

Buenas Prácticas en Educación Social con infancia en situación de desprotección: claves para la intervención desde las voces de personas participantes y profesionales

Nekane Beloki; Isabel Martínez, *profesoras del Grado de Educación Social en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea*
Arantza Remiro, *educadora social en Agintzari Cooperativa de Iniciativa Social*
Esther Zarandona, *profesora del Grado de Educación Social en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea*

1188

RESUMEN:

El presente artículo tiene como marco el Proyecto de Investigación-Innovación Educativa titulado “Buenas Prácticas en Educación Social y su proyección en la Formación Inicial de sus profesionales”, subvencionado por la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), realizado en 2015 y 2016. Este proyecto pretende identificar las características y condiciones de realización de buenas prácticas socioeducativas del mundo profesional. Se ha centrado en tres ámbitos de intervención: personas mayores, personas con diversidad funcional e infancia en situación de desprotección. Se ha realizado siguiendo una metodología de investigación comunicativa, utilizando entrevistas en profundidad, grupos de discusión comunicativos, reuniones de equipo y sub-equipos de trabajo, así como el contraste permanente con un Consejo Asesor. Presentamos los resultados emanados de las voces de sujetos y profesionales socioeducativos que trabajan con infancia en situación de desprotección leve y moderada, a nivel municipal, para las siguientes cuestiones: qué definen las buenas prácticas, qué actividades y acciones realizan en ellas los y las profesionales, cómo son y cómo están éstos y éstas profesionales y qué impacto tienen sus buenas prácticas. Aportando, así, distintas claves para la intervención socioeducativa en este campo.

PALABRAS CLAVE: Buenas prácticas, infancia en situación de desprotección, educación social, metodología comunicativa.

Fecha de recepción: 02/12/2016

Fecha de aceptación: 24/12/2016



CONTEXTO

Antecedentes

El proyecto surge como respuesta a una demanda realizada al Observatorio/Consejo de la titulación del Grado de Educación Social de la UPV/EHU, por el Colegio Profesional de Educadoras y Educadoras Sociales de Euskadi, sobre la identificación y desarrollo de buenas prácticas profesionales.

Un equipo de profesoras de dicho grado y profesionales de la Educación Social, con trayectoria de varios años de trabajo compartido en investigación e innovación, nos planteamos presentarnos a la Convocatoria de Proyectos de Investigación-Innovación Educativa, Modalidad Aditua (Grupo Consolidado) del bienio 2014-2016 “(SAE-HELAZ de la UPV/EHU)” con un proyecto que, a nuestro entender, debiera conectar el mundo profesional y social con el académico desde la colaboración y construcción colectiva de conocimiento. Es desde ahí, desde donde pensamos que el trabajo que hiciéramos podía tener impacto.

Así, conformamos un equipo mixto compuesto por 13 personas: 7 profesoras del Grado de Educación Social, 3 alumnas de la titulación (de euskera y castellano) y 3 profesionales de diferentes ámbitos de intervención socioeducativa (personas mayores, diversidad funcional e infancia en situación de desprotección).

Como equipo estuvimos apoyadas por un Consejo Asesor, integrado por personas relacionadas de distinta forma con los tres ámbitos (profesorado universitario, familiares, profesionales de los ámbitos, tutoras del prácticum en entidades, y ex alumnado del grado de Educación Social). Este Consejo se constituyó como garante de la democratización y socialización del proceso y los resultados, desde la premisa de que el conocimiento no se sitúa únicamente en el mundo académico.

Desde el inicio diseñamos el proyecto de forma colaborativa y consensuada. Fue aprobado en marzo de 2015 y finaliza en diciembre de 2016.

Objetivos

La finalidad del proyecto consistía en elaborar orientaciones para el cambio en el diseño curricular del Grado de Educación Social, y ello a partir de la identificación de las características y condiciones de realización de las buenas prácticas educativas en el mundo

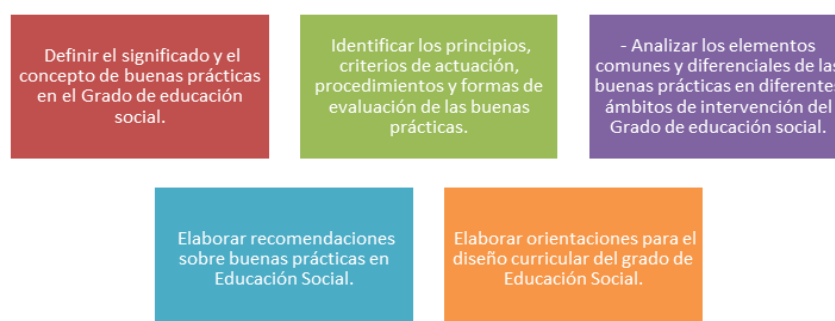
profesional. Entendemos que las buenas prácticas serían aquellas acciones educativas basadas en el conocimiento científico y en las aportaciones de las personas implicadas. Estas acciones debieran estar dirigidas a la inclusión educativa y social, desde criterios de justicia y equidad (Escudero 2008; Escudero 2009). Su identificación nos puede permitir proyectar estas formas de hacer, en la formación inicial de los y las profesionales de este campo educativo (Zabalza, 2012).

Los objetivos que se perseguían con este proyecto de Investigación-Innovación Educativa se presentan en esta figura:

1190

Figura 1. **Objetivos del Proyecto de Innovación Educativa.**

Fuente: elaboración propia

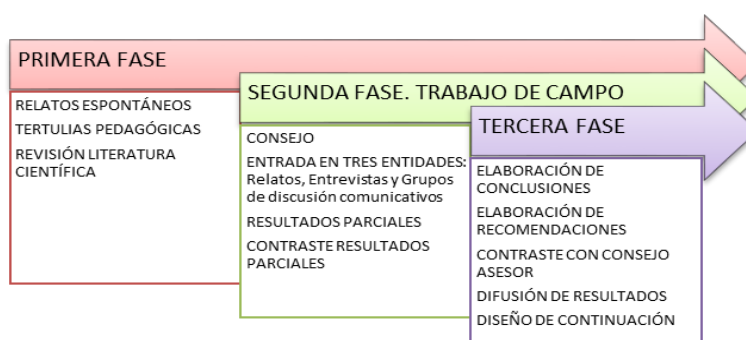


Fases del proyecto

Las fases del proyecto previstas se recogen en la siguiente figura:

Figura 2: **Fases del proyecto.**

Fuente: elaboración propia



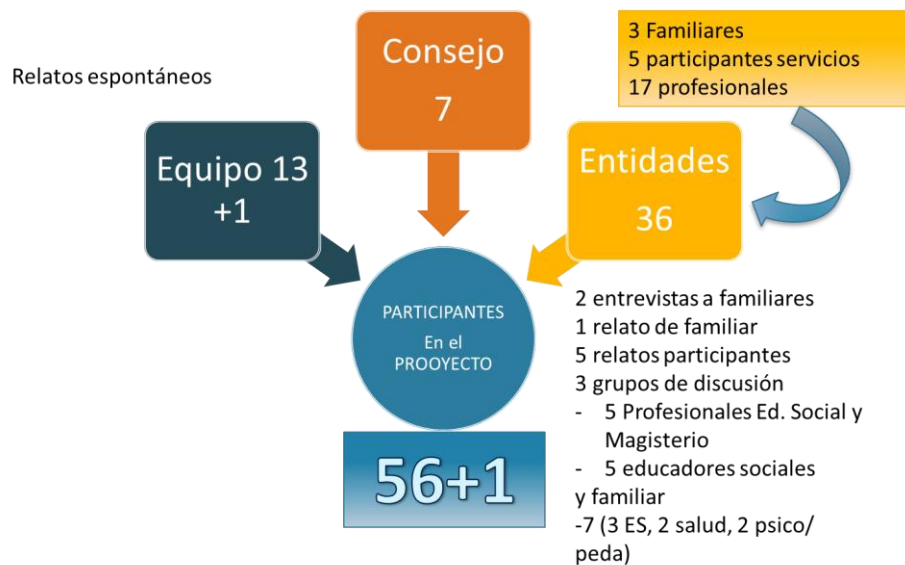
Los primeros resultados se han presentado públicamente en una Jornada abierta celebrada el día 16 de noviembre en Bilbao, a la cual ha asistido alumnado del Grado de Educación Social, profesorado del mismo y entidades del sector.

En estos momentos, se están diseñando las devoluciones de las conclusiones a todas las personas que han participado, instituciones y entidades. Una vez más, esta parte del proceso se está haciendo de manera consensuada entre las partes implicadas. Así mismo, desde el respeto a los contextos y a las personas propias de cada ámbito, estas devoluciones tienen diferentes formatos tomando como referencias el cuidado y el respeto una vez más.

Figura 3: **Personas participantes en el Proyecto.**

Fuente: elaboración propia

2 sesiones contraste



1191

Metodología

El proceso que se ha empleado ha sido inductivo, comenzando por la puesta en común de los relatos espontáneos (Alonso et al, 2012) que hicimos las personas que formamos el equipo de trabajo, a partir de lo que entendíamos que eran unas buenas prácticas en Educación Social. Desde aquí, llevamos a cabo un contraste teórico con artículos e investigaciones sobre el estado de la cuestión, al igual que con manuales empleados en entidades e instituciones relacionadas con el campo de estudio.

La metodología utilizada ha sido comunicativa, a través de las siguientes técnicas:

- Estudio de caso a través de entrevistas: se realizaron dos entrevistas en profundidad a dos mujeres. Una de ellas (E1) era madre de varios menores con los que se había trabajado a nivel socioeducativo en un Servicio Social de Base (SSB). La segunda (E2) era otra mujer usuaria de este tipo de Servicio cuando era una menor.

- Grupo de discusión comunicativo (GD Infancia): se realizó una sesión grupal en la que tomaron parte 5 educadoras sociales y una maestra perteneciente a una escuela del proyecto Comunidades de Aprendizaje, con una relación muy estrecha con el Equipo de Intervención Socioeducativo.

En todo el proceso desarrollado, se ha tenido especial cuidado en la protección de las personas que colaboran, su bienestar y respeto a sus necesidades. La cuestión ética ha sido tema central del debate a la hora de plantear la metodología en general, y el desarrollo de las técnicas de recogida y producción de la información.

En este proceso han sido relevantes las aportaciones del Consejo Asesor como garante del contraste continuado a lo largo del proyecto, entre los planteamientos y resultados que iba obteniendo el equipo investigador y esta figura. Se ha reunido dos veces: primero para contrastar los resultados del marco teórico y el planteamiento del trabajo de campo y en un segundo momento para contrastar los resultados y las recomendaciones que íbamos esbozando. Su labor ha sido fundamental para orientar el proyecto y, también, el momento de difusión de unos resultados parciales. Creemos que la estructura del Consejo Asesor apoya la democratización en estos procesos de investigación e innovación y aporta la posibilidad de una proyección social de los resultados.

ÁMBITO

El proyecto de investigación e innovación ha abordado tres ámbitos propios de la intervención socioeducativa. Como se ha mencionado inicialmente, este artículo se centra en uno de ellos: la infancia en situación de desprotección y, más concretamente, la infancia vulnerable y en riesgo de desprotección leve y moderado. Este colectivo, en el País Vasco, es atendido por educadoras y educadores sociales en los Servicios Sociales Municipales. Para una mejor comprensión, presentamos el mapa de los Servicios Sociales en nuestra Comunidad Autónoma, y explicitamos qué se entiende por dicho colectivo.

Servicios Sociales Municipales

Desde el ámbito autonómico, el primer dato que queda patente es que la organización de los servicios de atención a la infancia desprotegida en la Comunidad Autónoma Vasca (CAPV) no responde a una organización única, y presenta a pesar de los más recientes esfuerzos de homogeneización, un mosaico administrativo diverso y diferenciado. Las razones que

explican, en cierta medida, esta organización diversificada y plural están ligadas a la propia evolución histórica del ámbito en los territorios históricos en los que las administraciones locales (Diputaciones Forales y Ayuntamientos) han tenido y mantienen aún planteamientos y características peculiares.

A partir de la Ley 5/1996 de Servicios Sociales, la actuación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia se distribuyó entre las administraciones territoriales -diputaciones- y las municipales -ayuntamientos- en función del grado de desprotección de las personas menores de edad a atender; las diputaciones actúan en las situaciones de desprotección grave y desamparo y, los ayuntamientos lo hacen sobre los programas de prevención primaria y las situaciones de desprotección leve y moderada. La actual Ley 2008 de Servicios Sociales mantiene este reparto competencial, pero diferencia entre servicios de atención primaria (municipales) y atención secundaria (territoriales, no ya especializados), a la vez que establece un Catálogo de Servicios y de Prestaciones que exige su diversificación en Modalidades de Acción (Haurbabesa Lanbide, 2009).

Una de las dificultades relativa a la distribución competencial de las administraciones es la necesidad previa de definir el grado de desprotección en la que se encuentra la persona menor de edad (leve, moderado y grave), elemento clave para poder situar los casos bajo la responsabilidad de un servicio o de una administración (municipal o territorial). Ante la carencia de herramientas comunes de valoración en la CAPV, y como respuesta a la disposición final primera de la Ley 3/2005 de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia, el Decreto 230/2011 aprobó la “Guía Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca” (instrumento BALORA) a la que también nos referiremos en el siguiente apartado. Tiene como objetivo proporcionar criterios a las y los profesionales de los Servicios Sociales de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia de la CAPV, para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo de desprotección y desamparo que pueden afectar a un niño, niña o adolescente. Dicha valoración, forma parte del proceso de evaluación de este tipo de situaciones, y ha de ser llevada a cabo en diferentes momentos del proceso de acción (investigación, evaluación y reevaluación del plan de intervención), resultando fundamental para muchas decisiones que se toman en los Servicios Sociales de



Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia –tanto de atención primaria como secundaria.

A continuación, y a modo de resumen, se presenta la siguiente figura donde se plasma el reparto competencial sobre la protección a la infancia en la CAPV.

Figura 4: **Reparto competencial en materia de infancia en situación de desprotección y/o desamparo**

Fuente: Alonso et al (2012). Investigación “Percepción de las relaciones entre los profesionales de la educación escolar y social que intervienen con la infancia desprotegida en la Comunidad Autónoma Vasca” en el bienio 2012-2013 US11/18

1194

GOBIERNO VASCO

Potestad reglamentaria

- Ordenación; regulación de la autorización, homologación e inspección; regulación de requisitos materiales y funcionales.
- Cartera de prestaciones y Servicios.
- Instrumentos técnicos de valoración.
- Planificación de Servicios Sociales (También los de infancia en desprotección)
- Coordinación de Sistema Vasco de Servicios Sociales

DIPUTACIONES FORALES

Servicios Sociales de atención secundaria. Atención a niños y niñas en situación de desprotección grave o desamparo

- Servicios y Recursos
 - Servicio especializado de valoración de la desprotección.
 - Servicios residenciales.
 - Servicios de acción socioeducativa y/o psicosocial.
 - Servicios de apoyo al acogimiento con familiares y la adopción
- Medidas
 - Sin separación familiar (Programa de Acción familiar).
 - Con separación familiar
 - Adopción.
 - Acogimiento familiar:
 - Familia extensa.
 - Familia ajena.

AYUNTAMIENTOS

Servicios Sociales de Atención Primaria

- Servicio Social de Base punto de acceso al Sistema de servicios sociales.
 - Detección y atención de necesidades en su territorio.
 - Provisión de Servicios (entre otros):
 - Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación.
 - Servicio de acción socioeducativa.
- Atención a niños y niñas en situación de desprotección leve y moderada.
- Programas municipales y mancomunados con múltiples denominaciones. Bilbao (PISE), etc.

MARCO NORMATIVO AUTONOMICO

- Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales
- Ley 3/2005 de 18 de Febrero de atención y protección de infancia desprotegida

La acción dirigida por los ayuntamientos da respuesta mediante las modalidades más significativas en cuanto a número y presencia de intervención: la acción familiar –modalidad que se practica asimismo en algunos casos de desprotección grave- y la acción socio-educativa con niños, niñas y adolescentes en riesgo.

Infancia vulnerable y en riesgo de desprotección leve y moderada

Consideramos que existe un punto de inflexión en la trayectoria de los derechos de la infancia: la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño (1989) y la Carta Europea de Derechos del Niño, aprobado por el Parlamento Europeo en resolución de 8 julio 1992. La infancia pasó así de ser considerada como un objeto de derechos a ser concebida como un sujeto activo de derechos, concretados en los derechos de: protección, provisión y promoción. A partir de aquí se promulgaron diferentes leyes que dieron cobertura para garantizar el mayor bienestar posible a este colectivo, hasta llegar a nuestros días. Pero, ¿de qué estamos hablando cuando utilizamos diferentes términos para definir las situaciones que les acompañan? Como se ha mencionado anteriormente, en la Comunidad Autónoma Vasca, y desde el año 2011, contamos con el Balora o “Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los servicios sociales municipales y territoriales” (Decreto 230/2011), siendo la herramienta fundamental en la que se determinan las definiciones y criterios sobre la desprotección, bien en fase de riesgo bien como desamparo. Teniendo en cuenta que se utiliza para valorar la gravedad de las situaciones de riesgo y que es un decreto aprobado en el Parlamento Vasco, su peso específico es muy grande. De ahí que sus definiciones y concreciones sean referenciales en el ámbito de protección a la infancia. Así, en la página 17 se aporta la definición de *vulnerabilidad a la desprotección y riesgo leve* (recordar de nuevo que es de competencia municipal):

Niños, niñas y adolescentes que, teniendo sus necesidades básicas satisfechas y no encontrándose sus padres, madres o personas que ejerzan su tutela o guarda incapacitados o imposibilitados para ejercer los deberes de protección, viven y se desenvuelven en entornos familiares o sociales cuyas condiciones pueden provocar un daño significativo a corto, medio y/o largo plazo en su bienestar y desarrollo. El niño, niña o adolescente aún no ha sufrido un daño significativo, pero podría sufrirlo en un futuro próximo.

En este instrumento se encuentran de igual modo la clarificación de las distintas situaciones de desprotección (riesgo moderado [competencia municipal], riesgo grave y desamparo [ambas de competencia foral]). En la página 18 se dice:

Un niño, niña o adolescente se encuentra en situación de riesgo moderado, riesgo grave o desamparo cuando tiene necesidades básicas sin satisfacer, que le han provocado o se valora que es probable que le provoquen un daño SIGNIFICATIVO en su salud y desarrollo, y esa situación es CONSECUENCIA DIRECTA de la incapacidad o imposibilidad de su padre, madre o personas que ejercen su tutela o guarda para cumplir los deberes de protección o del inadecuado cumplimiento de dichos deberes o la incapacidad o imposibilidad de su padre, madre o personas que ejercen su tutela o guarda para cumplir los deberes de protección es de tal gravedad o intensidad que les impide garantizar en el futuro inmediato la satisfacción de las necesidades básicas del niño, niña o adolescente (p. 18)

Una vez contextualizado y definido el ámbito del Proyecto de Investigación e Innovación Educativa, nos centramos en los resultados que hemos obtenido en el este estudio en relación al ámbito de la infancia desprotegida.

1196

RESULTADOS Y CLAVES PARA PROFESIONALES.

El análisis de los datos recogidos en las entrevistas y en los grupos de discusión, en los tres ámbitos abordados en la investigación-innovación, ha aportado una información muy relevante sobre las siguientes dimensiones: qué se considera que define una buena práctica en educación social, qué actividades y acciones realiza, cómo es y cómo está el o la profesional con los sujetos en esa buena práctica, y qué impacto tiene en ellos y ellas.

A continuación, teniendo en cuenta las voces de las personas participantes en el estudio en el ámbito de la Infancia en situación de desprotección, se presentan los resultados más significativos relativos a esas dimensiones y algunas claves para la intervención socioeducativa en base a dichos resultados.

¿Qué definen Buenas prácticas socioeducativas con infancia desprotegida?

Desde el punto de vista de las personas participantes en esta investigación, dentro del ámbito de infancia en situación de desprotección, los criterios que sirven para establecer qué son buenas prácticas, son múltiples, y tienen que ver con una serie de cuestiones tales como: su “fundamentación”, que ayuden a satisfacer “necesidades”, que influyan en el “cambio social”, que sigan el “código ético” como guía de la acción socioeducativa y que posibiliten la “participación”. En este sentido, presentamos como resultados del análisis de sus voces, las siguientes características y condiciones que definen las buenas prácticas con personas menores de edad en situación de desprotección:



- Ayudan al menor o la menor a construir una infancia que le permita avanzar en su desarrollo al poder construir internamente lo que surge a partir del vínculo que establece con su educador o educadora.
- Proporcionan una “burbuja de disfrute” y seguridad que le permita evadirse, en cierta medida, de los problemas que está viviendo, lo suficiente como para seguir teniendo vivencias satisfactorias que palien lo más posible la situación de desprotección en que se encuentra.
- Los y las profesionales las identifican con:
“ser conscientes de lo que se trabaja, del puesto de trabajo que se va a desempeñar y a quién va dirigido para empaparse, ser sensibles y respetuosos y no funcionar con prejuicios” (GD Infancia)
- Se definen como:
“hacer un buen acompañamiento, el cual se entiende como: mediación; que las personas tengan más protagonismo; que estén bien diseñadas bien pensadas y bien investigadas”. (GD Infancia)
- Para realizar buenas prácticas, apuntan la necesidad de tener algunas competencias básicas: ser capaces de hacer una escucha activa con respeto; perseguir la autonomía de las personas; intentar el cambio *“más allá de lo que trabajamos para cambiar la sociedad”* (GD Infancia), trabajar en red y realizar prácticas innovadoras sin dejarse llevar por lo habitual.
- Garantizan el desarrollo de itinerarios individualizados de integración social y educativa basadas en las necesidades expectativas y motivaciones de cada menor, integrándolo en la dimensión grupal y comunitaria.
- Posibilitan que las personas participantes, menores y sus familias, sean quienes tomen las decisiones importantes de su vida, respetando sus ritmos, al tiempo que implican una escucha activa con respeto.
- En el caso de la infancia, responden, a la necesidad de atención psicológica, de realizar actividades fuera del horario escolar, de ser acompañado en los asuntos escolares, etc...; de poder tratar las cosas con toda la familia.
- Satisfacen, además, de las necesidades del menor o la menor, otras de diverso tipo según la situación de cada familia, tales como necesidad de orientación, guía,



información para los cambios que va decidiendo introducir en su vida; de pasos a dar sobre a dónde ir; de ser derivado a otros profesionales o servicios para solucionar diversos problemas, por ejemplo psicológicos (somatización, tristeza); de recursos de apoyo escolar y orientación educativa para atender lo que sus hijos e hijas necesitan, etc...

- Las buenas prácticas con menores, también, pretenden cambio social, tal como apunta esta voz:

“El fin de la acción socioeducativa es que tenga impacto en la sociedad y ese impacto se entiende como crear una sociedad más justa y equilibrada en la que todo el mundo participe, es decir, una sociedad inclusiva.” (GD Infancia)

- En la base del “para qué” de una buena práctica con menores está la ética profesional y el respeto al “código ético” de la profesión.

“como guía de la acción da claves sobre cómo estar, qué tener en cuenta, “nos ayuda o nos permite reflexionar para decidir cómo llevar a cabo la acción socioeducativa siempre para dar autonomía a los menores y a sus familias”. (GD Infancia)

- Un criterio que se menciona para definir las buenas prácticas en el ámbito de menores es la participación, referida a la posibilidad de decisión sobre los propios asuntos. Así, por ejemplo, una usuaria de un centro de menores, ya adulta, expresa su percepción de que, aunque había cosas sobre las que los adultos tomaban decisiones que le afectaban (familia y educadores), había otras sobre las que se le consultaba y tenía en cuenta, pudiendo decidir ella:

“hablando hablando yo fui viendo las cosas de otra manera, yo decidí”. (E2)

- Los profesionales, en el ámbito de menores subrayan especialmente la necesidad de escuchar, y tener en cuenta, el propio relato que hacen los protagonistas de su situación sin hacer valoraciones sobre la misma en base, exclusivamente, a informes o a lo que comenten otros agentes

¿Qué actividades y acciones realizan los educadores y educadoras sociales en las buenas prácticas con infancia desprotegida?

Siendo conscientes de que las buenas prácticas profesionales lo son como consecuencia de múltiples dimensiones, así como por su interacción entre ellas, del análisis de las voces participantes en el estudio podemos concluir que en el trabajo socioeducativo con infancia en situación o riesgo de desprotección, mucho más importante que el tipo de actividades en las

que se implica al menor o a la menor para que participe, es el vínculo que se establece con él o con ella. Un vínculo que satisfaga todo lo que éste o ésta necesita de una relación, hasta el punto que se convierte en la auténtica fuente de estímulo y de satisfacción, tal como señala esta voz refiriéndose a su educadora:

“Cualquier actividad mientras fuera con ella, cualquier actividad estaba bien”.... “Si, lo que sea, lo que sea, hasta poder leer libros y hablar con ella de: me he leído este libro, me ha leído este otro libro. Simplemente esa relación o esa conversación, por es, es una conversación de tontunas ¿no? al final te aporta, te aporta” (E2)

Más que la actividad en sí, por tanto, lo que importa es la relación y más que el tema del que se habla, lo que importa es la propia conversación. Los profesionales, por otra parte, subrayan en este sentido, la importancia de crear confianza, *“me tengo que ganar la confianza”* (GD Infancia), de establecer un buen vínculo y, dentro de él, la importancia de la confianza. Para establecer una buena relación que facilite a las personas los cambios, ligando el vínculo con la confianza. En todo caso, las “necesidades relacionales que satisface el profesional” a través del vínculo con él o la menor son varias, por ejemplo:

- La necesidad de intimidad, tal como señala esta voz:

“Con ella tenías tus ratitos de sinceridad porque realmente con esa persona es con la que compartes tus problemas más íntimos y te sinceras completamente” (E2)

- La necesidad de empatía y de ser comprendido por el otro:

“Empatía, realmente es empatía lo que resumiría todo. Arantxa te entendía perfectamente, te sigue entendido a día de hoy, o sea, igual te ve la cara y te veía que tenías un problema sin solo decirlo, y ella era empática conmigo, y pues bueno, me entendía, me entendía, o yo cría que me entendía” (E2)

- La necesidad de seguridad, de sentirse querido, protegido y aceptado:

“Me sentía muy a gusto, muy tranquila, era como una hermana mayor, no sé, esa sensación de respaldo, de que te respaldan por detrás, que hagas lo que hagas no te van a juzgar, sino que te van a ayudar a asumirlo, a que estés bien, no sé, ese tipo de...” (E2)

- La necesidad de hacer impacto y de incondicionalidad:

“Siempre que me veía “hola chica guapa”. Eso lo recuerdo, vamos, por siempre lo voy a recordar, y hubo una temporada, me operaron de caderas, estuve, bueno estuve como meses ingresada en casa y Arantza venía todas, pero todas las mañanas, todas las mañanas a decirme buenos día, a ver qué tal estaba, pues a animarme, ¿no?, es que eso no se olvida (se emociona mucho)” “Al final esos momentos los vives como

que estás solo, como que no tienes a quién recurrir, y ella se convirtió en eso, en la persona que está ahí” (E2)

- La necesidad de escucha, de expresión, de compañía y apoyo y también de seguridad, tal como señala esta voz de la madre de un menor:

“me ayudaron un montón el hablar, me escucharon, el hablar con ellos...fue hablar con ellos y no sé, solamente el que me escucharan ya valía mucho, porque yo en casa hablaba pero como si hablara para esa pared, porque a mí nadie me hacía caso...y eso, que me escucharan, el poder sacar todo lo que...si me ayudó”.... “me dieron seguridad, algo de seguridad en lo que estaba...que no estaba mal, que lo podía hacer y que no estaba tan mal visto como a mí me parecía” (E1)

1200

Como se puede apreciar, el vínculo y las necesidades relacionales son una clave fundamental de la práctica socioeducativa y su cualidad es determinante a la hora de definir las buenas prácticas con infancia desprotegida. En tanto esa relación aporta y es fuente de satisfacción, podríamos decir de reparación, de la situación y vivencia de carencia que tiene en ese momento el o la menor. Ahora bien, en todo caso ¿qué hace él o la profesional para satisfacer esas necesidades relacionales con menores en desprotección? ¿qué estrategias siguen y qué actividades realizan en esas buenas prácticas? El análisis de las voces de las personas participantes en la investigación ha proporcionado una gran cantidad de información sobre estas cuestiones cuyo análisis aporta los siguientes resultados:

- En general, los profesionales “nombran” lo que hacen en su trabajo como:
 - Acompañar la vida cotidiana de las personas posibilitando su autonomía.
 - Facilitar.
 - Dar confianza.
 - Proporcionar seguridad.
 - Escuchar.
 - Mostrar tranquilidad.
 - Ayudar a hablar, a expresarse.
 - Orientar, derivar, proporcionar recursos.
 - Trabajar con todo el sistema familiar.
 - Favorecer la comunicación intrafamiliar.
 - Permanecer de forma consistente en la relación.
- En el trabajo directo con las y los menores:



- Proporcionar tranquilidad.
- Transmitir seguridad.
- Hablar de forma sosegada y con cariño, con palabras de amistad, de amor, usar palabras afectuosas (“*guapa, corazón*”).
- Acompañar en las actividades que tiene que hacer el/la menor.
- Hacer seguimiento de sus actividades y procesos interesándose por cómo está, cómo va el proceso, mostrar interés por cada paso... incluso en los casos en que se derive.
- -Mostrar incondicionalidad, constancia y consistencia estando presente siempre (acudiendo, con llamadas), todos los días: hacer saber a la otra persona que está ahí, que no está sola.
- Mostrar implicación: involucrarse en los problemas de el/la menor con implicación.
- No juzgar, aceptar al menor o la menor con lo bueno y con lo malo.
- Preparar al o la menor emocionalmente para lo que tiene que abordar.
- Tener paciencia.
- No enfadarse nunca.
- Razonar, explicar el por qué de las actuaciones.
- Establecer formas de acompañar “incluso en la distancia.”
- Mediar entre los menores y la familia.
- Acompañar y hacer seguimiento.
- Cuidar, especialmente, la acogida, las transiciones, las salidas, los cierres de proceso, las rupturas o separaciones bruscas, las situaciones límites, son todos ellos momentos clave que necesitan un especial cuidado. Es muy expresiva a este respecto la manifestación de una voz sobre su brusca salida del servicio de menores “*yo me vi arrancada repentinamente*”.(E2)

¿Cómo “es” y cómo “está” él o la profesional en las buenas prácticas socioeducativas con infancia desprotegida?

Recordando la importancia central del vínculo y la respuesta a las necesidades relacionales en las buenas prácticas con menores en situación de desprotección, nos referiremos ahora a los resultados que emanan del análisis de las voces de los y las profesionales participantes sobre su “ser” y “estar” en ese vínculo. Dichas voces manifiestan la importancia de involucrarse en la relación y afirman sobre su forma de estar en ella lo siguiente:

- El educador o educadora es una persona que tiene que estar situada, estar con la gente, mostrar la disposición a ayudar y tener preparación.

- Señalan la importancia de estar alerta en lo que concierne a la “omnipotencia” y el “paternalismo” por el riesgo de caer en éstos y la distorsión que provocan en la relación educativa.
- Enfatizan la necesidad de trabajar la angustia que a veces les genera las situaciones que viven las personas participantes, así como los peligros y riesgos, que puedan derivarse de sus decisiones y/o acciones socioeducativas. Se plantean qué hacer con esta angustia así como con sus propios miedos. Constatando que a veces es mayor su propio miedo que el de los sujetos.
- En relación con lo anterior apuntan la importancia de saber poner límites a la implicación emocional, esto es, la necesidad de pararse a pensar antes de actuar, así como trabajar las emociones. En este sentido, subrayan la importancia del equipo como ayuda para darles seguridad en lo emocional, así como la necesidad de implicarse en prácticas de autocuidado relativo a lo emocional dentro del ejercicio profesional.
- Subrayan la importancia de ser capaces de entender y ponerse en el lugar del otro y sus posibilidades.
- Subrayan igualmente la necesidad de conocer en profundidad el colectivo con el que trabajan sin caer en prejuicios y estereotipos previos.
- Refieren la importancia de estar en la relación con empatía y respeto, muy especialmente en el caso de infancia.
- Hacen hincapié en el respeto a las personas y sus procesos, siendo conscientes de que todas no avanzan al mismo ritmo.
- Señalan la cuestión de los límites de la intervención: él/la profesional debe saber bien hasta dónde puede llegar, conocer los límites de su trabajo y nunca olvidar que las decisiones en última instancia las toma el/la usuario/a.
- En la relación se ven a sí mismos como facilitadores y acompañantes: es preciso saber colocarse en la relación para acompañar dejando el protagonismo a las personas participantes siendo empáticos con ellas, así como darles confianza para que sientan confianza



- Se trata en definitiva, desde su punto de vista, de conseguir vincularse a ellos y ellas, y convertirse en persona de referencia.

¿Qué impacto tienen las buenas prácticas socioeducativas con infancia desprotegida en los sujetos?

Las voces participantes en el estudio muestran los beneficios y efectos positivos de las buenas prácticas en las personas, especialmente, en el caso de los y las menores desprotegidos, de aquellas prácticas que satisfacen las necesidades relacionales, y fortalecen un vínculo en cuya construcción es preciso tener muy en cuenta cómo es y cómo está el profesional en esa relación. A este respecto podemos afirmar lo siguiente:

- Los sujetos expresan como primer beneficio y efecto del vínculo con los educadores y las educadoras, una profunda sensación de alivio, y tranquilidad, de sentirse bien y *“de poder comunicarse, expresarse”* (E2), tal como manifiesta esta voz. La relación en este sentido produce como efecto una *“evasión de los problemas”*, una sensación de estar en una especie de *“burbuja de disfrute”* (E2).
- Se menciona especialmente también como beneficio de la relación el sentimiento real de seguridad y de incondicionalidad que les proporciona el vínculo, así como la experiencia de haber conseguido hacer impacto en él o ella. Todo ello tiene el efecto de convertir al profesional en una persona de referencia que les ayuda a estar *“más dispuestas a enfrentar las situaciones”* (E2) que tienen delante, a prepararse para ellas, en definitiva a comenzar a actuar para avanzar.
- Otro beneficio y efecto positivo muy significativo del vínculo es la experiencia de sentirse plena, sentirse completa, en palabras de una usuaria refiriéndose al vínculo con su educadora: *“yo me sentía completa, me veía llena, veía que no me faltaba nada más, no me faltaba nada más.”* (E2)
- Asimismo, conseguir un buen vínculo proporciona al o la menor la experiencia de sentirse, como manifiesta de nuevo esta voz: *“cómoda consigo misma”* (E2) y consigue el efecto de proporcionar la infancia interna necesaria para que la persona pueda construir, por dentro, lo que el educador o educadora, en ausencia de las figuras parentales, proporciona a través del vínculo de apego seguro que establece con él o la menor, más allá de propias actividades que con ella pueda realizar. En este sentido, las

palabras de la siguiente voz de una menor, ahora ya adulta, refiriéndose al vínculo que su educadora fue construyendo con ella, son muy elocuentes [hablando sobre las actividades que realizaba con su educadora],

“se recuerdan con cariño ¿no? y es entrañable” ... “fue bonito, fue bonito, porque realmente yo miro atrás, igual hablo con alguien de mi infancia ¿no?, pues igual como te dicen “yo cuando era pequeña hacía esto” y yo hablo de mi infancia y lo que cuento son cosas que he hecho con ellos [los educadores]...Lo bonito son los recuerdos que te quedan por dentro...si porque al final, las actividades bonitas, las excursiones, las salidas, una charla, simplemente de madre a hija, yo lo hacía con Arantza. Entonces al final es, “yo de pequeña iba a tal sitio”, “ah! yo también he ido”... “¿y con quién fuiste?, “yo con mi educadora.” (E2)

1204

CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE AVANCE

El análisis de los datos aportados por las voces de las personas y profesionales participantes del ámbito de Infancia en situación de desprotección, nos permite presentar las siguientes conclusiones sobre Buenas prácticas en educación social en dicho ámbito:

- Existe una preocupación general en ese mundo profesional por el desarrollo de Buenas Prácticas.
- Se reconoce el valor y la importancia del Código Deontológico para orientarlas.
- Se aportan distintas acepciones del término y se pone el énfasis en múltiples cuestiones al referirse a ellas.
- Hay algunos elementos fundamentales en las Buenas Prácticas con Infancia en situación de desprotección, pero el elemento clave más importante es **el vínculo**.
- Es el mediador fundamental para una relación socioeducativa transformadora con Infancia en situación de desprotección.
- En el vínculo es necesario que los y las profesionales “cuiden” a las personas, tanto menores como familiares, con las que trabajan.
- También, que “se cuiden” a sí mismos y a sí mismas en él, y avancen en el “saber ser” y “saber estar”, personal y profesionalmente en dicho vínculo.
- Más importante que “lo que hacen” los y las profesionales con/para los y las menores, en sí, es la relación que construyen para responder a sus necesidades relacionales.



- Un buen vínculo proporciona alivio, tranquilidad, seguridad, así como la “infancia interna” necesaria para que el menor o la menor pueda construirse como persona.

Para finalizar, señalaremos algunas líneas de avance, de carácter general, para futuros proyectos de investigación e innovación educativa, sobre el tema de Buenas Prácticas en Educación Social:

- Profundizar en el estudio del concepto de Buenas Prácticas en Educación Social y contrastar los resultados obtenidos.
- Avanzar en la investigación sobre las características, dimensiones e indicadores que pueden ayudar a plantear instrumentos para valorar su puesta en práctica.
- Profundizar en el estudio del vínculo y una buena relación educativa como garantes de una buena práctica profesional socioeducativa. Considerando que la finalidad de ésta no es la buena relación educativa, sino los objetivos que se plantean en cada práctica, siendo el vínculo y la relación instrumentos para lograrlos.

1205

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M.J.; Arantia, M.T.; Del Castillo, L.; Berasategi, N.; Martínez, I.; Arbizu, F.; Zarandona, E.; Loza, M. (2012): Sentido y significado de la acción tutorial a través del relato espontáneo. En P. Memuela; N. Casado y M.I. Cebreiros (Eds.), *Experiencias docentes innovadoras en Educación Superior* (pp. 117-183). Ourense: Educación Editora.
- Decreto 230/2011. *Guía instrumento Balora, para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca*, (2011). BOPV del 8 de noviembre de 2011.
- Escudero, J. M. (2008). *Análisis de buenas prácticas: hacia un marco de referencia compartido*. Documento interno. Murcia: Universidad de Murcia.
- Escudero, J. M. (2009). Buenas prácticas y programas extraordinarios de atención al alumnado en riesgo de exclusión educativa. *Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado*, 13(3), 107-141.
- Haurbabesa Lanbide (2009). Gizarte hezitzaileen praktika profesionalaren testuinguru instituzionala. *Tantak: Euskal Herriko Unibertsitateko Hezkuntza Aldizkaria*, 21 (2), 127-155.
- Ley 3/2005. *de 18 de febrero de Atención y protección a la infancia y la adolescencia en la CAPV*, (2005). BOPV núm. 59 de 30 de Marzo de 2005
- Zabalza, M.A. (2012). El estudio de las “buenas prácticas” docentes en la enseñanza universitaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10 (1), 17-42. <http://red-u.net/redu/index.php/REDU/article/view/363>

