

EL PROCESO COLABORATIVO ENTRE PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN SOCIAL Y DEL TRABAJO SOCIAL. EL ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO PARA LA DEFINICIÓN DE UN SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA DE ÁMBITO LOCAL

112

Fermín Martín Álvarez, Ainhoa Martín Blázquez, Jesús Otaño Maiza, educadores sociales.

Resumen

La pretensión principal de este artículo, como aportación, está en presentar el trabajo colaborativo, acompañado técnicamente por educadores-as sociales y desarrollado principalmente entre educadoras-es sociales y trabajadoras-es sociales, para la incorporación de mejoras de calidad en los programas de intervención socioeducativa en los servicios sociales municipales. Se entiende como un proceso educativo, basado en la relación con y entre los y las profesionales de los servicios sociales municipales, que, de modo constructivo y participativo, tiene la intención de definir un servicio integral de intervención socioeducativa en el ámbito local vinculado a la exigencia normativa y adaptado a un municipio concreto.

Palabras clave. Intervención socioeducativa. Proceso. Equipo. Educadoras-educadores Sociales. Trabajadoras-trabajadores Sociales. Asesoramiento técnico. Herramientas. Construcción de procesos. Planificación. Modelos.

Fecha de recepción: 15/12/2017

Fecha de aceptación: 20/01/2018



Introducción.

El trabajo que aquí se presenta pretende compartir un modelo de asesoramiento técnico,¹ ideado y puesto en práctica por dos educadores y una educadora social, para la definición del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en el ámbito local y que puede ser útil para cualquier trabajo de mejora de la calidad de la intervención. Aportamos, así, el relato de los aspectos más significativos de:

- un proceso para el tránsito de los programas de naturaleza socioeducativa en los servicios sociales de atención primaria hacia un servicio integral de intervención socioeducativa e integrado.
- que, conformando un grupo de trabajo, a partir del acompañamiento y la relación de los educadores-as sociales responsables del mismo junto con los equipos de profesionales de los servicios sociales (educadores y trabajadores sociales)
- y, apoyados en técnicas, instrumentos, herramientas y referencias, tiene la intención de definir un servicio que responda a las necesidades socioeducativas y psicosociales de las personas, colectivos y la comunidad, adaptado a la situación concreta del municipio.

Por su parte, en respuesta al eje temático del número presente de la revista, queremos incidir en los aspectos más humanos del desarrollo del proceso, poniendo el foco de atención en el protagonismo de las y los educadores sociales y las y los trabajadores sociales, sus interacciones y su compromiso en una tarea y un proyecto común, la definición consensuada de un servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en todos sus términos.

Así pues, el artículo se estructura en cuatro partes. Un primer apartado trata de contextualizar , el servicio de asesoramiento que se presenta, el encargo; en segundo lugar, una parte centrada en las personas protagonistas del proceso, que se construyen como grupo de trabajo y que, a su vez, construye un servicio; el siguiente apartado, pretende detallar, el proceso como tal, sus ingredientes, etapas y tareas que conducen a atinar en las actuaciones necesarias a desarrollar (planificación); y, por último, los instrumentos que son necesarios para garantizar el proceso, los de naturaleza personal, el asesoramiento y dinamización y, los de carácter técnico y documental, es decir, los materiales creados, las herramientas, ejercicios y espacios, etc.

1 De modo sintético y gráfico añadimos en cuadros pequeñas referencias a esta definición de servicio y metodología aplicada.



El encargo. ¿Por qué un servicio de acompañamiento para la mejora de los servicios?

La implementación de la nueva Ley de Servicios Sociales en el País Vasco (12/08) persigue, por una parte, desarrollar los servicios sociales como el cuarto pilar de la sociedad del bienestar, y, por otra, garantizar un único sistema de servicios sociales en todo el territorio de la CAPV.² Para ello, despliega un profuso catálogo de Servicios y Prestaciones que han de desarrollarse en los diferentes niveles de las administraciones vascas (ayuntamientos, diputaciones y gobierno).

La normativa en Euskadi establece una clara diferenciación entre la atención primaria, entendida como puerta de entrada a los servicios sociales y responsabilidad de los municipios, que responde desde la atención social básica, cercana y de proximidad; y la secundaria, más especializada hacia niveles de necesidad, en la mayor parte de los casos, de mayor gravedad, siendo de competencia territorial (Diputaciones Forales)

Presentamos el modelo de asesoramiento que se está desarrollando en seis municipios guipuzcoanos y que favorece el proceso de tránsito hacia el desarrollo del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en la atención primaria, es decir, el que ha de desarrollarse en el ámbito local en respuesta a la desprotección leve y moderada de la infancia y la adolescencia³ y a otros colectivos con necesidades de naturaleza socioeducativa.

Para contextualizar este servicio, cabe tener en cuenta algunas actuaciones de acompañamiento que son sus antecedentes. Desde los años 80 y 90 se han venido desarrollado en la mayoría de los municipios de Gipuzkoa programas de intervención socioeducativa con niños-as y adolescentes en respuesta a la desprotección leve o moderada y sus familias, fundamentalmente a través de programas y servicios de educación de calle y de intervención familiar.

El desarrollo de casi la totalidad de los programas de educación de calle (intervención socioeducativa en medio abierto) fue promovido por el Consorcio para la Educación Compensatoria de Gipuzkoa⁴ (conformado entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Gobierno Vasco); a partir del año 2000, momento en el que este tipo de programas pasan a ser de titularidad normativa municipal, se puso en marcha un servicio de acompañamiento de

2 Comunidad Autónoma del País Vasco

3 Ley de Atención y Protección a la Infancia de la CAPV (03/05)

4 Consorcio para la Educación Compensatoria y la Formación Ocupacional de Gipuzkoa. Conformado por el Dpto. de Educación del Gobierno Vasco y los de Política Social y Juventud de la Diputación Foral de Gipuzkoa



carácter técnico hacia los-as educadoras-es sociales responsables y, más organizativo y funcional con las trabajadoras sociales, para, entre otras cosas, favorecer su ubicación funcional en los respectivos departamentos de servicios sociales municipales.

En la actualidad, la normativa vigente (Ley 12/08), despliega de modo definitivo su Cartera de Servicios y Prestaciones a través de Decreto (185/15) por el cual se desarrollarían los contenidos y las finalidades de la propia ley. Entre ellos, se presenta el Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial en el ámbito municipal,⁵ que, es la derivación natural de los programas que ya se venían desarrollando en los municipios pero, con un carácter integral y vinculante para todos, y que tiene como destinatarios, a la vez que la infancia y adolescencia, también a adultos con necesidades de naturaleza socioeducativa.

Es por esto que, a partir del año 2014, el Consorcio de Educación Compensatoria pone fin a su tarea de asesoramiento a los-as educadores-as de calle y los programas y, con el propósito de actualizar su oferta, propone a los ayuntamientos con quienes desarrolla convenios a poner en marcha un nuevo servicio de acompañamiento, que favorezca el tránsito de los programas que, en ese momento tiene en vigor (programas de calle e intervención familiar, fundamentalmente), que son el precedente del servicio que nos ocupa y que exige la nueva normativa con el epígrafe 1.3 de la Cartera de Servicios y Prestaciones. Para su desarrollo, el Consorcio señalado encarga ese año este servicio de acompañamiento técnico al equipo que presenta este artículo, compuesto por educadores sociales que, en su trayectoria, han ejercido en el medio abierto o en programas de intervención familiar en diferentes municipios, han asumido tareas de coordinación en los mismos, han tenido responsabilidad en el servicio de asesoramiento anterior y han contribuido a la definición de programas y servicios de índole socioeducativa.

Dado que la intención es realizar un tránsito hacia un nuevo servicio más global que suponga evolución y mejora de los que ya existen en los municipios, las primeras actuaciones fueron encaminadas a desarrollar una aproximación a la definición del nuevo servicio con aportaciones y consideraciones que, como modelo técnico de servicio, pudiera ser una referencia honesta orientadora hacia dónde había de dirigir esta transición.

5 Servicio de Cartera 1.3: Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial



Esta definición se materializó en una serie de documentos e instrumentos que se elaboraron en un inicio y, también, a lo largo del proceso de los que damos cuenta en otros puntos de este trabajo.

Entender el proceso como un verdadero tránsito, ha exigido reconocer la riqueza de las trayectorias previas que los ayuntamientos habían ido experimentando en modelos de intervención socioeducativa contrastados y eficaces en el tiempo y en su contribución a la diversificación de los servicios sociales. En este sentido, ha sido requisito fundamental, el respeto por garantizar la continuidad de las intervenciones en vigor, de una parte, el conocimiento de la realidad social del municipio, también, el trabajo comunitario y su impacto. Por otra parte, poner especial cuidado en los equipos de trabajo conformados entre las/os trabajadoras-es sociales y las/los educadoras/es sociales, así como, también, en la coordinación sistematizada con los centros escolares y otros sistemas de servicios.

Así pues, en este contexto el servicio de asesoramiento técnico para el tránsito al nuevo servicio se pone en marcha en el mes de septiembre de 2014, y, desde los recursos disponibles, en seis ayuntamientos de Gipuzkoa, a saber, Arrasate-Mondragon, Azkoitia, Beasain, Ordizia, Urnieta y Zumaia.⁶

El grupo de trabajo. ¿Quiénes son los profesionales que protagonizan el tránsito y definen el nuevo servicio? ¿De qué modo lo hacen?

El modelo de tránsito pretende que las personas profesionales que conforman el equipo de trabajo de los servicios sociales sean la pieza fundamental en el proceso, para lo cual, es necesario conformar un equipo con la participación de los diferentes agentes, educadoras y educadores sociales y trabajadoras y trabajadores sociales que, relacionados, de un modo u otro, con la intervención socioeducativa, venían, desarrollando los diversos programas en el municipio.

En este orden de cosas, hay que decir que, a pesar de la normal movilidad de los profesionales, en los departamentos, es fundamental que este equipo de carácter multidisciplinar sea lo más estable posible a lo largo del proceso, y, que, a su vez, cada profesional despliegue su compromiso de cara al desarrollo del mismo y de la tarea; así, los

6 Arrasate-Mondragon (22052 h.), Azkoitia (11480 h.), Beasain (13812 h.), Ordizia (9803 h.), Urnieta (6198 h.), Zumaia (9734 h.)



profesionales se vinculan al proceso a partir de sus diferentes funciones y responsabilidades en las intervenciones socioeducativas en vigor, bien en la atención directa, su diseño, o en la tarea de la unidad de base u otras áreas específicas dentro de los servicios sociales (prevención, juventud...).

De este equipo, con un papel dinamizador, hemos formado parte los asesores técnicos en el proceso, que, compartiendo el conocimiento y favoreciendo el tránsito, contribuimos a la definición del servicio propio y adaptado al municipio.

De este modo, se trata de conformar un grupo de personas profesionales que construye su propio servicio de intervención socioeducativa y psicosocial, desde el conocimiento del territorio, de la comunidad, de sus recursos y servicios, y, sobre todo, de las personas destinatarias y de sus necesidades.

Por otra parte, la construcción de cualquier proyecto desarrollado por un grupo de profesionales requiere integrar las diferentes visiones y formas de hacer, para, así, desde una participación horizontal que permita mayor libertad de las diferentes aportaciones, contribuya a una mayor riqueza en el resultado.

Estos procesos contruidos, desde las diferentes capacidades, potencialidades y vinculaciones a la tarea de sus participantes, deben centrarse en un objetivo común. Esto, no es siempre tarea fácil, ya que, por una parte, hablar de grupo de trabajo, es hablar de personas, y éstas, con diferente experiencia en su recorridos y variadas trayectorias aportan distintas ideas, visiones, y perspectivas; y, por otra, implica participación equilibrada de todos y todas, la interacción desde el conocimiento y la reflexión necesarias de cara a alcanzar el acuerdo y consenso necesarios.

El proceso. ¿Cómo se desarrolla la transición? ¿Qué ingredientes se incorporan?

Cuando hablamos del proceso nos referimos al que se desarrolla para elaborar la planificación de tránsito que va a permitir alcanzar el servicio de naturaleza socioeducativa y psicosocial adaptado a las necesidades de las personas y del territorio en el que viven. Este proceso construido por el equipo de trabajo junto con el/la asesor/a técnico/a tiene una duración de, aproximadamente, dos años (siempre adaptado a la situación del equipo y el departamento sujeto del mismo) y pretende, a nivel general:



- de una parte, incorporar mejoras en la acción directa, en la atención a partir de nuevas modalidades, en los aspectos organizativos, de coordinación y en la planificación de los programas y servicios que se vienen desarrollando.
- de otra, la transición hacia el servicio de intervención socioeducativa y psicosocial de carácter integral y adaptado con rigor a las necesidades del municipio.

FASES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE TRÁNSITO -

1ª Fase – Fundamentación – Respuesta a las Necesidades que se plantea, a nivel general, a partir del Análisis y la Valoración del Punto de Partida; el estudio de Necesidades derivado del trabajo de campo en el territorio y, el contraste con las Áreas de Trabajo, Bloques de Contenido y Elementos que lo conforman propuestos en el documento

2ª Fase – Objetivos y Líneas de Mejora y de Continuidad – Ajuste de las intenciones de cara a responder a las Necesidades señaladas

- Los Objetivos del Servicio
- Las Líneas Estratégicas de Mejora
- Las Líneas de Continuidad que se refieren a aquellos aspectos que tienen buen desarrollo

3ª Fase – Desarrollo de las Actuaciones, encaminadas a delimitar todas las tareas, acciones y cambios que son necesarios para el desarrollo del nuevo Servicio

El desarrollo de las Actuaciones va a introducir cambios sustanciales en los tres niveles de concepción del Servicio:

- la Fundamentación del mismo, desde la reflexión, el análisis, el enfoque y la orientación del Servicio,
- la Atención Directa, en la práctica profesional, los marcos a definir, las nuevas modalidades de intervención a poner en marcha, las metodologías
- la Atención Indirecta, a partir de la dinámica de trabajo referido a aspectos de organización, coordinación y gestión de Servicio.

4ª Fase – Cronograma de las Actuaciones que delimitará los momentos en los que se pone en marcha el desarrollo de cada Actuación en el período de vigencia de la Planificación del Tránsito.

5ª Fase – Sistema de Evaluación – Con cuatro partes diferenciadas: una descriptiva, otra segunda más analítica, para dar paso a una valorativa y la conclusión en las orientaciones de mejora de cara al diseño de la Planificación siguiente.

Cada una de las fases (cuadro adjunto) que, de modo progresivo, organizan el proceso, aborda los aspectos que se describen a continuación:

- *El análisis del punto de partida* – da inicio al proceso con el fin de conocer las características y el alcance de las intervenciones desarrolladas, reconocer sus trayectorias e identificar la situación de la que se parte. Exige una dedicación significativa con las tres siguientes acciones:

- de un lado, la recogida y vaciado de la documentación de diversa naturaleza (bases de licitación, proyecto presentado por la entidad, etc.),⁷ que se dispone en relación a los programas e intervenciones que se vienen desarrollando.

- por otro, la descripción de las características de los programas e intervenciones socioeducativas y psicosociales, y el grado de aproximación a los elementos de referencia que se proponen como definitorios en el modelo de servicio al que se pretende transitar.

- por último, la consulta, a través de entrevistas y cuestionarios, a los recursos y servicios de la comunidad, que desde su intención y finalidad guardan relación con la atención a las personas, ya sea ésta social, educativa, cultural, sanitaria,..., para recoger las necesidades y propuestas que identifican en la ciudadanía y en la comunidad y, así mismo, hacerles partícipes de este proceso de mejora iniciado.

- *La interpretación de la información recogida* – contraste con el modelo de definición del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial,⁸ propuesta por el servicio de asesoramiento como orientación y referencia técnica.

- *El diagnóstico de las necesidades* – producto de ese contraste, identificando los aspectos fuertes de los programas en vigor y sus dinámicas, aquello que es necesario mejorar o, en su caso, incorporar y/o los que precisarían de una revisión y tienen, pues, recorrido para su optimización y mejora.

7 La ejecución de estos servicios en Gipuzkoa, como la práctica totalidad de los servicios de intervención socioeducativa, aun siendo de titularidad pública, se desarrollan por entidades prestadoras de servicios normalmente, de iniciativa social) y salen a licitación, lo que, entre otras cosas, exige al ayuntamiento definir el encargo y a las entidades licitadoras presentar el proyecto del Servicio acorde con esa definición.

8 Se han elaborado materiales técnicos de apoyo para la definición y el desarrollo del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en los Servicios Sociales de Atención Primaria aún no publicados: Otaño Maiza, Jesús: *Intervención socioeducativa desde los Servicios Sociales de Atención Primaria. Cómo, con quién, para qué*. V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi- Consejo Vasco de Servicios Sociales SIIS, Vice consejería de Asuntos Sociales Eusko Jurlaritz-Gobierno Vasco, Marzo 2016



- *La incorporación de aspectos de mejora* – definidas las necesidades se abre un periodo para imaginar y volcar los deseos de mejora del servicio en todas sus dimensiones, así, el grupo de trabajo (trabajadoras-es y educadoras-es sociales) desde la reflexión facilitada por la propuesta del educador-a social/asesor-a, y, por medio de diferentes técnicas y ejercicios, recoge las aportaciones que, en forma de sugerencias, pistas, deseos o actuaciones concretas, se van anotando y guardando en una “caja de ideas” que, como instrumento simbólico refiere a la construcción común.
- *La clasificación de las ideas recogidas* – dada su cantidad y su diferente nivel en relación a las distintas partes del servicio, deben ser clasificadas para permitir su priorización, a través del contraste con los elementos que conformarían el servicio. La organización de estas ideas desde la referencia de los diez bloques de contenido en los que se presenta el modelo de servicio,⁹ permite establecer su relación con la fundamentación, la atención directa o indirecta y definir las líneas estratégicas que permitan generar cambios e incorporar las mejoras deseadas.
- *La relación de actuaciones a desarrollar* – se trata de identificar los contenidos relacionados con el desarrollo de cada una de las líneas estratégicas planteadas, con la finalidad de dar concreción a las mismas; a partir de orientaciones del educador-a/asesor-a, el equipo de trabajo desde el consenso establece una relación de actuaciones concretas.
- *El diseño de las Actuaciones* – se establecen ahora, según criterio de los distintos profesionales, las acciones precisas a desarrollar dentro de cada actuación general, las tareas para llevarlas a cabo y los plazos aproximados que se prevén para ello; todo ello, queda recogido en una ficha que servirá de guía para el desarrollo de la actuación en el momento de su implementación.
- *El cronograma de implementación de las actuaciones* – una vez diseñadas la totalidad de las actuaciones, se organizan los tiempos para su ejecución y puesta en marcha a través de un cronograma; para ello, el equipo de trabajo establecen el propio, ajustado a sus prioridades y acorde a sus ritmos, señalando el periodo que requiere su implementación, la dedicación y momento para la ejecución de sus acciones.

9 Bloques de contenido: 1. Contextualización – Normativa; Municipio / 2. Respuesta ajustada a Necesidades / 3. Intencionalidad de la Intervención / 4. Marcos de Intervención definidos / 5. Dimensión Comunitaria desarrollada / 6. Desarrollado por Profesionales / 7. Ubicación en el Sistema de Servicios Sociales / 8. Coordinación con otros Sistemas de Servicios / 9. Organización interna / 10. Planificación del Servicio.

RES, Revista de Educación Social, es una publicación digital editada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). La Revista RES forma parte del proyecto EDUSO y se integra en el Portal de la Educación Social, <http://www.eduso.net/res>. Correo electrónico: res@eduso.net. ISSN: 1698-9007.



Se permiten la reproducción, distribución y la comunicación pública, siempre que se cite el título, el autor y el editor; y que no se haga con fines comerciales.

Los instrumentos personales y técnico-documentales. ¿Cómo contribuir a garantizar el desarrollo del tránsito como proceso constructivo y colaborativo?

El desarrollo del proceso requiere de instrumentos que garanticen su eficacia en el resultado. Destacamos aquellos que tienen que ver con la interacción de las personas y los instrumentos y herramientas técnicas necesarias.

- *El Acompañamiento técnico* - El primer instrumento a tener en cuenta se entronca directamente en el componente humano, sustancial del trabajo social y la intervención socioeducativa y su proyección técnica, el acompañamiento y el asesoramiento, que posibilita la interacción de los profesionales para la construcción del proceso.

El modelo que se propone entiende el proceso como educativo y, como tal, requiere de un periodo de tiempo suficiente para su ejecución, siendo pautado y acompañado por un-a educador-a social que centra su actuación en la relación con las personas que construyen el mismo, con una finalidad concreta, la definición adaptada del servicio, siendo éste coherente con la normativa y ajustada a la realidad municipal.

Este acompañamiento técnico al que nos estamos refiriendo se da en dos niveles que, de menos a más, profundizan en la intención de ayuda y en la eficacia de la misma: por una parte, el seguimiento de las actuaciones y de los profesionales. Y por otra, el asesoramiento técnico, de mayor profundidad, para la transferencia de conocimiento.

Acompañamiento técnico –

Niveles:

Seguimiento – consiste en tener la información necesaria suficiente y “estar al tanto” constante de la marcha de la tarea y de la situación del equipo. Para su eficacia requiere de la presencia y disponibilidad y del conocimiento suficiente de las funciones y de la tarea a desarrollar por parte de los profesionales acompañados

Asesoramiento técnico – se refiere al contraste técnico de la práctica con la fundamentación y elementos constitutivos del servicio en la atención directa e indirecta. En este contraste se posibilita la transferencia de conocimiento que a partir de la relación y vinculación con las personas por parte de la persona asesora, quien con experiencia previa y reflexión y análisis bastante se dispone a la ayuda haciendo posible dicha transferencia. Los contenidos propios de este nivel pueden agruparse en que contribuyen a de este nivel:

- la orientación del servicio y de la práctica socioeducativa - por dónde pueden ir las cosas,
- las estrategias a idear y desplegar - cómo o qué hacer,
- los recursos favorecedores, técnicas, actividades, ejercicios - con qué hacer

Y, por último, la resolución de dificultades - “soltar” nudos en diferentes situaciones cotidianas.



A continuación, señalamos una serie de aspectos que delimitan el carácter técnico del modelo:

- se trata de un modelo de asesoramiento participativo que implica a todos los y las profesionales que tienen que ver con el desarrollo del servicio, sea cual sea su ubicación en la estructura orgánica de los servicios sociales;
- parte del reconocimiento de las capacidades y potencialidades de los y las profesionales, y de la trayectoria de los programas en vigor como eje central del proceso;
- es un modelo constructivo que viene favorecido por la incorporación paulatina de ideas en las diferentes fases del proceso, posibilitando abrir caminos y espacios para la reflexión y el análisis;
- el educador-a social como asesor-a técnico pauta y en la construcción conjunta de las posibles respuestas, no intenta aportar respuestas rígidas, ni adoctrinar sobre “lo que hay que hacer”;
- cuenta con documentación, herramientas e instrumentos, y desarrolla estrategias que favorecen la eficacia de los procesos y en los términos que se han señalado.

Para poder garantizar estos aspectos, se hace necesario orientar la mirada en la proyección y puesta en práctica del acompañamiento técnico teniendo en cuenta tres elementos que entrecruzados exigen una atención equilibrada:

- La idea; que hace referencia a los contenidos, objeto a abordar, los conocimientos a transferir, lo conceptual en definitiva. También incluye las intenciones y la claridad de la finalidad del proceso.
- Las personas; aquellas a las que acompañamos, el grupo de trabajo, teniendo en cuenta y valorando su compromiso, expectativas, ritmos, ubicación, responsabilidad, vinculación con la tarea y con el resto, así como, sus propias dinámicas de funcionamiento.
- Las herramientas; la metodología que viene del modo de abordar la tarea, la documentación y los materiales y recursos utilizados, las técnicas y las sesiones como espacios físicos y temporales de trabajo y acompañamiento.

En este sentido, el asesoramiento, en tanto que proceso educativo, consiste, fundamentalmente, en acompañar desde la presencia (estar) y la relación (interacción) a un equipo de trabajo y a cada uno de sus miembros. Partiendo de la premisa de que los mejores procesos se desarrollan allí donde están las personas, se trataría, pues, de acercarnos al espacio propio y cotidiano de las personas desarrollando encuentros en los equipamientos municipales donde trabajan los y las profesionales de los equipos en espacios temporales,



organizados y planificados, en formato de sesiones de trabajo para la construcción del proceso y el ejercicio del asesoramiento técnico.

Las sesiones presenciales y en interacción con el equipo de trabajo suponen hitos fundamentales a lo largo de todo el proceso, y se celebran con una periodicidad aproximadamente mensual durante el tiempo de fundamentación y en la elaboración de la planificación para el tránsito y la definición del servicio.

Estas reuniones de trabajo convocadas y organizadas con una previsión de contenidos, se plantean siempre con la flexibilidad necesaria, respetando los tiempos y la situación del propio equipo, sus ritmos, demandas y, en determinados momentos, intereses, y ajustándolas, diversificando los encuentros y su contenido a las posibles circunstancias del momento en la dinámica propia de cualquier equipo de trabajo.

Por otra parte, y, de modo paralelo, se celebran reuniones de seguimiento con las/os trabajadoras-as sociales responsables de departamento con el objetivo de establecer un seguimiento y contraste constante sobre la marcha del proceso, a la vez que, permita el avance en la asunción de liderazgo desde su responsabilidad de cara al propio proceso.

De modo general, el desarrollo de estas sesiones requiere de una preparación rigurosa, por parte del asesor-a técnico-a (educador-a social) que idea y diseña herramientas y recursos elaborados “ad hoc” para favorecer la incorporación de mejoras, la definición del servicio y, así, transferir el conocimiento dosificado para el desarrollo de los contenidos necesarios para el proceso y la definición del servicio que nos ocupa.

Adquiere también relevancia el periodo entre sesiones en el que, para mantener, en la medida de lo posible, la atención a las personas del grupo de trabajo y la “tensión” del proceso, exige una comunicación constante, sea por vía electrónica o telefónica y la clara disponibilidad ante cualquier cuestión, duda, propuesta...; no hay que olvidar que estamos hablando de un proceso global, con alto protagonismo del equipo en todo momento.

Conviene destacar también, aunque dado su carácter continuo y transversal no pueda entenderse como un nivel en sí mismo, la aportación de ánimo por parte del asesor-a técnico-a ante el cansancio y el apoyo emocional en estos procesos de acompañamiento, y, en muchos casos, la necesaria contención ante las muy diversas situaciones generadas por la necesaria implicación a la hora de desempeñar la tarea social y educativa y frente a los posibles desencuentros en la definición de proyectos comunes y en la ejecución del trabajo en equipo.



- *La documentación* - Este proceso tanto en sus elementos de definición como para facilitar su cometido de reflexionar, generar e incorporar ideas y mejoras, entre los instrumentos de naturaleza técnico-documental, ha requerido de la elaboración de documentación y herramientas que, siendo de muy diferente naturaleza, permiten la satisfacción de las diferentes fases señaladas en el apartado anterior y la implementación ajustada de los contenidos propios de cada una de ellas.

Consideraciones para el desarrollo del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial.

1ª – oportunidad para la revisión de los programas actuales y para la incorporación de mejoras y cambios en los mismos

2ª – reconocer la trayectoria de servicios de intervención socioeducativa (y psicosocial) que, desde diferentes formatos se han ido desarrollando a lo largo del tiempo.

3ª – fundamentar la intervención en la respuesta ajustada a las Necesidades de las personas y de la comunidad, revisando los procedimientos para su definición y la participación de los y las profesionales.

4ª – esta respuesta ha de ser lo más adaptada posible desde modelos de atención (y métodos de intervención) basados en esta rigurosa adaptación, personalizando la intervención a través de un plan, en su entorno habitual, con carácter interdisciplinar y, bajo la responsabilidad de un profesional de referencia.

5ª – diversificación y alcance en la intervención, con la incorporación de destinatarios que, hasta el momento no han sido contemplados como susceptibles de atención desde lo socioeducativo en la atención primaria

6ª – refuerzo y desarrollo de modelos metodológicos en marcos de intervención familiar, grupal, individual y en el medio abierto

7ª – enfoque comunitario y recuperación de la dimensión comunitaria (elementos, perspectiva, y método)

8ª – relaciones coordinadas con el resto de recursos y servicios que operan en el territorio en clave de corresponsabilidad.

9ª – contempla su acción en el marco de un único sistema de servicios sociales; entendido, en primer lugar, desde su ubicación funcional en los servicios sociales municipales, y, en su relación con los servicios de atención secundaria

Fuente: Otaño, 2017.

Son tres tipos de instrumentos los que han sido necesarios elaborar:

De una parte, los documentos de carácter técnico (teórico) que recogen los contenidos básicos que conformarían el servicio, los fundamentales:



- documento de definición,¹⁰ del que ya hemos comentado a lo largo del presente artículo que pretende, de modo ordenado aportar una serie de consideraciones y propuestas para una definición ajustada del servicio adquiriendo alto nivel de profundidad
- un resumen de contenidos,¹¹ del documento anterior, de más sencillo manejo y comprensión
- otro documento de ideas principales,¹² en el que se recogen de modo más afirmativo aquellas que conforman los contenidos fundamentales de la definición del servicio.
- mapas conceptuales,¹³ que organizan los contenidos para su exposición, relación de elementos constitutivos de cada uno de los bloques de contenido de la aproximación al servicio, etc.

Estos documentos, todos ellos originales y preparados para el proceso, como facilitadores del mismo y para la definición del servicio se aportan al equipo de trabajo en diferentes momentos del proceso según oportunidad y significación.

Por otra parte, herramientas de trabajo como instrumentos facilitadores tanto en la ejecución del proceso para la planificación, como de la reflexión, el aporte de ideas y la incorporación de mejoras para la definición adaptada del mismo.

- del primer tipo son para la planificación del tránsito al servicio,¹⁴ que elaboradas de modo previo al proceso son el eje para el trabajo procesual en todos los municipios y facilitan a la educador-a social/asesor-a el desempeño de su tarea.
- del segundo, distintos recursos y apoyaturas para, de modo progresivo, permitir avanzar y desarrollar nuevas ideas, deseos y concretar las mejoras oportunas y necesarias para el futuro servicio; en este grupo se incluyen ejercicios, técnicas grupales, recursos documentales, presentaciones, gráficos, etc., que se elaboran “a la carta” para el desarrollo de cada uno de los procesos.

Por último, la documentación y los materiales que son producto del trabajo que se va desarrollando en cada municipio y por cada equipo de trabajo de educadores-as y trabajadoras-es sociales que con diferente contenido son los siguientes:

10 “Materiales de apoyo para la definición y desarrollo de Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial en los servicios de atención primaria”

11 “Resumen de Contenidos” / “Edukien Laburpena”

12 “Ideas Clave” / “Funtsezko Ideiak”

13 “Descripción esquemática de Estructura y Contenidos fundamentales”

14 “Herramientas para la Planificación de tránsito al Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial”



- Diagnóstico de necesidades, en el que se describen las fortalezas como punto de partida, los aspectos que aun estando presentes requieren de refuerzo y aquellos que son carencia en el desarrollo de los servicios.
- Planificación del tránsito: Bloques de Contenido, Líneas Estratégicas, Actuaciones.
- Diseño de las Actuaciones: elementos a los que se refiere, acciones y tareas y su correspondencia con las líneas estratégicas señaladas.
- Cronograma: para la implementación de las diferentes actuaciones.

Estos productos clasificados se ordenan en un informe,¹⁵ que los agrupa como diferentes hitos del proceso y como los distintos hitos de las sucesivas etapas del mismo que suponen guion para el trabajo y material comunicativo al resto de los miembros del departamento y, en su caso, a nivel político.

Conclusión. Con ánimo de extraer lo sustancial y concluir

- El despliegue de la Cartera de Servicios y Prestaciones de los Servicios Sociales en el País Vasco se convierte en un momento de oportunidad para la mejora de respuesta a la ciudadanía desde un renovado servicio; también, en la organización para su desarrollo; y, por lo tanto, su impacto en la de los servicios sociales de ámbito local, en general.
- El tiempo dedicado al proceso de tránsito y su planificación resultante, contribuye a dar mayor protagonismo a la intervención socioeducativa en los servicios sociales de atención primaria.
- El modelo del proceso permite el ajuste a las necesidades de las personas, los colectivos y la comunidad, en general, del territorio (municipio) en concreto, a partir de la reflexión compartida entre todos los y las profesionales (educadoras-es sociales y trabajadoras-es sociales) que posibilita la visibilidad de situaciones, hasta ahora, muchas veces, ocultas para la respuesta desde lo socioeducativo.
- La intencionalidad del proceso, en sí misma, aporta una importante innovación, ya que propone que sean los mismos profesionales, tanto trabajadoras-es sociales como educadoras-es sociales, los que definan, con la ayuda de las referencias técnicas y documentales y,

15 “Documentación general del proceso para la elaboración de la Planificación de Tránsito – S. Intervención Socioeducativa y Psicosocial – Servicios Sociales de Atención Primaria” – (por cada municipio)



siempre en el marco normativo legal, sus condiciones y su competencia, el servicio que mejor se adapte a la realidad y a las necesidades socioeducativas (y psicosociales) del municipio. Se trata, pues de construir un nuevo servicio propio, consensuado y compartido.

- El proceso exige conformar un equipo de trabajo cuya finalidad es construir un nuevo servicio, es decir, es un equipo con una tarea en común que, desde la propuesta horizontal y constructiva del modelo de asesoramiento reflexiona en conjunto, comparte el punto de partida, sus deseos, sus visiones y propuesta de mejora, permitiendo un enriquecido análisis desde su ubicación, responsabilidad y tarea profesional
- Es un equipo de trabajo conformado por los y las distintas profesionales de los servicios sociales, las-os trabajadoras-es y educadoras-es sociales, principalmente, en un mismo nivel de reflexión y de aporte; este aspecto, implica irremediablemente, cruzar las preocupaciones de cada uno de los perfiles profesionales para centrar el contenido del servicio en su definición.
- El equipo de trabajo que el proceso propone, pues, favorece una experiencia que, por una parte, facilita un mejor conocimiento de las tareas y responsabilidades de cada profesional, su contraste y los campos comunes y específicos referidos a la atención a las personas, por otra, mejora las relaciones entre los diferentes profesionales desde sus perfiles, contribuye al aprendizaje común y significativo desde la tarea y, por último, permite incorporar una cultura de coordinación y colaboración que introduzca cambios para una mayor eficacia y corresponsabilidad a los, muchas veces, deficientes sistemas al uso.
- La metodología del propio proceso de planificación compartido, a su vez, a partir de sus fases con contenido progresivo, introduce momentos para el análisis de las dificultades y posibles mejoras en las condiciones y situaciones de los y las diferentes profesionales y que deben sustanciadas en actuaciones concretas que permitan incorporarlas.
- El modelo de acompañamiento definido como asesoramiento exige el análisis constante de los procesos desde una definición rigurosa del mismo teniendo en cuenta, fundamentalmente, a las personas a las que va dirigido como centro del mismo, con todo el cuidado que ello conlleva, la idea que se pretende transmitir y las herramientas necesarias para ello.



- La definición de un nuevo servicio exige la reflexión previa por parte del equipo asesor y la generación de documentación técnica de referencia que sirva para orientar la definición del mismo en diferentes formatos que permitan distintos niveles de comprensión. Igualmente, requiere de la elaboración y diseño de todas las herramientas y recursos necesarios para animar a la generación de ideas, facilitar la colaboración y el trabajo en equipo y garantizar la aplicación del modelo en los términos de intención y eficacia que se persiguen.
- Una vez implementados los procesos de tránsito, que son la experiencia que ha permitido la presentación organizada (en este artículo), puede hablarse de una realidad testada y que alcanza un resultado eficaz en la intención de definir un servicio nuevo derivado de un recorrido previo.
- Las personas profesionales que han protagonizado los procesos y que, en este momento, están poniendo en marcha las actuaciones planificadas, ven con mayor claridad el resultado del trabajo de fundamentación y planificación anterior y manifiestan mayor satisfacción en la tarea en tanto que ya permite ver los cambios y mejoras; esta afirmación no va reñida con la dificultad que supone, así mismo, la propia labor de implementación y la incorporación de dichos cambios en sus dinámicas propias.
- Cabe destacar, en el terreno de los resultados del proceso y a la hora de la implementación de la planificación resultante, el protagonismo y centralidad que adquiere la persona sujeto de intervención a través del procedimiento para la misma y el desarrollo del plan de intervención, propiamente dicho; y, junto a ello, el papel de los y las educadoras y trabajadoras sociales en todas las fases de dicho procedimiento,¹⁶ a la vez que se incorporan nuevos espacios compartidos de coordinación y de orientación de las intervenciones desde la corresponsabilidad y la información compartida garantizando la intervención integral y una mayor coherencia.

Bibliografía y referencias

Decreto de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2015/10/1504561a.pdf> (185/2015, de 6 de octubre).

16 Detección; Recepción; Investigación; Valoración y Orientación; Desarrollo de Plan de Intervención; Seguimiento; Evaluación;



- Ley de Servicios Sociales del País Vasco en <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/0807143a.pdf> (12/2008, de 5 de diciembre).
- Ley de atención y protección a la infancia y adolescencia del País Vasco en <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2005/03/0501476g.pdf> (03/2005, del 18 de febrero).
- Martín Álvarez, F.; Martín Blázquez, A. (2018). “Proceso de asesoramiento para el tránsito al servicio de intervención socioeducativa y psicosocial de los servicios sociales municipales en Gipuzkoa”. En *Boletín Gizaberrri*, núm. 70, págs. 3-5. Colegio educadores y educadoras sociales del País Vasco- Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa. http://www.ceespv.org/www/attachments/article/914/Boletin%2070_DIC_2017.pdf
- Otaño Maiza, J. (2016). “Intervención socioeducativa desde los servicios sociales de atención primaria. Cómo, con quién y para qué”. En *V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi*. Consejo Vasco de Servicios Sociales, págs. 42- 58. En www.irekia.euskadi.eus/uploads/attachments/8350/V_Informe_CVSS.pdf?1467805283
- Otaño Maiza, J. (2017). “Algunas consideraciones para el desarrollo de la intervención socioeducativa y psicosocial en el ámbito local. Servicio 1.3 Cartera de Servicios y prestaciones. Decreto 185/2016”. En *Boletín Gizaberrri*, núm. 69, págs. 3-5. Colegio educadores y educadoras sociales del País Vasco- Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa. En www.ceespv.org/www/attachments/article/891/Boletin_69_SEPT_2017.pdf

Para contactar:

Fermín Martín Álvarez: fermin.aholkularitza@gmail.com

Ainhoa Martín Blázquez: ainhoa.aholkularitza@gmail.com

Jesús Otaño Maiza: jesusotano@euskalnet.net

