

## VI CONGRESO ESTATAL DE EDUCACIÓN SOCIAL

*“Nuevas Visiones para la Educación Social, experiencias y retos de futuro”*

Comunicación defendida dentro del Eje temático 4:

**“Políticas públicas en la Educación Social como derecho y construcción de la ciudadanía”**

---

**Profundizando en la realidad de la intervención socioeducativa con infancia y familia en los servicios sociales municipales de Bizkaia.**

*Deeper into the reality of the social-educative work with children and families in local social services of Bizkaia.*

Noelia Moyano y Cristina Ojanguren. Agintzari Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social <sup>1</sup>

### **Resumen:**

*Esta comunicación presenta el diseño y los principales resultados del Estudio-investigación sobre los procesos de intervención socioeducativa con infancia, juventud y familia en Bizkaia elaborado por Agintzari S. Coop. y subvencionado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco. Se trata de una investigación de carácter descriptivo y principalmente cualitativo cuya metodología se ha basado en el análisis documental, complementado con grupos de discusión con profesionales en activo. Los resultados que se presentan*

1 Para contactar: [noeliamoyano@agintzari.com](mailto:noeliamoyano@agintzari.com). Avda. Lehendakari Aguirre 11, 2º Dpto. 1-4. 48014 Bilbao (Bizkaia).



*describen las áreas de intervención que comprenden los contenidos de trabajo desarrollado con las personas destinatarias, las funciones que desempeñan los y las educadores, una caracterización de los procesos de intervención haciendo referencia a los elementos metodológicos clave y una aproximación a los resultados de este tipo de intervención desde la perspectiva de los y las profesionales.*

**Palabras clave:** Intervención socioeducativa, intervención familiar, protección infantil, servicios sociales municipales.

**Abstract:**

*This communication sets out the design and the main results of the Research about Social-Educative Processes with Children, Youth and Families in Bizkaia, developed by Agintzari Cooperative Association and financed by the Employment and Social Affairs Department of the Basque Government. It is mainly qualitative and descriptive research whose methodology has been based on the documentary analysis, complemented with discussion groups with working professionals. The results presented describe the intervention areas that include the contents of working with target persons, the duties of educators, a characterization of the processes of work highlighting the key methodological elements, and an approach to the results of this type of work from the perspective of professionals.*

**Key words:** social-educative work, family work, child welfare, local social services.

El objetivo de la presente comunicación responde la presentación del *Estudio-investigación sobre los procesos de intervención socioeducativa con infancia, juventud y familia en Bizkaia* iniciado en el año 2010 por Agintzari S. Coop. de Iniciativa Social y subvencionado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

La intervención socioeducativa con infancia y familia en Bizkaia, tuvo su principal base de articulación y desarrollo en el Decreto Foral 124/96 de la Diputación Foral de



Bizkaia para el Plan de Intervención Socioeducativa,<sup>2</sup> que mediante convenio trianual entre los municipios y la entidad foral estableció una referencia de objetivos y contenidos de la actividad de los Equipos de Intervención Socioeducativa (EISE).<sup>3</sup> La antigüedad de dicha regulación junto al efecto posterior del reparto competencial, ha llevado en el momento actual a una práctica heterogénea, que aunque comparte aún un discurso más o menos común sobre su contenido y áreas de acción, la práctica real y la experiencia en la propia acción han dejado las referencias iniciales superadas.

Por otro lado, la Ley 12/2008 de Servicios Sociales reguladora de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma Vasca (CAV) y que se encuentra actualmente en fase de desarrollo, enmarca la intervención socioeducativa como servicio de atención primaria del Sistema de Servicios Sociales y por lo tanto centrada en los objetivos generales de prevención y atención a la dependencia, la desprotección y la exclusión, y pendiente de una mayor concreción y definición en la Cartera de Prestaciones y Servicios.

En el marco de desarrollo de la ley, los servicios socioeducativos presentan varios retos para una completa articulación del sistema a nivel de la CAV. Entre ellos, está garantizar una prestación homogénea en todos los territorios y, compartidos con los retos actuales de la propia disciplina profesional, siguiendo la línea planteada por otras investigaciones (Grupo Haurbabesa Lanbide, 2009), el desarrollo del marco teórico-práctico que comprenda un sólido discurso técnico, y el conocimiento, difusión, y la transferencia profesional de su práctica.

Agintzari S. Coop. de Iniciativa Social como entidad proveedora de estos servicios ha trabajado de manera continua por el desarrollo y la mejora de sus prestaciones. Es por ello, que en su experiencia y análisis viene identificando la necesidad de mayor investigación y conocimiento del objeto, contenido y alcance de la intervención socioeducativa. En esta línea, el estudio pretende aportar una descripción de esta

---

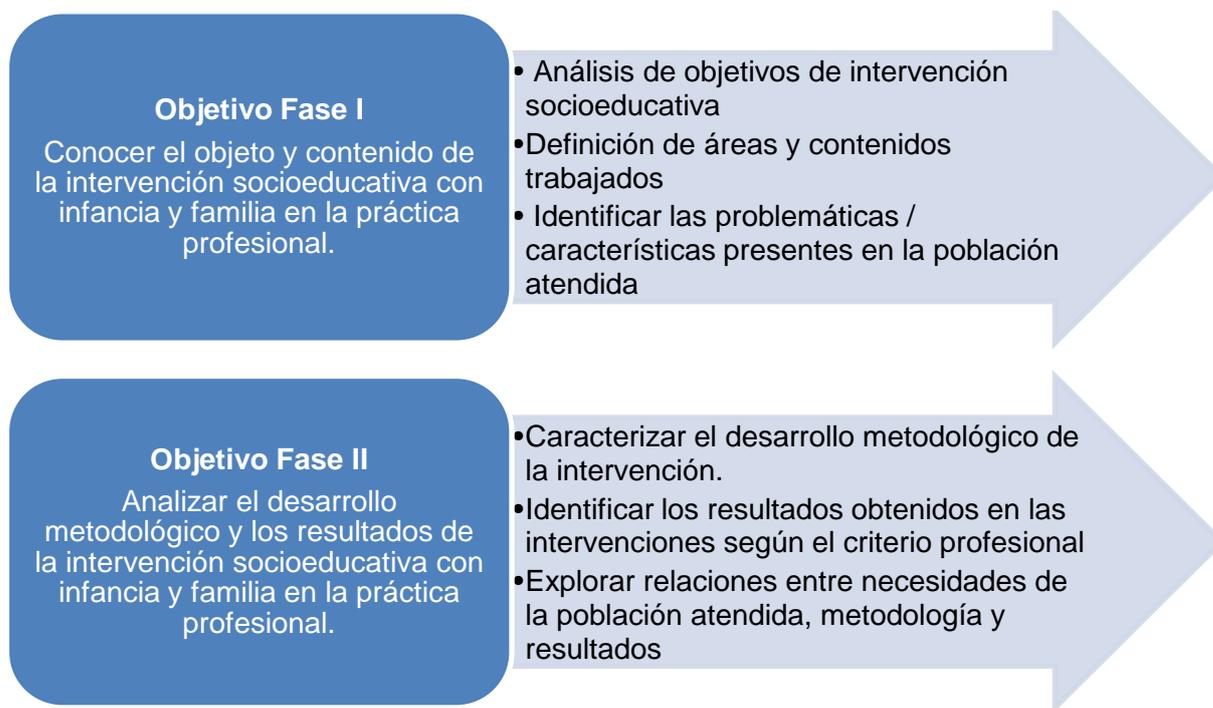
2 El Plan de Intervención Socio-Educativa con Infancia, Juventud y Familia es un recurso a disposición de los Servicios Sociales de Base que pretende prevenir y paliar los déficits personales, afectivos, familiares, educativos, sociales,... de los menores que se encuentran en entornos socio-familiares y comunitarios considerados no adecuados y, así mismo, promover su bienestar para conseguir su pleno desarrollo personal, todo ello mediante una acción socio-educativa con el menor y su familia.

3 Puede ampliarse información relativa al contexto en los trabajos realizados por el Grupo Haurbabesa Lanbide de la UPV-EHU y en el Informe situacional 2006, elaborado por la Diputación Foral de Bizkaia.

práctica que facilite y promueva la reflexión, revisión, definición y delimitación metodológica de su acción desde un conocimiento más profundo de la realidad.

## 1.- Finalidad y objetivos

Partiendo de esta inquietud, se planteó un estudio de desarrollo en dos fases. La primera, desarrollada durante el año 2010, centrada en el conocimiento de los objetivos y contenidos de intervención, las áreas de actuación y una caracterización mayor de las problemáticas específicas atendidas o asociadas a las mismas. Y la segunda, en proceso de desarrollo, centrada en el desarrollo metodológico de la intervención, así como los resultados obtenidos por la misma con la finalidad de obtener un conocimiento profundo de la actuación socioeducativa que se está desarrollando. El siguiente diagrama describe gráficamente los objetivos y focos de análisis planteados:



## 2.- Metodología

Para el diseño de la investigación, se tomaron en cuenta los siguientes condicionantes previos:

- La necesidad de recoger una amplia muestra de la realidad que se viene desarrollando desde los Equipos de Intervención Socioeducativa gestionados por la entidad y consolidados en Bizkaia, y llevar a cabo un estudio exploratorio global que recogiese la diversidad de prácticas y realidades desde las que se está desarrollando el programa.
- Garantizar la viabilidad del estudio, promoviendo la utilización y aprovechamiento de información ya disponible sobre la intervención que se realiza.

Siguiendo estas premisas, se planteó un acercamiento a la práctica socioeducativa, documentada a través de los materiales de apoyo<sup>4</sup> a los procesos que elaboran los y las profesionales. En concreto, realizó una recogida de los informes de valoración, proyectos socioeducativos sobre situaciones actualmente en intervención, o intervenciones realizadas recientemente, junto a los diarios de intervención e informes relacionados con las situaciones atendidas.

Se trata por tanto de una investigación de carácter descriptivo y principalmente cualitativo cuyo diseño ha sido emergente (Guba y Lincoln, 1994; Rossman y Rallis, 1998 citados por Tojar, 2006), es decir guiado por los objetivos o focos de análisis planteados en la investigación y condicionado por los datos que se han ido obteniendo durante el proceso de análisis. La recogida de información se ha realizado principalmente a través de análisis de documentos, completada en la última fase con varios grupos de discusión formados por profesionales en activo en el contexto analizado.

Para garantizar una recogida rica (Sandoval, 1996) de datos para la consecución de objetivos, se realizó un llamamiento de carácter voluntario, para que los y las profesionales de los equipos seleccionaran los casos que consideraban que se encontraban bien documentados en cuanto a la intervención que se había realizado, y que considerasen que reflejaban la realidad de su trabajo. También se procedió a pedir los permisos pertinentes a las administraciones públicas responsables de dichos

---

4 La gestión de la información sobre la intervención realizada en los equipos se realiza a través de una base de datos que posibilita un marco común de registro.

servicios. No fue necesario el permiso de las personas atendidas por los servicios, ya que se solicitó expresamente que todos los datos de carácter personal fueran eliminados.

El proceso general desarrollado para el análisis de datos responde con el planteado por Rodríguez y otros (2005) centrado en un proceso de retroalimentación continua y *revisión permanente* (Tójar, 2006) que parte de la reducción de los datos, incluyendo la separación de unidades, síntesis y agrupamiento e identificación y clasificación de elementos, la disposición y transformación de los mismos, y la obtención y verificación de conclusiones.

La tabla siguiente recoge con más detalle las tareas desarrolladas en el proceso de análisis de cada uno de los objetivos o focos de la investigación, así como las fuentes utilizadas:

| Objetivo                  | Proceso de análisis Fase I   | Fuentes  |
|---------------------------|--|--|
| OBJETIVOS DE INTERVENCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión bibliográfica y documental.</li> <li>Definición inicial de áreas de contenido de la intervención socioeducativa basada en las referencias legales, la revisión bibliográfica y las clasificaciones encontradas en la muestra analizada.</li> <li>Codificación y clasificación de los objetivos de intervención presentes en la documentación recibida por áreas.</li> <li>Identificación de acciones referidas en los objetivos categorizados.</li> <li>Reducción de datos y descripción de los bloques de actividad que conforman la intervención socioeducativa propuesta en los proyectos de intervención de la muestra. Comparación de su presencia en los objetivos propuestos en cada área.</li> </ul> | Referencias bibliográficas y proyectos socioeducativos |
| ÁREAS DE INTERVENCIÓN     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de objetivos codificados por áreas, contraste con la definición inicial de áreas propuestas y redefinición de las mismas.</li> <li>Redacción del documento descriptivo sobre áreas de intervención.</li> </ul>   | Referencias bibliográficas y proyectos socioeducativos |
| PROBLEMÁTICAS             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de contenido de informes de valoración e identificación de problemáticas o dificultades presentes.</li> <li>Definición de variables categorizables y problemáticas o dificultades presentes y categorización sistemática de las variables definidas a través del análisis de los informes de valoración. Codificación y preparación de matriz de datos.</li> <li>Análisis de resultados y redacción de documento sobre problemáticas y dificultades.</li> </ul>  | Informes de Valoración                                 |

| Objetivo                       | Proceso de análisis Fase II  | Fuentes   |
|--------------------------------|--|---|
| <b>DESARROLLO METODOLÓGICO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y clasificación de la documentación referida por caso. Selección de casos con información completa para los objetos de estudio.</li> <li>• Identificación y codificación de datos categorizables.</li> <li>• Lectura <i>profunda</i> (Sandoval, 1996) del contenido extrayendo elementos descriptivos sobre la metodología utilizada, búsqueda de patrones y tendencias,...</li> <li>• Reducción de datos y elaboración de informe descriptivo sobre elementos metodológicos incluyendo su contraste con referencias bibliográficas.</li> <li>• Selección de contenidos clave a profundizar en el grupo de discusión.</li> <li>• Preparación y desarrollo de 2 grupos de discusión.</li> <li>• Revisión y elaboración definitiva del informe sobre metodología.</li> </ul> | Referencias Bibliográficas, Fichas de Expediente, Fichas o diarios de Intervención e informes, Grupo de discusión con profesionales |
| <b>RESULTADOS</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los motivos de cierre de las intervenciones.</li> <li>• Lectura <i>profunda</i> del contenido de diarios e informes identificando elementos caracterizados como resultados positivos y negativos por parte de los y las profesionales.</li> <li>• Reducción de datos y elaboración de informe descriptivo sobre resultados de la intervención socioeducativa.</li> <li>• Preparación y desarrollo de 2 grupos de discusión centrados en profundizar en la concepción de éxito y fracaso de la intervención por parte de los y las profesionales.</li> <li>• Revisión y elaboración definitiva del informe sobre resultados de la intervención.</li> </ul>   |   |

El análisis de contenido realizado en la primera fase de la investigación, se ha realizado partiendo de un modelo mixto de codificación, es decir, se partió de la definición de las áreas de intervención del *Plan de Intervención Socioeducativa con Menores y Familias* para la construcción de categorías iniciales, para posteriormente ir reformulando y reajustando su contenido y la codificación de los datos a lo largo del proceso. Por el contrario, para la segunda fase, se ha utilizado un sistema de codificación abierta partiendo de dos categorías (metodología y resultados) cuyo contenido ha ido construyéndose de manera inductiva. La información obtenida del análisis de estas dos categorías, nos ha permitido definir y concretar los temas de trabajo para los grupos de discusión, que además de fuente de triangulación para el contraste de las conclusiones extraídas del análisis de contenido, a servido para complementar información relativa a los dos focos investigación, incorporando información sobre aspectos no reflejados en los documentos escritos.



Por último señalar como medidas para garantizar la calidad del proceso metodológico se han planteado entre otras: la revisión permanente y retroalimentación constante, auto cuestionamiento para la detección de sesgos inherentes a las profesionales por formar parte del contexto de análisis, fiabilidad de la codificación realizada por dos personas, contraste de conclusiones y resultados con referencias bibliográficas, reducción de datos bajo el criterio de relevancia para la descripción del campo de estudio y selección de documentos bajo los criterios de claridad en la descripción y completos en cuanto a la información necesaria para el objeto de estudio.

### 3.- Áreas de la intervención socioeducativa

A través del trabajo sobre las áreas de intervención, se pretendía definir los contenidos de trabajo desarrollado con los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Las áreas constituyen una manera determinada de clasificar la actividad socioeducativa en base a una ordenación virtual o construida, que tiene un valor práctico para los y las profesionales en la planificación y desarrollo de su actividad. Uno de los resultados obtenidos en el estudio, ha sido que la diferenciación del trabajo realizado en las áreas se caracteriza más por los contenidos o contextos a los que se aplica (escolar, laboral, convivencia familiar,...) que por su diferenciación respecto al tipo de actividad socioeducativa que se realiza.

Por otra parte, en la medida en la que no es totalmente divisible la dimensión personal, familiar y social de cada persona, no podemos considerar las áreas de intervención como departamentos exhaustivos y mutuamente excluyentes, en cuanto a la tipología de actividad y a los contenidos trabajados en cada área. El resumen de los contenidos por áreas se presenta a continuación:

- **Área administrativa:** recoge el trabajo de regulación administrativa que supone la base y puerta para el acceso a los derechos sociales. La finalidad es la protección social, la reducción de la vulnerabilidad a situaciones de desprotección e indefensión desde una disposición de los requerimientos básicos para acceso a los bienes y recursos de la sociedad. Las tareas y actividades básicas que se realizan son de información,

orientación, acompañamiento y apoyo en las tareas administrativas, y el acercamiento a recursos.

- **Área personal:** aborda el bienestar y la funcionalidad de la persona, entendida ésta como la capacidad de la persona, desde su edad y condición, de percibir e interpretar los acontecimientos y actuar con control, racionalidad y planificación. Las dificultades personales pueden ser de carácter emocional, relacional o cognitivo y tienen su espacio en la atención socioeducativa en cuanto que condicionan o impiden la resolución de los problemas de la vida cotidiana que son objeto central de la intervención. Se trata de incrementar los recursos personales para afrontar y resolver con éxito la situación familiar o social atendida. La organización y estructuración de la actividad diaria, el cuidado de la persona en sí misma, la identidad, la autoestima, el proyecto de vida, el desarrollo personal son contenidos presentes. Estos contenidos extensibles a todas las personas, se trabajan en mayor medida con las menores de edad desde una disposición de experiencias y aprendizajes educativos dirigidos a afianzar el desarrollo personal.

- **Área parental:** Comprende todos los contenidos referentes al desempeño de cuidado y atención de los niños, niñas y adolescentes, con independencia a las figuras que estén desempeñando dicha función (padre, madre, tutoras o familiares). En general incluye todos los contenidos de referencia para la crianza y educación (salud, alimentación, hábitat, protección de riesgos, afecto y emociones, estimulación, escolarización, aprendizaje social, etc.) en función del desarrollo evolutivo de los hijos e hijas, y la asunción de una cobertura responsable.

- **Área de convivencia y relaciones familiares:** Se abordan los contenidos referentes a las relaciones familiares en los espacios conyugal o de pareja, fraternal y en general de la familia, incluyendo a miembros convivientes o muy cercanos al núcleo de convivencia y con implicación en la dinámica cotidiana. La mejora de estas relaciones se trabaja desde las necesidades individuales y globales del grupo familiar e incidiendo en una comunicación adecuada, en la resolución de conflictos, y en el mantenimiento de unas reglas de convivencia que respetan a todas las personas y hacen posible su pertenencia, bienestar y desarrollo en el grupo.

- **Área de organización del hogar:** Comprende todos los contenidos referentes a la organización del hogar, que integran tanto la gestión de los aspectos tangibles

materiales como de los organizativos: disposición de vivienda y tareas asociadas, gestión de la economía, gestión administrativa del hogar, cuidado físico del hábitat, distribución de espacios para cada actividad familiar, estructuración de tiempos de la actividad familiar, asignación de tareas y responsabilidades entre las y los miembros convivientes acorde con sus capacidades....

- **Área de salud:** Recoge los contenidos referentes a la salud de todos las y los miembros de la familia. Los contenidos de trabajo se dirigen a potenciar hábitos de salud y a rebajar o corregir prácticas de riesgo en las relaciones sexuales o en los consumos de drogas u alcohol, la planificación familiar,... La actuación en esta área también comprende la derivación, información, motivación, acompañamiento, apoyo y seguimiento en todos los contenidos referentes a la salud y el espacio de atención sanitaria.

- **Área escolar y formativa:** Se dirige al apoyo en la cobertura de la atención educativa escolar de los niños, niñas y adolescentes y se amplía a los espacios formativos más allá de la edad obligatoria de escolarización de los 16 años, incluyendo formación pre-laboral. Los contenidos de trabajo se concretan en: motivación y refuerzo directo al niño o niña en su actividad escolar, tanto académica como relacional con iguales y profesorado: apoyo en habilidades y estrategias, apoyo y orientación a la familia sobre su actuación para el ajuste y adaptación escolar del niño, niña o adolescente, apoyo y orientación a los centros escolares para la comprensión de las situaciones infantiles y familiares que posibiliten una actividad educativa ajustada y eficaz (incluyendo una buena comunicación con la familia), y la activación y acceso a recursos específicos: apoyo escolar, atención psicológica, programas de refuerzo de socialización, etc.

- **Área laboral y formativa:** recoge la actividad para personas mayores de edad (o cercanas a ella) en el ámbito laboral y de formación pre-laboral orientada a promover una motivación y acercamiento hacia los recursos sociales de este ámbito. Así, el contenido principal de trabajo es la información, orientación, motivación y seguimiento en la utilización de dichos recursos, y el apoyo en gestiones o trámites para dicho acceso.

- **Área social:** Comprende la relación e interacción de la familia en general y sus componentes en particular con el entorno social. Persigue una buena integración social

y trabaja contenidos como: el conocimiento del medio físico, el conocimiento y manejo de los protocolos sociales, habilidades de relación, tolerancia, educación; relaciones de actividad social, uso de recursos de ocio, deporte, tiempo libre,...; amistades y redes de relación y participación; y organización social y participación cívica y política.

#### 4.- Funciones de los y las educadoras sociales

11

En la actuación socioeducativa que desarrollan los y las profesionales dentro de sus servicios, se han llegado a definir ocho funciones que se detallan a continuación. Sobre la totalidad de los casos analizados, si bien estas funciones pueden encontrarse en algunas de las intervenciones de manera diferenciada, lo más común es que se presenten de manera complementaria, o diferenciada para unos u otros miembros, por ejemplo es posible combinar una función de complementación en una familia en general, e identificar el trabajo que se realiza con el hijo o hija como una función educativa.

- **Función educativa:** consiste en la acción de capacitación personal, parental o social a través de acciones de: información, formación, enseñanzas, análisis y reflexión, entrenamientos, etc. Esta capacitación tiene como objeto la adquisición de habilidades de todo tipo, dirigidas a la vida cotidiana y del entorno familiar y social. Esta función tiene una aplicación importante para la mejora de funcionalidad familiar, la parental, y en el desenvolvimiento social. En la actividad educativa con menores de edad, se observa en la muestra documental una amplia actividad en la socialización general y en contenidos de habilidad social y de relación.
- **Función de acompañamiento:** comprende una función de ayuda y de referencia que aporta escucha, contraste, apoyo en la reflexión y análisis, orientación, motivación, información y disposición de recursos, generación de oportunidades, etc. Es una función básica en el apoyo social, y está presente en la mayor parte de las intervenciones socioeducativas, con un carácter en ocasiones puntual o con un carácter más de proceso y de itinerarios. Este tipo de intervención fortalece y sustenta las capacidades personales o familiares que pueden encontrarse bloqueadas o mermadas por diferentes situaciones.
- **Función de valoración:** tiene como objeto el conocimiento y análisis de las necesidades y capacidades de la familia y/o de sus miembros, así como de la funcionalidad en el desenvolvimiento familiar y social. La valoración, desde la



observación y recogida de información en los espacios naturales de las personas permiten sustentar o complementar otras valoraciones o diagnósticos sociales.

- **Función de complementación:** consiste en la gestión, promoción o cobertura directa de algunas de las tareas o funciones propias del ámbito familiar. Se activa cuando las capacidades familiares son bajas, con imposibilidad de una mejora a través de la función educativa, y el trabajo socioeducativo actúa como subsidiario de protección social de los niños o niñas o de la propia familia. Normalmente comprende acciones de seguimiento de la cobertura, disposición y adaptación de recursos, coordinación y engranaje de los sustentos sociales de la familia (escuela, salud, apoyos económicos, servicios asistenciales, familia extensa, etc.). Esta función es visible por ejemplo en las situaciones de salud mental y deficiencia cognitivas que presenta limitaciones instrumentales en las figuras parentales, llegando a cubrir aspectos de apoyo en la gestión económica, la gestión del hogar, y de referencia adulta para los niños, niñas y adolescentes, de apoyo en la interpretación de su entorno, de estructuración de las rutinas y tareas cotidianas, etc.
- **Función de coordinación:** consiste en acciones de conexión, engranaje y articulación de los diferentes apoyos y recursos en torno a la persona o la familia. Esta función cobra mayor sentido en situaciones de cronicidad, complejidad y/o multiproblematicidad. La intervención socioeducativa, por su actuación en la cercanía y el hogar con una visión central de lo cotidiano y la amplitud de las áreas de trabajo que aborda, cuenta en muchas ocasiones con una buena posición para desarrollar esta función.
- **Función de intermediación:** integra las acciones dirigidas a la conexión, interacción y acercamiento de posiciones distantes o desconocidas de las personas con el grupo familiar, otros grupos o el entorno social. Comprende básicamente la reflexión y comprensión de las necesidades, capacidades y comportamientos de la otra parte, y la facilitación de interacciones y encuentros positivos, con el fin de ir modificando las relaciones. Esta función se cumple por ejemplo en situaciones de familias sin comunicación o comunicación conflictiva con la escuela, situaciones de conflicto entre el y la adolescente y su familia, o en procesos de reconstrucción o reorganización familiar.

- **Función de control y seguimiento:** en el objeto general de ayuda, los servicios sociales también tienen cometidos de protección para personas en situaciones familiares donde se vulneran sus derechos. Comprende acciones de observación, seguimiento, evaluación, etc. dirigidos a tener el control suficiente de la situación para asegurar la protección. En este sentido, la función de ayuda se reformula hacia la protección de derechos encomendada al sistema, especialmente para los niños, niñas y adolescentes.
- **Otras, de apoyo en necesidades básicas:** corresponde a una actuación cercana a la atención asistencial pero con algunos componentes de las funciones de acompañamiento y de complementación, con la particularidad que se le requiere la cobertura de déficits de manera inmediata, y que se identifica en las situaciones de precariedad en las que las necesidades básicas de la familia no están cubiertas con riesgo de carencias muy básicas y urgentes.

## 5.- Procesos de intervención y elementos metodológicos clave

En la descripción metodológica de los procesos de intervención, en primer lugar señalar la centralidad en la situación y las necesidades de las personas con las que se interviene y la prestación de la atención en su cotidianidad y su espacio natural, con la riqueza y diversidad en la intervención que ello conlleva.

Además, en el análisis de los datos, contrastado con la opinión expresada por los y las profesionales, se constata como elemento influyente en la metodología utilizada, la articulación de los servicios en cada municipio, así como los procedimientos establecidos en los mismos.

Los procesos de intervención socioeducativa implican el establecimiento de un proceso más o menos prologando en el tiempo y en los que las características específicas y las necesidades de cada caso son las que condicionan principalmente su duración. Así, encontramos mucha heterogeneidad en los casos analizados, donde la **duración media** del trabajo realizado se sitúa en 2,6 años con una desviación típica de 1,7, siendo el valor mínimo 0,1 y el valor máximo de 9,5 años.

Puede destacarse que la fórmula mayoritaria de abordaje de casos es la **atención global familiar**, bien integrando en la misma actuación a las personas adultas y menores de edad de la familia, o bien combinando unidades de intervención secundarias diferenciadas de familia y menores de edad, pero complementarias e integradas a nivel de caso. En esta articulación la diferenciación de subprogramas o de figuras profesionales, tiene su influencia.

En cuanto a la **modalidad de intervención a nivel individual o grupal**, se han encontrado dos tendencias principales diferenciadas. Por una parte la atención basada exclusivamente en la modalidad individual, que en la mayoría de los casos responde a una intervención a nivel familiar. Y por otra, la atención que complementa la intervención a nivel individual con la atención desde espacios grupales, dirigidos tanto a las personas menores de edad, como a las adultas, o a la combinación de ambas.

En la utilización de las diferentes modalidades de intervención también puede deducirse la influencia de aspectos relacionados con las distintas realidades municipales tales como, criterios propios de cada servicio social a la hora de priorizar uno u otro tipo de intervención, las dinámicas de trabajo propias de cada equipo, o los recursos disponibles.

El valor de complementariedad de modalidades de intervención, también ha sido señalado por los y las profesionales en los grupos de discusión, destacando en algunos casos el valor del espacio grupal con familias (tanto con personas adultas como con personas adultas y menores) como modalidad a impulsar por las posibilidades que ofrece.

Entre los elementos metodológicos clave, la **relación o posición educativa** es señalada en todos los grupos de discusión mantenidos con los y las profesionales. Hace referencia a la relación necesaria de cercanía y confianza para el proceso de ayuda. Se describe como una relación de acompañamiento, una posición de “*estar al lado*”, desde la comprensión y empatía con la situación familiar, desde el no juicio y el respeto y potenciación de las decisiones personales y familiares. Esta relación consiste en una comunicación y en una co-construcción entre la persona o las personas y el educador o

educadora. Se señala que si no se crea esta relación de manera suficiente el apoyo pierde eficacia, aunque es un concepto que suscita debate entre los y las profesionales.

Dentro de un sistema de ayuda complejo donde la mayoría de los casos son derivados por otros servicios (escuela, servicio social de base u otros recursos comunitarios) y las demandas pueden ser varias, **la identificación y atención a las verdaderas necesidades de la familia se establece como elemento clave y prioritario**, y establece a la familia y sus miembros como el cliente preferente de atención. Es por ello, que la escucha, la observación y en general la valoración continua, se señalan como elementos que deben estar muy presentes.

**La participación y autonomía de la familia** es otro de los elementos destacados de importancia pero con menor frecuencia que los anteriores y asociado en general a la construcción conjunta y a la pertenencia de los procesos a las propias personas con las que se interviene, y a los riesgos de infantilizar a la población atendida y no responsabilizarla de sus propias acciones. La participación de las familias en la construcción de su proceso no se encuentra generalizada en todo los servicios y se plantea como elemento de mejora.

La atención a la unidad familiar y la globalidad de la intervención también se señala como importante. Se observa que la delimitación de la unidad o grupo de intervención viene determinada desde las referencias teóricas de base profesional, con una aceptación extensa del marco ecológico-sistémico. Se realiza una defensa del abordaje global del sistema que comprende la problemática y el sufrimiento, y se señala que las intervenciones deben integrar a las personas implicadas. Pero en la práctica también se observa la dificultad de participación de algunos padres, por motivos de conciliación laboral o posición personal periféricas, o la negativa a resistencias de participación de algunas personas. Estos aspectos se reseñan como objetivos a trabajar y de mejora.

Por último señalar que complementariamente a estos elementos metodológicos propiamente dichos, los y las profesionales subrayan como otros elementos significativos el buen funcionamiento del equipo y los espacios de supervisión o



intervisión sobre la intervención que estos ofrecen, la formación y experiencia profesional, y la madurez personal.

## **6.- Aportaciones de la intervención socioeducativa**

Para finalizar, los resultados de la intervención socioeducativa en su conjunto se definen como un fortalecimiento de las capacidades y un mejor ajuste familiar y con el entorno, destacándose los resultados referidos a la mejora del bienestar de los niños y niñas y las condiciones de su cuidado como valores principales, correspondiendo con la finalidad última de protección infantil, que se comprende para el servicio. El resultado se conceptualiza como el cambio o los cambios que facilitan este ajuste, y pueden situarse en lo emocional, relacional, cognitivo o conductual.

Los resultados que se recogen en el estudio están recogidos o integrados de manera general en los siguientes:

- Escucha y acompañamiento.
- Rebaja del sufrimiento.
- Toma de conciencia de la situación personal y familiar.
- Motivación para superar las dificultades.
- Empoderamiento.
- Responsabilización.
- Desculpabilización.
- Mayor autonomía.
- Conocimiento y mejor utilización de recursos.
- Mejor desempeño y vivencia del rol familiar (padre, madre, hijo, etc.)
- Desarrollo de capacidades personales, parentales y sociales.
- Mejora en la convivencia familia.
- Comportamientos más funcionales en la familia, la escuela o el entorno social.
- Contención y medidas paliativas en situaciones dañinas para la familia o sus miembros.
- Mejora en el cuidado y atención de los niños y niñas.

- Aplicación de Medidas de protección a niños, niñas y adolescentes.
- Otras.

Los niveles de consecución de resultados se relacionan con las situaciones específicas de cada caso, pero los y las profesionales señalan algunas diferencias entre las aportaciones de la intervención, si los destinatarios son personas adultas o personas menores de edad.

## 7.- Referencias Bibliográficas

- Diputación Foral de Bizkaia (1996). Decreto 124/1996 de 17 de diciembre del Plan de Intervención Socioeducativa con Menores y Familias (Anexo I).
- Gobierno de Cantabria (2007). *Manual Cantabria. Procedimientos y criterios de actuación en servicios sociales de atención primaria*. [[http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/02.Manual%20Cantabria%20\(SSAP\)\\_nov2007.pdf](http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/02.Manual%20Cantabria%20(SSAP)_nov2007.pdf), consultado el 05/06/2010]
- Gobierno de la Rioja (2003). Programa de Trabajo Social y Apoyo a la Dinámica y Estructura Familiar. La intervención Familiar en los Servicios Sociales Comunitarios. [<http://chitita.uta.cl/cursos/2011-1/0000439/recursos/r-12.pdf>, consultado el 10/06/2010]
- Gobierno del Principado de Asturias (2009): Los equipos de intervención técnica de apoyo a la familia en el Principado de Asturias. Manual de Actuación en las intervenciones orientadas a la capacitación parental. [<http://158.109.131.198/catedra/images/biblioinfancia/Manual%20de%20actuacion%20en%20las%20intervenciones%20orientadas%20a%20la%20capacitacion%20parental%20Asturias%202009.pdf>, consultado el 15/06/2010]
- Grupo Haurbabesa Lanbide (2009) **Informe final sobre la investigación en torno al contexto profesional sobre los educadores y educadoras sociales que trabajan en el ámbito de la infancia desprotegida**. UPV-EHU. pp. 57. Ref.: 187292.
- Gobierno Vasco (2005). *Ley 3/2005 de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia*.

- Gobierno Vasco (2008). *Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales*.
- Gobierno Vasco (2008). *Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias*.
- Rodríguez, C., Lorenzo O. y Herrera, L. (2005) Teoría y práctica del análisis cualitativo de datos. Proceso y criterios de calidad. México. Redalyc. [<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/654/65415209.pdf>, consultado el 13/07/2011]
- Rodrigo, M.J. y otros (2011). *Buenas prácticas profesionales para el apoyo a la parentalidad positiva*. Madrid. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y Federación Española de Municipios y Provincias.
- Sandoval Casilimas, C. A. (1996). *Investigación Cualitativa*. Bogotá. ICFES.
- Tojar Hurtado, J.C. (2006). *Investigación Cualitativa: Comprender y actuar*. La Muralla. Madrid.
- Vallés Herrero, J. (2009): *Manual del Educador Social. Intervención en Servicios Sociales*. Pirámide. Madrid.

