



Etapa 4, Bilbao, 27/abril/2022
Universidad de Deusto, DEUSTO

Mesa Coloquio
*El compromiso de la Educación Social con la
Acción de las Políticas Sociales. Justicia Social*



La importancia del feedback entre instituciones y ciudadanía para el desarrollo de políticas públicas efectivas

145

The importance of feedback between institutions and citizens for the development of effective public policies

María Ángeles Fernández Valiente. Educadora social. Directora insular del área de Infancia y Familia del Consell de Mallorca. mafernandezvaliente@gmail.com

Resumen

La intervención remarca la importancia de dar voz a la ciudadanía para poder desarrollar unas políticas públicas y eficaces. Es importante ver a las personas como sujetos de derechos e ir implantando un Modelo de Atención Centrado en la Persona, que convierte a la persona en protagonista de las políticas públicas.

Escuchar la voz del colectivo con el que trabajamos es determinante para dar respuestas efectivas a las necesidades creadas por las realidad del momento, fomentar la igualdad de derechos y facilitar su plena integración.

Una profesional de la educación social interviene y aporta a la construcción de políticas públicas en clave de Justicia social desde el momento en que su intervención incluye a la persona, a la red y a la comunidad. No es viable trabajar en el ámbito de la intervención social sin un compromiso político y social; no hay intervención pequeña, cada una desde nuestro lugar aportamos a esta construcción de un mundo más justo y solidario.

Palabras clave: Realidad, interacción, justicia social, integración, igualdad

Abstract

The intervention highlights the importance of giving citizens a voice in order to develop effective public policies. It is important to see people as subjects of rights and to gradually implement a Person-Centered Care Model in all areas, which makes the person the protagonist of public policies. Listening to the voice of the group with which we work is decisive in providing effective responses to the needs created by the realities of the moment, promoting equal rights and facilitating the full integration of all people.

A social education professional intervenes and contributes to the construction of public policies in the key of Social Justice from the moment in which her intervention includes the person, the network and the community. It is not feasible to work in the field of social intervention without a political and social commitment; There is no small intervention, each



one of us from our place contributes to this construction of a fairer and more supportive world..

Keywords: Reality, interaction, social justice, integration, equality

Introducción / presentación

Primero de todo me presentaré porque hay tres datos significativos de mi currículum que os permitirán ir un poco más allá a la hora de entender mi mensaje. Ocupo el cargo de Directora insular de infancia y familia y esto va a enmarcar mis palabras; también soy educadora social y esto se refleja en mi modo de trabajar dentro de la política y, un tercer elemento a tener en cuenta, es que mi labor se desarrolla en el Departamento de Derechos sociales, no de Bienestar ni de Servicios Sociales como se denominaba anteriormente. Estos tres factores: el enfoque de derechos, la educación social y la infancia, van a ir apareciendo en mi intervención.

En definitiva, mis aportaciones en esta mesa engloban la visión más práctica de una educadora social con responsabilidad política que trabaja para consolidar el paso de un Modelo de servicios sociales centrado en los propios servicios, a un Modelo de servicios sociales centrado en la persona que da voz a los propios usuarios para responder así mejor a sus necesidades. Hacemos a las personas partes activas en su proceso de transformación para facilitar su integración y plenitud de derechos.

El enfoque de derechos humanos en las políticas públicas

El enfoque de derechos humanos en las políticas públicas se sustenta en dos pilares fundamentales: el Estado, como garante de los derechos y sujeto responsable de su promoción, defensa y protección; y las personas y grupos sociales, como sujetos titulares de derechos con la capacidad y el derecho de reclamar y participar.

Las políticas públicas deben ir unidas a las demandas de la ciudadanía y, por ello, es necesario que demos voz a las personas y a los colectivos hacia los que se dirigen nuestras iniciativas. Congresos como este nos permiten participar de diferentes experiencias y compartir propuestas construidas (co-construidas) con la ciudadanía, las entidades y las administraciones.

La educación social está obligada a abordar, junto con otras disciplinas de la intervención social, la defensa de los derechos humanos. Ya pasó el tiempo de la caridad (por supuesto no hace falta decirlo en este foro) y de la “ayuda” entendida desde una posición de superioridad (tampoco hace falta decirlo), llegó el momento de Respetar, Proteger y Cumplir 1 los derechos humanos.

Estos tres verbos que están ligados en la práctica política y por supuesto en nuestra intervención, independientemente del lugar donde se realice, también implican un marco jurídico de exigencia y, por tanto, de Justicia social.

¹ 1: **respetar**: «exige que el Estado no interfiera directa o indirectamente en el disfrute del derecho»; 2: **proteger**: «requiere que el Estado adopte medidas para evitar que terceros interfieran en el [ejercicio pleno del] derecho»; y 3: **cumplir**: «exige que el Estado adopte medidas legislativas, administrativas, [presupuestarias, judiciales] y de otra índole adecuadas para [facilitar, proporcionar y promover] la plena realización del derecho» (OACDH, 2004:35)

Me gustaría explicaros algunas de las iniciativas que hemos puesto en marcha desde la dirección insular de Infancia y Familia, siempre, como ya he mencionado, siguiendo el Modelo de atención centrado en la Persona, y que, a mi modo de ver entrecruzan los 3 factores de los que os hablaba al inicio (derechos/infancia/educación social):

- En cumplimiento del derecho a ser escuchado y a participar en los asuntos que les afectan, hemos constituido la **comisión de familias biológicas** cuyas hijas o hijos se encuentran bajo una medida de protección. Imaginad un servicio que, en el peor de los casos toma medidas de separación familiar, sentándose a debatir con las familias sobre cómo podemos construir entre todos un modo de intervención que tenga en cuenta su opinión y sus propuestas. Por supuesto el derecho individual a ser escuchado ya era respetado y protegido anteriormente, pero con la creación de este espacio de participación hemos dado un paso más para lograr cumplir ese derecho también como colectivo. Esta nueva Comisión complementa las comisiones de familias acogedoras y de familias adoptivas con las que ya contábamos en mi departamento y cuyo valor seguimos reforzando en las iniciativas que se toman sobre el trabajo del área. Situamos a los colectivos, a las personas que atendemos, como protagonistas de nuestras iniciativas.
- Y siguiendo en esta línea de potenciar iniciativas que den voz a los individuos, es indispensable citar el Consejo de la Infancia y la Adolescencia, donde los niños, las niñas y los adolescentes que tienen alguna medida de protección exponen sus ideas y propuestas en su espacio de debate, y posteriormente nos las transmiten para poder transformarlas en iniciativas y políticas que den una respuesta real a sus necesidades. Les hacemos partícipes del proceso de transformación de su día a día.

Desde las administraciones debemos fomentar la participación. Es un derecho de todos, pero dar voz ya desde la infancia nos permitirá avanzar en la consolidación de los derechos sociales. Hay que lograr una participación efectiva y permanente de las personas con más dificultades. Desde el IMAS así lo hemos hecho, tanto con el Consejo de la Infancia y la Adolescencia, como con la creación Comisión de Familias Biológicas, porque, insisto, fomentar la participación es la clave.

Por otra parte, también en Mallorca, tanto la pandemia como los diferentes conflictos bélicos o migratorios nos han obligado a adaptar nuestros recursos al momento que se estaba viviendo para poder ofrecer soluciones eficientes. Concretamente, hemos impulsado nuevos programas de acogida especializados adaptados a las necesidades de ciertos colectivos de jóvenes como fue el caso de los adolescentes venidos de Ceuta o los niños y niñas ucranianos que han llegado a nuestra isla sin un adulto de referencia. En ambos casos hemos tenido que actuar con la máxima celeridad para ofrecer una solución que garantizase el bienestar de estos jóvenes y facilitase su integración social en la isla.

Todas estas iniciativas parten de las necesidades reales constadas por entidades y personas del ámbito. Y es que desde la institución en la que trabajo creemos firmemente que debe haber un feedback entre instituciones y ciudadanía; debemos ir unidos de la mano. Es imposible elaborar unas políticas públicas efectivas si no escuchamos y tomamos en cuenta a las personas. Como bien dice el título de esta mesa redonda, hay un Compromiso de la Educación Social con la Acción Sociopolítica.

El compromiso de la Educación Social con la Acción Sociopolítica.

El compromiso que adquirimos en su día como educadoras sociales de atender a las personas desde un trato igualitario sin discriminación por razón de sexo, edad, religión, ideología,

etnia, idioma o cualquier otra diferencia,² nos compromete con iniciativas y políticas enfocadas a promover la igualdad de oportunidades y la equidad para lograr que todas las personas vean sus derechos respetados y protegidos. Habrá quien dirá que es “suficiente con no entorpecer, no inmiscuirse” y “respetar los derechos” pero trabajar para que además se **cumplan y protejan** forma parte, por supuesto, del **ideario político y la formación como profesional de la educación social** que forman parte de mí.

Existe una estrecha relación entre las políticas públicas y la ciudadanía, no sólo porque evidentemente las decisiones políticas tienen una incidencia en la ciudadanía y deben ser respuestas reales a sus demandas o necesidades, sino porque también la opinión y el posicionamiento de las ciudadanas y ciudadanos influye en las decisiones que se toman.

Insisto, pues, en remarcar especialmente esta idea: No podemos hacer política pública sin escuchar la voz de la ciudadanía. Cuando tuvimos que impulsar de manera urgente diferentes iniciativas para dar respuesta a una coyuntura concreta provocada por la COVID-19, por los problemas migratorios o, incluso en la actualidad, por el conflicto bélico en Ucrania, es verdad que fuimos rápidos al ofrecer respuestas concretas, pero, insisto, no lo hubiésemos conseguido sin escuchar a las entidades y familias que se veían afectadas y que nos hicieron llegar sus problemas y necesidades concretas.

Las políticas centradas en las personas son políticas de ideas sencillas, son respuestas a sus dificultades para gozar de sus plenos derechos como personas. Desde el Departamento en el que yo trabajo hemos dejado de centrarnos en reforzar un sistema rígido e inamovible con respuestas generalizadas, a centrarnos en las necesidades de cada persona y ver a la persona como un sujeto de derechos. Este cambio de enfoque nos permite diseñar mejores estrategias a la hora de impulsar nuevos proyectos o, como decía, medidas urgentes que den respuesta a una necesidad puntual fruto del momento en el que vivimos.

Debemos ir configurando un auténtico modelo de oportunidades donde los derechos de las personas y de sus familias estén por encima de todo; un modelo de respeto por su autonomía personal, su libertad de elección y la potenciación de sus capacidades. Todo ello lo recoge el Modelo de Atención Centrado en la Persona que nosotros estamos implantando.

Me gustaría recoger también en mi intervención el recordatorio de aquello que, como educadoras sociales, estudiamos un día y que personalmente sigue siendo tan importante en mi trabajo en el área de Infancia y Familia. Seguro que, igual que yo, os enseñaron la importancia de tener presente que los seres humanos no nos desarrollamos en un contexto «vacío», **nos desarrollamos a partir de la «relación» con otros seres humanos y en un medio social determinado que nos condiciona**. Es en esa «relación» y en ese medio social donde las educadoras sociales tenemos nuestra mayor capacidad de incidencia y no importa en qué nivel estamos actuando (atención directa, supervisiones, gestión de equipos, etc.)

Si ponemos en el centro a la persona con la que trabajamos, y le ofrecemos toda la información, los medios y vías disponibles para poder participar como sujeto activo en la sociedad, desde la escucha y el respeto, vamos a ser testigos del desarrollo de todo su potencial (*o casi todo, no seamos...*) en su relación con los demás y eso nos incluye a personas, entidades y administraciones.

Cuando además incluimos a la comunidad en nuestra intervención, estamos colaborando en la construcción de una mirada crítica, porque vamos a encontrar múltiples miradas que entran en

² Código deontológico de la educación social.

diálogo y construyen un mapa más detallado y ajustado a la situación y, desde ese nuevo lugar, soñamos y construimos el futuro.

¿Se requiere dotar de un mayor aporte técnico y científico a la profesión?

Era una de las preguntas lanzadas por la organización. Si me permitís, no diré que no, pero creo que quizás estemos en el momento de “integrar” los conocimientos científicos que ya tenemos en nuestra disciplina, integrarlos de manera que nos reconozcamos a nosotras mismas y nos aseguremos de aportar conciencia a las intervenciones, que cuando hagamos una intervención sepamos desde dónde la hacemos (desde un enfoque de derechos) y, sobre todo para qué la hacemos; integrarlo de manera que recuperemos una relación educativa humana basada en una intervención consciente y transformadora.

Para mí, esa es una de las claves: una profesional de la educación social interviene y aporta a la construcción de políticas públicas en clave de Justicia social desde el momento en que su intervención se realiza desde el enfoque de derechos humanos e incluye a la persona, a la red y a la comunidad. Me resulta imposible entender que pueda trabajarse en el ámbito de la intervención social sin un compromiso político y social; y me gustaría subrayar que no hay intervención pequeña, cada una desde nuestro lugar aportamos a esta construcción de un mundo más justo y solidario.

Trabajemos todos juntos para elaborar políticas que den respuesta a las necesidades de las personas más vulnerables, pero que también supongan un avance en el respeto, la protección y el cumplimiento de los derechos humanos

¿Qué quiero decir con eso? Pues que si logramos la plena colaboración entre ciudadanía, entidades e instituciones; si nos escuchamos mutuamente podemos dar un paso más hacia la construcción de un mundo en el que las administraciones no tengamos como prioridad el garantizar sólo el bienestar de los colectivos que más nos necesitan, sino que nuestro principal objetivo sea el de construir una sociedad en la que todos veamos garantizados nuestros derechos universales.

Debemos consolidar el Modelo de Atención Centrado en la Persona y, para ello, debemos:

- Pasar de un modelo de intervención clásico a un modelo centrado en los derechos de la infancia, jóvenes, las personas mayores, las mujeres.
- Acompañar a la persona vulnerable durante todo el proceso y garantizarle su acceso a unos servicios dignos y de calidad, que fomenten su autonomía y que sean continuos, evitando cualquier interrupción por motivos burocráticos.
- Centrar nuestro catálogo de servicios públicos en resolver las necesidades de las personas, superando el discurso de las competencias entre las administraciones.
- Trabajar para aplicar las leyes estatales que recogen todos los principios del modelo centrado en la persona, pese a la dificultad que ello supone, como son la Ley de Dependencia, la Ley actual de la infancia LOPIVI, la Ley de Igualdad entre hombres y mujeres o la Ley de educación.

En definitiva, administraciones, entidades y ciudadanía debemos ir de la mano en este proceso de cambio. Porque si actuamos todos juntos, sumaremos mucho. Recordemos que **NO HAY INTERVENCIÓN PEQUEÑA**.

Muchas gracias!