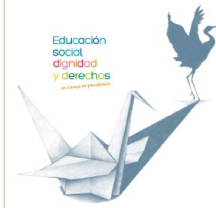




Etapa 4, Bilbao, 27/abril/2022

Universidad de Deusto, DEUSTO

**Diálogos en ámbitos profesionales. 1**  
***Intervención Socioeducativa en Servicios Sociales de Atención Primaria: próxima, personalizada, relacional y comunitaria***



## Algunas reflexiones técnicas y algunas preocupaciones a futuro

172

**Jesús Otaño Maiza.** Educador Social. Hurbildu.

El título viene del taller original que se nos solicitó desde el comité científico para el VIII Congreso de Educación Social presencial en Zaragoza que no se pudo realizar y la propuesta en formato de diálogo ha sido derivación de aquel taller.

Las cuatro atribuciones que aparecen en el título relacionadas con la proximidad, la intervención personalizada, la importancia de la relación y el enfoque comunitario resumían la aportación que pretendía el modelo que se iba a presentar en el taller. En este escrito para las actas del congreso y, dadas las limitaciones de espacio, vamos a presentar simplemente algunas de las ideas que se plantearon en el espacio de diálogo mismo que, entresacadas, y, a partir de preguntas, que son consideraciones formuladas como titulares que requerirían matices, y, seguramente, debate.

*En primer lugar, ¿es posible la proximidad de los servicios en el territorio y con las personas que lo habitan sin la disponibilidad evidente y explícita de las personas profesionales?*

Sin duda, no es posible. Estar, ser y parecer disponible implica, desde la proactividad que se nos supone y las competencias técnicas del “oficio” posibilitar el acceso de todas las personas a nuestros servicios y que éstos sean conocidos y reconocidos por la ciudadanía y la comunidad. Para ello, hay que entender la proximidad como principio de actuación lo que tiene que ver con:

- la implementación de formatos de actuación que favorezcan la presencia en el territorio y en los lugares en los que las personas están (“yo voy y estoy donde ellas están”) y el desarrollo de la intervención en el marco familiar y el del medio abierto (la intervención socioeducativa familiar domiciliaria y la educación de calle)
- la garantía en la respuesta a todas las personas del territorio asegurando la intervención, también en los municipios más pequeños, y ajustando a tamaño humano la de los más grandes a partir de servicios completos, próximos y sólidos en cada barrio y en cada pueblo.

*Por otra parte, relacionado con la personalización de la intervención, si pretendemos, mirar mejor a las personas y a sus necesidades, y la eficiencia y eficacia de nuestras intervenciones, ¿no sería necesario relativizar y/o reinterpretar los procedimientos?*

Primero, situémonos desde dónde estamos hablando:



- estamos hablando desde el foco de los servicios sociales municipales, que, en nuestro caso, en el de las y los educadores sociales, es la intervención socioeducativa con las personas, relacional, generadora de procesos y marcos educativos para la misma y con la finalidad de dar respuesta a sus necesidades.
- estamos hablando, pues, de intervención personalizada, desde un enfoque centrado en la persona, y, desde ese paradigma, de cómo repensar los procedimientos para adaptarlos a las personas y sus necesidades y no pretender que las personas se tengan que adaptar a los procedimientos (que, desde nuestro punto de vista, no protocolos que hablan más de la organización y de nuestras tareas que de las personas)

Adaptar los procedimientos para una mayor eficiencia de la intervención parte de un análisis general de los mismos y de cada una de sus fases, seguramente, sin alterarlas demasiado, pero sí repensando el enfoque, los contenidos y las tareas da desarrollar en cada una de ellas.

Para contribuir a la reflexión, apuntamos aquí algunos aspectos para el análisis y revisión en torno al procedimiento desde un enfoque centrado en la persona, mediante ideas que requerirían de mayor profundización y progresión en su aplicación:

- Conviene aplicar esta mirada tanto en el punto de partida del proceso de intervención, en el recorrido del mismo, así como en el del punto de llegada de evaluación y cierre.
- Es necesario elaborar diagnósticos de necesidades individualizados y rigurosos, lo que implica tener en cuenta los momentos y las capacitaciones de los individuos que lleva a que todas las acciones y actuaciones estén adaptadas a los mismos con flexibilidad, muchas veces, en la respuesta.
- Es preciso garantizar la participación de las personas educadoras sociales en todo el procedimiento desde su primera fase de detección y recepción, no sólo a partir de la intervención propiamente dicha.
- Se deben asegurar itinerarios con las personas sin rupturas e intermitencias que tantas veces se dan en los procesos de intervención, como es el caso de los traspasos de administración competente ante la valoración de mayor nivel de desprotección o de exclusión que tienen consecuencias en los procesos, muchas veces, desorientando a las personas atendidas y, en ocasiones, con considerables retrocesos en los mismos.

*Solemos decir que nuestro trabajo es 90% relacional lo que se hace difícil si nos tenemos que “someter” a un procedimiento demasiado rígido, ¿puede que esté ocurriendo, en algunos casos, que en vez de poner energías en el apoyo, el acompañamiento y la intervención estamos más preocupados en la información y en la valoración de la situación?*

Entendamos esto como una autocritica y una invitación a equilibrar estas energías en aras a la contribución real a la respuesta las necesidades de las personas desde la honestidad y la ética profesional.

El sentido de nuestra tarea es la intervención a través de las relaciones educativas que construimos, que, como es sabido, tienen como objetivo la generación de procesos educativos que, en su intencionalidad última, permiten dar respuesta a las necesidades de las personas.

La intervención a través de las relaciones y en procesos educativos sigue siendo el eje de nuestra función y nos facilita ser eficaces en su finalidad; para ello, las personas educadoras sociales nos construimos como significativas y, a través de la vinculación, logramos un grado de ascendencia capaz de apoyar estos procesos de adquisición de recursos y de autonomía.

Así mismo, de importancia no menor, son las aportaciones de las relaciones que se generan en lo que se refiere, en muchas ocasiones, a compensación, afectividad, seguridad y humanización desde una mirada de competencia que da protagonismo a las personas desde el reconocimiento de sus capacidades de cambio, de empoderamiento y de adquisición de autonomía.

*Una finalidad importante de la acción socioeducativa es la adaptación de las personas al entorno, ¿cuál es la parte de ese entorno que llamamos comunidad? y ¿a qué nos referimos al hablar de comunidad?*

Ya se ha hablado de proximidad y de territorio y, por tanto, en cierto sentido de comunidad, pero, avanzamos un poco más aquí, incidiendo en la necesidad de recuperación de lo comunitario en el desarrollo de las actuaciones y en la fundamentación de la intervención social y educativa desde los servicios sociales del ámbito local, como enfoque, cultura, perspectiva y metodología.

- de una parte, parece que la manera de garantizar el enfoque comunitario en nuestras intervenciones pasa por entender a la comunidad también como sujeto de la intervención, para lo cual es preciso dotarle de mecanismos que favorezcan devolver a la misma parte de la responsabilidad de su desarrollo
- de otra, la contribución al desarrollo de las comunidades desde los servicios sociales en atención a la esencia de lo educativo, su sentido antropológico y cultural y la normativa vigente, viene dada a partir, de nuevo de la presencia de los mismos y de las personas profesionales en la comunidad como aval de la proximidad real y disponible, la participación en las diferentes iniciativas de la misma y la generación y dinamización de redes de carácter comunitario.

*Para terminar, dos recordatorios, dos preocupaciones y una propuesta*

La tarea principal de las personas educadoras sociales en lo local/municipal es intervenir generando procesos educativos para responder a las necesidades de las personas en el ámbito de lo social y educativo y desde la relación educativa; así pues, la valoración de situaciones de desprotección es sólo una de las tareas a desarrollar, pero, no ha de suponer tarea central en el servicio en detrimento de la tarea educativa y de atención directa.

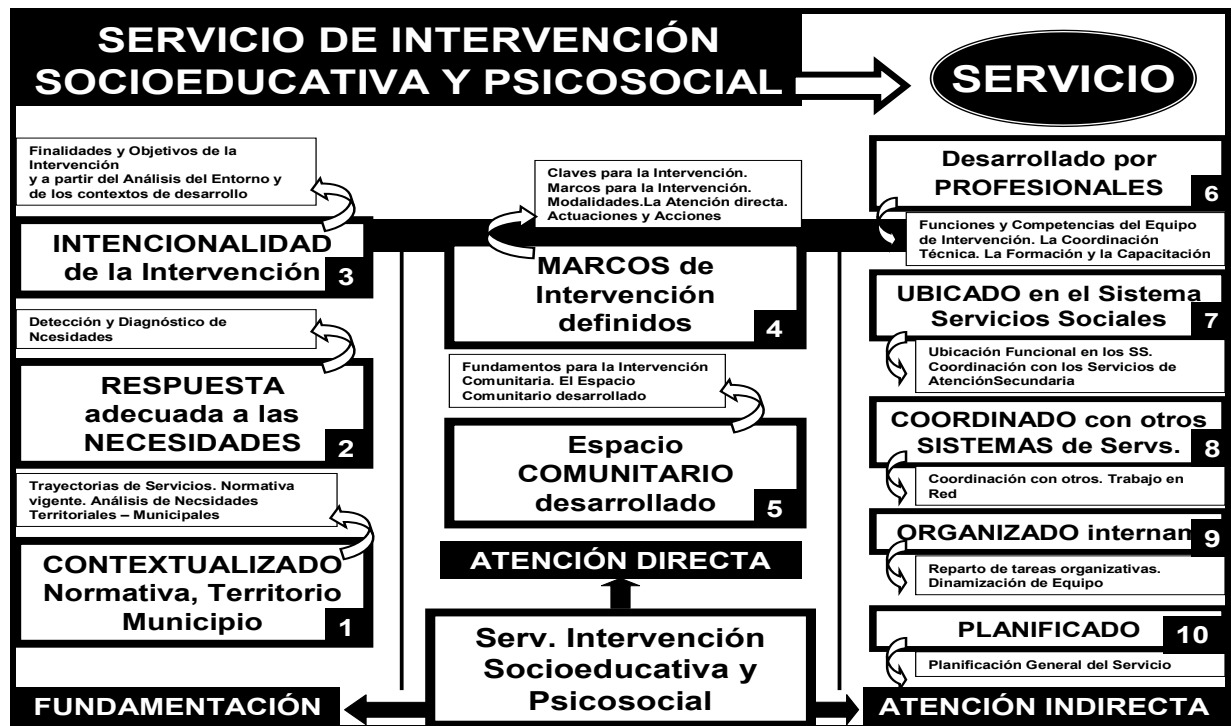
Así mismo, la prevención es trabajo importante de lo local, entendida como prevención activa, que supone conocer desde antes, antecederse, no desatender, establecer vínculos y acompañar antes, es decir, intervenir desde lo educativo, intervenir previniendo.

- Debemos cuidar nuestra mirada específica y especializada para no perder el contenido y sentido de la intervención municipal, próxima, precoz y a tiempo desde el conocimiento directo, que es necesaria y, desde la experiencia y el contraste para ello fue diseñada.
- Es preciso mantener el enfoque, pues, desde la atención socioeducativa, la protección y la inclusión con una respuesta a las necesidades ajustada, próxima y preventiva y poner la mirada en la desprotección y en la exclusión graves, únicamente, en las situaciones que así lo requieren. Esto también está relacionado con los informes que deben estar bien diferenciados entre los que son diagnóstico de necesidades para el desarrollo del plan y los que son informes de valoración de la desprotección o de la exclusión.

Como se ha visto, algunas de las ideas señaladas quedan planteadas unas veces, de manera afirmativa, otras, sugerente y, a veces, provocadora, pero, están expuestas con la intención de

contribuir a la reflexión de cara a la definición de los servicios de naturaleza socioeducativa y psicosocial.

Por último, presentamos a continuación, como aportación a la definición el esquema del modelo de Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial elaborado por las personas educadoras sociales que desarrollamos el Programa Hurbildu de la Diputación Foral. Este modelo es nuestra referencia para el asesoramiento técnico a los departamentos de servicios sociales en Gipuzkoa, y, en un principio, iba a ser el punto de partida del taller original para el Congreso. También apuntamos alguna documentación relacionada.



*Bibliografía*

Otaño, J. (2021). Algunas aportaciones para el desarrollo de la intervención socioeducativa y psicosocial en el ámbito local. Apuntes sobre el asesoramiento técnico a las personas profesionales – Programa Hurbildu. *Actas de Congreso de VIII Congreso de la Red Española de Política Social (REPS)*, Bilbao 2021, pp. 1197-1228

Otaño, J. (2019). La intervención socioeducativa y psicosocial en el ámbito local: aportaciones para su definición adaptada a cada municipio. *Zerbitzuan* 69, 5-21

Otaño, J. (2016). Intervención Socioeducativa desde los s. sociales de atención primaria. Cómo, con quién y para qué. *V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi. Consejo Vasco de Servicios Sociales*. (Gobierno Vasco) 45-58

