.

En l'actualitat a Espanya som testimonis i partícips de processos molt similars gràcies als fluxos migratoris internacionals. L'arribada de persones i famílies de llocs distints (Amèrica llatina, Àfrica, Àsia i Europa) en molt poc temps i amb una intensitat molt elevada, fa que els processos interactius entre els grups diferents dintre de la societat, d'adaptació, connexió, participació, etc. siguin molt més ràpids. D'aquest fenomen sorgeix la necessitat d'una figura professional, el paper principal de la qual és ajudar en la creació de la nova societat, on la realitat ja és intercultural.

Abans d'una professionalització formal a les institucions,



als Estats Units, neix un moviment crític amb l'oferta formativa universitària dirigida als grups subordinats (pel seu color, sexe, religió, etc.), en contra del model de la cultura dominant: blanca, 1 La frase de Venanzio Bruno Ducoli(Presidente del "Centre de Rencontre et de Ressourcement" de Gargnano (Brescia))que se esta utilizando como definición de la mediación intercultural.

existiren al llarg de la història figures que ja complien aquestes funcions. Persones que, per circumstàncies, tenien el coneixement de dues cultures, o habilitats de comunicació particulars, una comprensió de diferents realitats culturals, i han estat bàsiques en els processos d'interacció entre dos diferents

grups culturals. Però si bé aquesta necessitat d'enteniment entre aquests dos grups es podia donar abans en contextos excepcionals, la novetat en l'actualitat és que en la societat que vivim és cada cop més habitual que es doni la situació de diferents grups culturals interactuant. L'increment de població (d'origen estranger) extracomunitària al municipi de Palma ha fet que la seva població hagi guanyat en diversitat. Aleshores, ja no tan sols és necessari un suport en la (comunicació) traducció per a comunicar-se amb les persones nouvingudes, sinó que s'imposa adquirir **competència intercultural**. Podríem definir aquesta capacitat professional com el conjunt de coneixement, habilitats i estratègies per a treballar per a una realitat intercultural, és a dir, una realitat on els diferents grups culturals conviuen de manera positiva i enriqueixen la seva realitat de manera igualitària amb una participació activa. S'ha de superar així el model simple de multiculturalitat que ja tenim (la diversitat cultural per si mateixa), i treballar per a que aquesta riquesa suposi sempre un benefici per a la societat. Cal anar més enllà del simple exotisme i culturalisme. El que s'ha de prevenir des de la interculturalitat és el rebuig en general entre els grups diferents que comparteixen el mateix territori i promoure la convivència dintre d'aquest espai. L'absència d'una bona prevenció en aquest sentit, probablement

tindrà com a conseqüència l'aparició del racisme, la xenofòbia, la segregació (aparicions de ghettos), i els conflictes en general. I aquí és quan apareix la necessitat d'un Equip de Mediació Intercultural que doti a la població autòctona i la nouvinguda per a eines per a la convivència, aproximant ambdós grups. També donar suport a tota l'estructura social pública que està sotmesa a una pressió profunda, singularment als serveis socials, i també als barris o zones on estan ubicades majoritàriament les persones d'origen estranger.

L'Equip de Mediació Intercultural dins el context dels Serveis Socials (com a entitat complementadora de recursos municipals: policia, alberg, escoles, centres de serveis socials, centres d'acollida, etc.) aparegué l'any 2005. Cinc persones conformaren la primera etapa de l'Equip. La seva formació era variada: dret, antropologia social, educació social i psicologia social. L'Equip a anant ampliant-se i enriquint-se amb nous perfils i noves experiències, perquè la interculturalitat és una realitat incontestable, que està present i que demanda respostes urgents i que suposa canvis en tots els nivells de la nostra vida.

La multidisciplinarietat ha estat precisament un dels punts forts de l'Equip per les diferents visions professionals dels seus



membres. Les activitats del/a mediador/a són heterogènies i requereixen de gran versatilitat. Entre elles podem destacar:

- treball individual (casos) amb els professionals de Serveis Socials,
- aproximació dels recursos a la població migrada,
- aproximació dels recursos als canvis socials interculturals,
- resolució i prevenció de conflictes,
- detecció de necessitats i diagnòstic,
- assessorament a professionals,
- formació en competència intercultural,
- aproximació dels diferents grups culturals que conviuen al municipi,
- elaboració de materials interculturals,
- sensibilització sobre valors i temes interculturals,
- traducció i interpretació.

Aleshores, com veiem, existeixen tasques que beuen directament de l'educació social: promoure canvis en l'educació en tots els nivells amb la introducció del concepte de interculturalitat, la dinamització intercultural, la sensibilització, el coneixement dels recursos i del treball amb grups (dins d'una comunitat) i comunitari. Podem dir que la competència específica en temes d'interculturalitat i en resolució de conflictes serien el que defineixen la figura de medidora intercultural.

És el treball conjunt dels diferents professionals el que marca un treball efectiu i de canvi en la comunitat. Les diferents visions i la coordinació dels recursos és essencial per a poder aprofitar el potencial de tots els elements que funcionen en el barri i/o la comunitat. Existeixen experiències que corroboren aquesta idea que la coordinació i els treballs en xarxa funcionen per a donar grans passes en les millores del barri, com serien les plataformes d'entitats, els treballs en grups comunitaris, etc. És aquí on la relació entre els professionals que treballam és fonamental. Encara que tots els professionals partim d'àmbits diferents com poden ser la salut, l'educació, els serveis socials, el concepte de la interculturalitat ha de formar part de la teoria i de la pràctica, de les línies del nostre treball i de les aplicacions del mateix. L'interculturalisme és un concepte que complementa, no substitueix, i ha de ser introduït en una societat oberta, complexa i plural.

Per altra banda, hem d'explicar de la necessitat de l'especialització. Des del treball social en general sabem que el desitjable, en un context utòpic sense problemes socials, és la inexistència de serveis socials i de professionals que treballin aquests temes. Igualment, també seria desitjable que les persones migrades no tenguessin un tractament especial dins els diferents recursos, i que tenguessin una integració per immersió en un context sense

recursos especialitzats. Però la realitat és que un tractament igualitari és utòpic en el sentit en que les persones migrades no tenen unes condicions igualitàries. Les situacions d'il·legalitat marca que persones que viuen al municipi no tinguin els mateixos drets que els que tenen papers. I fins i tot aconseguir els papers no garanteix tenir dret a vot, per exemple, per la qual cosa, no podem parlar de ciutadans de ple dret. Que coneguïn els drets i deures que tenen és una de les nostres tasques. Tal com apunta Soriano²: "El interculturalismo es a las culturas como la democracia al individuo. Todavía en nuestros días la igualdad personal es una proclama jurídica que no se corresponde con la realidad, pero la igualdad de las culturas es una teoría que está muy lejos de entrar en el derecho".

Igualment, i no menys important, és el treball amb la població, diguem-ne, autòctona. Preparar la Ciutadania de ple dret per als canvis cap a una societat intercultural, integradora i cosmopolita és una altra de les nostres funcions fonamentals. Com dèiem abans, existeixen processos socials que no tenen tornada enrera, com ara la diversitat cultural, i cal facilitar a tothom les eines per a acompanyar aquests canvis.

Per a l'objectiu d'una ciutadania intercultural el més urgent seria l'establiment d'unes condicions mínimes per al diàleg en



condicions d'igualtat: igual accés a la informació disponible, reconeixement recíproc i simetria entre els diferents interlocutors. Els trets nuclears d'aquesta ciutadania intercultural serien: la prioritat dels drets individuals al costat del reconeixement de drets col·lectius (entesos com a reforç i complement dels drets individuals); l'èmfasi en l'autonomia dels individus al costat del dret a veure reconeguda la seva diferència cultural; la defensa d'un espai públic comú alhora que es reserva un espai particular per a les diferents comunitats. La ciutadania intercultural parteix del supòsit que els drets humans són prioritaris respecte de tota classe de fronteres, tant culturals com polítiques; significa

² Ramon Soriano, 2007, Interculturalismo, entre liberalismo y comunitarismo, Madrid: Almuzara



apostar pels drets de tots sense exclusions, sent conseqüents amb la universalitat que es predica d'ells; implica prendre's de debò la inclusivitat democràtica fins a ampliar-la sense parany ni retallades a tots els residents; és l'expressió d'una radicalitat ètica, que posa en primer lloc els drets de l'altre com a garantia del reconeixement dels drets de tots i de la qualitat moral d'aquesta democràcia.

Ja podem parlar d'una certa evolució en el tractament de la interculturalitat per part dels recusos socials. Si en un principi era més fàcil trobar-nos amb un tractament especialitzat facilitador, que a vegades corria el perill de caure en el paternalisme, ara el tractament és més social. La persona migrada no s'entén com una inadaptada cultural, sinó com una persona totalment capacitada per a ser artífex de les seves circumstàncies.

Ser artífex de les seves circumstàncies significa que la persona conegui quines són i tengui el suficient poder per a dur a terme les millores necessàries. Si existeixen condicionants de manca d'informació perquè el context és nou, comunicació amb les institucions per qüestions idiomàtiques o de pautes culturals, o limitacions legals, el procés d'esdevenir ciutadà/na de ple dret és difícil. Aleshores, pensam que és necessari el treball d'alguns professionals per a empoderar en aquest sentit les persones

migrades, que sàpiguin com participar en les dinàmiques de la comunitat, que coneguin els seus codis, sàpiguin emprarlos per a benefici general, i suavitzar les diferències i situacions de vulnerabilitat dins el nostre municipi. I que ho puguin fer perquè el context que es troben està preparat per a una acollida d'inserció i sensible a la necessitat de respostes socials positives als nous canvis socials. L'interculturalisme es presenta, per tant, com la superació del multiculturalisme per a evidenciar que la convivència de diferents formes de vida, de conducta i de cognició en un mateix espai social no és un escenari pacífic i harmònic, sinó que suposa una "interacció conflictiva però regulada, tensa, pero controlada³". Per altra banda, l'interculturalisme cerca la generació d'expressions culturals i polítiques noves, de projectes compartits de futur, fruit del dinamisme, de la interacció, la mútua influència i la col·laboració entre les diverses persones i grups, substancialment distints del model de fusió o del cosmopolitisme vehiculat pels processos de globalització econòmica. Però les seves debilitats han de ser també exposades i la més important és que la seva èmfasi en allò ètic i relacional deixi en l'oblit les dimensions més estructurals, jurídiques, socioeconòmiques i polítiques. Perquè els intercanvis, la comunicació i les col·laboracions no es produeixen, en termes generals, en un plànol d'igualtat, sinó de desigualtat i de

3 Malgesini, G. – Giménez, C., 1997, *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, Madrid: La Cueva del Oso

jerarquia (de classe, de gènere, de pautes culturals, etc.), i en la configuració d'expressions culturals i polítiques noves també es dona una lluita de tipus cultural entre les diferents elits amb poder d'influència per a imposar els significats que es convertiran en hegemònics.

Com una proposta per al futur tenim la inclusió social a les persones. I aquests són principis comuns tant de l'educador/a social com del mediador/a intercultural.

- El convenciment que hi ha vincles, valors, problemes, necessitats, etc., en comú entre les diferents cultures.
- El reconeixement que les cultures no són perfectes, sinó que poden aprendre unes de les altres, sense que això impliqui pèrdua d'identitat.
- La certesa de que la convivència és un aprenentatge.
- La necessitat de superar desconfiances, temors, prejudicis i estereotips.
- Un distanciament crític de les persones respecte a la seva pròpia cultura, sense que això signifiqui minvament del seu sentit de pertinença.
- L'esforç per prevenir, regular, manejar pacíficament i resoldre, si és possible, els conflictes.
- La superació no només del etnocentrisme sinó

també del relativisme cultural extrem, segons el qual qualsevol pràctica seria justificable apel·lant a la diferència cultural.

- Respecte no és indiferència: construir i enfortir els vincles d'ajuda mútua, de col·laboració en un marc de reciprocitat.
- La promoció d'espais i processos d'interacció positiva que obrin i facilitin les relacions, la comunicació, el diàleg, l'aprenentatge, la cooperació i la convivència.

En definitiva, treballam amb la Ciutadania, acompanyant-la en el procés autònom d'elaboració de les seves pròpies estratègies per a la no distinció entre les persones que la conformen pel seu origen, i on cada un dels seus membres tenen el mateix accés a la participació en la millora de Palma.

Stoyanka Yaneva
Maria Antònia Haro
(Mediadores interculturals de l'Ajuntament de Palma)
Fotos: Cristina Caparrós.



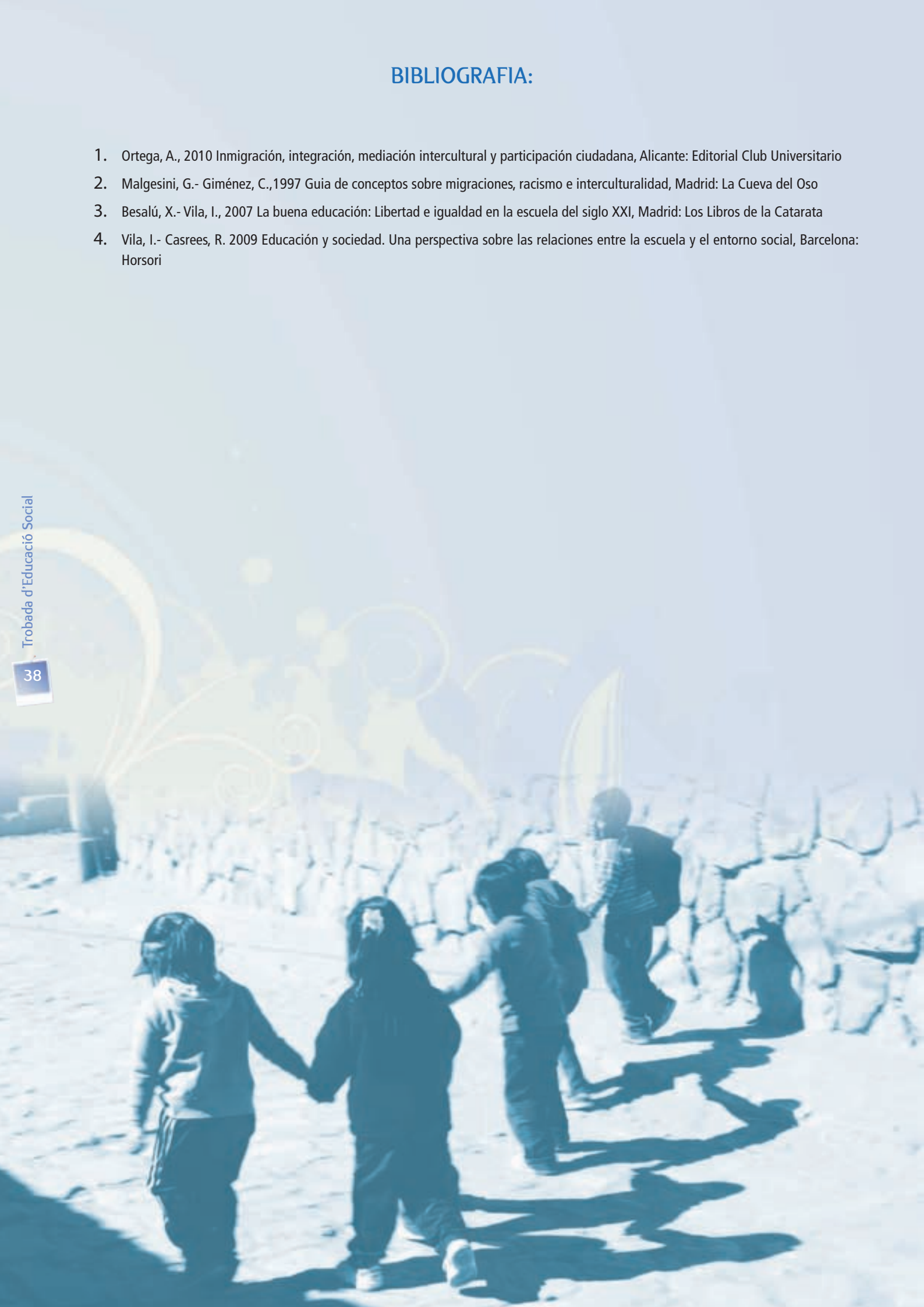
Asisa
cuida mi salud
¡deja que cuide la tuya!

Es el compromiso de Asisa, una compañía con una larga trayectoria en la sanidad privada; estar al lado de sus asegurados en todo momento, cuidando su salud con todos los medios y la mejor atención. Es la responsabilidad de un líder en seguros de salud.

barcelona world race | Asisa en Baleares
Pere Dezcallar i Net, 10 - 07003 PALMA DE MALLORCA - Tel.: 971 71 46 84 | **asisa** 
901 10 10 10 • www.asisa.es

BIBLIOGRAFIA:

1. Ortega, A., 2010 Inmigración, integración, mediación intercultural y participación ciudadana, Alicante: Editorial Club Universitario
2. Malgesini, G.- Giménez, C., 1997 Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad, Madrid: La Cueva del Oso
3. Besalú, X.- Vila, I., 2007 La buena educación: Libertad e igualdad en la escuela del siglo XXI, Madrid: Los Libros de la Catarata
4. Vila, I.- Casrees, R. 2009 Educación y sociedad. Una perspectiva sobre las relaciones entre la escuela y el entorno social, Barcelona: Horsori



Amb ATLANTIS,
si et quedes
a l'atur, **no has**
de renunciar
a la teva
assegurança



Ara, les nostres pòlisses inclouen, de
forma gratuïta, la cobertura de **Protecció**
d'Assegurances per Desocupació.

**I, per ser educador/a, fins al 25% de
descompte a l'assegurança del teu cotxe.**

Informa't a la teva delegació:
ATLANTIS - Palma
C. Francesc de Borja i Moll, 10
Tel. 971 71 86 81



ATLANTIS és la primera entitat
asseguradora que obté el distintiu
EthSI, que certifica que complim
criteris d'orientació ètica, solidaritat
i responsabilitat social.

Visita el portal:

educatlantis
sobresaliente en protección

www.atlantis-seguros.es/educatlantis



Avinguda Joan Miró, 101
07015 Palma
Tel. 971 221 284

ceesib@ceesib.org - www.ceesib.org