

Editorial

Tenéis en vuestras manos el Boletín que cierra este curso 2002-2003 a las puertas de las ansiadas vacaciones.

Continuamente constatamos que la sociedad cambia rápidamente y de aquí surgen nuevos retos y desafíos para la profesión que se mueve al ritmo de estos cambios, como no puede ser de otra forma como trabajadores de lo social que somos. En el artículo sobre Convergencia de Titulaciones Universitarias en la UE tenéis alguna información de por donde pueden ir algunos de estos cambios a medio plazo.

Con todo esto, siempre resulta reconfortante y nos felicitamos por el trabajo que viene realizando un grupo de profesionales en torno a la Delegación de Gipuzkoa y que a partir de ahora tendrá un espacio fijo en nuestro Boletín. ¡Bienvenidos/as!

Buenas vacaciones. Ondo Pasa

Ameztutako oporraldien atarian 2002-2003 ikasturtea ixten duen Boletina eskuartean duzue.

Egunero gizartea azkar baino azkarrago aldatzen dela jabetzen gara. Gure lanbidea aldaketa horien desafio eta dema berriei egokitu beharrean etengabe moldatzen ari da, ezin liteke bestelakoa izan, gizarteko langileak baikara. Europar Batasuneko unibertsitate titulazioen elkarganatzearen artikuluan epe ertainean gizarte hezkuntza titulazioari gerta daiteken aldaketaz proba bat bada.

Guztia dela eta, pozteko eta zoriontzeko dugu gure elkarteko profesional talde bat egiten ari den Gipuzkoako Delegazioaren baitan. Honezgeroztik Boletinan esparru finko bat izango dute, Ongi etorriak!

Opor zoriontsuak. Ondo pasa.

Sumario

Editorial	1
Marcha del Colegio en Euskadi	2
Convergencia de Titulaciones Universitarias en la U.E.	3
Tramitación de la Habilitación en el Col.legi d'educadores i educadors socials de Illes Balears	4 y 5
Punto de Encuentro de Uribarri (Bilbao)	6 -10
Intervención social y Calidad	11-
Varios	15
Cursos, Jornadas y Bibliografía	16

Edita

GIZABERRI-Asociación Profesional de Educadores Sociales de Euskadi.
C/Pelota,10. 48005-Bilbao
Tel/Fax. 94.416.03.97
e-mail: gizaberrri@euskalnet.net
Web: www.euskalnet.net/gizaberrri
Comité de Redacción:
Gotzone Garate, Ines Pico, Mikel Arana

Marcha del Colegio en Euskadi

El Anteproyecto de Ley está ya en la Comisión Jurídica Asesora para su análisis y valoración.

Este organismo se encarga de la comprobación de que las nuevas normas no vulneren anteriores vigentes.

Es previsible que para finales de verano emita ya un informe en relación al Borrador de Anteproyecto de Ley de Colegio de Educadores Sociales de Euskadi y a las alegaciones realizadas por otras entidades, incluida GIZABERRI .

CONVERGENCIA DE TITULACIONES UNIVERSITARIAS EN LA UNION EUROPEA

Como quizás ya sabréis por prensa, los Gobiernos de los Estados miembro de la Unión Europea han llegado a un acuerdo por el cual van a reformar las distintas titulaciones universitarias existentes en cada país para unificarlas, lo que permitirá la libre circulación de estudiantes y profesionales en la UE.

Las líneas de trabajo actuales plantean modificaciones en las siguientes líneas.

De una parte, se propone la desaparición entre Diplomaturas y Licenciaturas, convirtiéndose la formación inicial universitaria en los llamados Grados, de nivel 4, habitualmente de cuatro años de duración y algún caso de tres. Las especializaciones posteriores serán los Masters, de nivel 5, que tendrán reconocimiento oficial, y una duración de uno a dos años. El Doctorado será la capacitación más alta y con carácter de investigación como hasta ahora, y el mismo nivel 5 que el Master.

De otra, en el Estado español contamos con un número muy elevado de titulaciones en comparación con otros países, por lo que el Gobierno español está obligado a reducir drásticamente el número de las mismas. Para ello ha pedido a las distintas universidades que elaboren un perfil de cada una de las titulaciones actualmente existentes, en el que se recojan las funciones de cada profesional, su ámbito de actuación, la diferenciación con otras

titulaciones afines, etc.

Además, tienen que informar sobre la conveniencia o no de mantenerlas como Grados independientes, unificarlas con otras titulaciones, convertirlas en especialidades de otras, o convertirlas en lo que hoy conocemos como Ciclos Formativos de Grado Superiores, con lo que perderían su categoría de titulaciones universitarias.

Próximamente se celebrará una reunión, el 11 de septiembre, de la Comisión Europea encargada de regular, a través de una gran directiva, todos los Ciclos Formativos de Grado Superior, futuros nivel 3, entre los que podríamos ser incluidos.

ASEDES, Asociación Estatal de Educadores Sociales, plantea su propuesta consistente en el mantenimiento del nivel universitario, adecuándolo a la futura configuración, es decir, ser un Grado singular, esto es una titulación universitaria, de nivel 4, de cuatro años de duración, manteniendo nuestro nombre y con las características actuales de:

- capacitación para la intervención directa en la acción socioeducativa, y de
- reflexión para la construcción de las bases teóricas de la profesión.

Es intención de GIZABERRI realizar los contactos necesarios con los/las representantes del País Vasco en organizaciones implicadas en el desarrollo

TRAMITACIÓN DE LA HABILITACIÓN EN EL COL. LEGI D'EDUCADORES I EDUCADORS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS

RECEPCION SOLICITUD

GIZABERRI-Asociación Profesional de Educadores Sociales de Euskadi es la encargada en la CAPV de la gestión y tramitación de solicitudes de Habilitación para el Col.legi d'educadores i educadors socials de les Illes Balears (CEESIB)

Los documentos a presentar son:

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado. (En oficina de GIZABERRI)
- Impreso de relación de documentos que se acompaña.(Oficina de GIZABERRI)
- Copia compulsada del Documento Nacional de Identidad (o similar).
- Copia compulsada de título específico de tres años de duración, o de diplomatura o licenciatura universitaria, en estudios iniciados antes del curso 1994/1995.
- Copias compulsadas de contratos, nóminas, donde conste que se ha trabajado como Educador/a, o certificado de empresa, con datos de inicio y fin de actividad, función realizada, categoría profesional.

Compulsas: Los documentos se enviarán compulsados. En caso de documento con texto a doble cara, la compulsas se hará por ambas caras.

Justificaciones: En los comprobantes de periodos de trabajo (Nóminas, contratos...) debe constar la fecha de inicio y fin de la actividad. Si en contratos eventuales, o por obra y servicios, no consta su finalización, debe ser demostrada complementariamente. Si en un contrato no consta que se está contratado como educador/a, debe adjuntarse un certificado de funciones que se realizan en el puesto de trabajo, lo más específicas posibles, expedido por la empresa.

Igualmente es posible adjuntar un acta notarial, con dos testigos, que certifiquen las funciones que se realizan en el puesto de trabajo.

Recogida la documentación, GIZABERRI se ocupará de realizar el envío certificado de la documentación y resguardos requeridos al CEESIB.

PLAZO DE RECOGIDA DE SOLICITUDES

GIZABERRI iniciará la recogida de Solicitudes el 1 de julio de 2003 hasta el 1 de marzo de 2004.

Parará el mes de agosto de 2003 para reiniciar el mes de septiembre de 2003.

SUPUESTOS DE HABILITACION

- a) Haber cursado estudios específicos de un mínimo de tres años en el campo de la educación social iniciados antes del curso 1994/1995, y que acrediten tres años al menos de dedicación, plena y principal, en las tareas propias de la educación social dentro de los doce años anteriores a la entrada en vigor de esta Ley.
- a) Acreditar una titulación universitaria, licenciatura y/o diplomatura en estudios iniciados antes del curso 1994/1995 y justifiquen documentalmente cinco años de dedicación plena o principal en tareas de los educadores sociales dentro de los quince años anteriores a la entrada en vigor de esta ley.
- a) Acreditar documentalmente diez años de dedicación plena o principal en tareas propias de educación social desarrolladas dentro de los veinte años anteriores a la entrada en vigor de esta Ley.

TASAS

SOCIOS DE GIZABERRI: 18 Euros

NO SOCIOS GIZABERRI: 36 Euros

La diferencia en las tasas se basa en que la posibilidad de la tramitación de la habilitación es el resultado de la existencia de una Asociación con una capacidad de gestión sostenida de forma continuada por los/las afiliados/as.

El/la solicitante hará el ingreso correspondiente en la cuenta de la Caja Laboral que se le indicará.

Al realizar el ingreso, la persona solicitante indicará nombre y apellidos y guardará para el/ella el comprobante bancario del ingreso.

GIZABERRI se encargará a su vez de enviar al CEESIB el importe correspondiente junto con el comprobante bancario de cada ingreso de forma nominal, reservándose la parte de gastos de gestión y tramitación.

Realidad de la Educación Social

PUNTO DE ENCUENTRO DE URIBARRI

Recientemente se están desarrollando nuevas estrategias de acción social con la idea de mejorar la calidad de vida de las personas.

En esta ocasión es la Asociación BIZGARRI de Bizkaia la que nos presenta el desarrollo del Punto de Encuentro de Uribarri en el que mediante una actuación interdisciplinar, en la que el componente educativo tiene una parte importante, trata de mejorar fundamentalmente la calidad de vida de de los menores de parejas separadas y de loss mismas afectados.

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Uribarri es un servicio de la Diputación Foral de Bizkaia, coordinado por el Servicio de Mujer. Su objetivo principal es facilitar las visitas con menores en los casos de separación del padre y de la madre donde existen dificultades. El servicio pretende también dotar a las partes de las habilidades y recursos suficientes como para realizar las visitas con independencia.

El servicio cuenta con diferentes subservicios, que pretenden dar cabida a la gran diversidad de familias con quienes se trabaja.

- Servicio de Recogida y Entrega. Su objetivo principal es garantizar que el régimen de visitas se realiza. Por ello, los profesionales reducen su labor a constatar que los intercambios del menor se realizan en las condiciones estipuladas por la sentencia judicial pertinente. Los visitantes pueden salir del centro en compañía del menor.
- Servicio de Visita No Tutelada. Las visitas transcurren en el interior del centro, sin la presencia de un profesional.
- Servicio de Visita Tutelada. Son visitas que requieren la presencia de un profesional en todo momento. Dicho profesional se encarga de vigilar y de apoyar a padres o visitantes en el ejercicio de sus roles y tareas. Su actuación queda siempre supeditada al interés del menor.
- Servicio de Mediación. Éste es un servicio cuyo trabajo depara posibilidades sorprendentes. Se trata de un servicio específico para tratar posibles conflictos entre las partes y llegar a acuerdos para regular el régimen de visitas. En el Servicio de Mediación se tratan desde divergencias relativas a los horarios, hasta preocupaciones en relación a las habilidades parentales.

- Servicio de Asesoramiento Jurídico. El servicio es coordinado a título interno por un abogado con un gran bagaje de experiencia profesional. Él es el encargado de las relaciones con otras instituciones, así como de formar al equipo e interpretar la documentación de carácter jurídico.

- Servicio de Transportes. En casos excepcionales, y si el servicio lo valora necesario, cabe la posibilidad de habilitar un servicio específico para llevar y traer a los menores para garantizar el desarrollo normalizado de las visitas.

El Punto de Encuentro Familiar trata, sobre todo, de evitar que los conflictos entre adultos se contagien a los menores implicados, o que éstos sean objeto de manipulación por una de las partes. En éste sentido, las normas de funcionamiento son rigurosas y no están sujetas a interpretaciones.

Sin embargo, se procura dotar a las familias de un trato diferenciado, adecuado a las particularidades de la situación que están viviendo. Se procura que, bajo un marco normativo bien establecido, las visitas se lleven a cabo con la normalidad que cualquier niño o adolescente necesita.

1. UN EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

Si algo caracteriza al Personal del PEF es la diversidad de formaciones. El equipo está compuesto por educadores, psicólogos,

trabajadores sociales y hasta un abogado. De ahí que de cara a la toma de decisiones concurren habitualmente percepciones y estrategias diferentes. Ésta diversidad ha resultado uno de los mejores aliados del servicio.

Para que se optimice el rendimiento del equipo han de acompañar una serie de condiciones. Características todas ellas que van a dibujar el perfil del equipo.

- **Objetivos compartidos y consensuados.** Muchas veces la eficacia no depende tanto del talento de los profesionales o de la calidad de los programas, como de la existencia de unos objetivos compartidos. La creencia en éstos objetivos va a permitir que cada profesional saque lo mejor de sí mismo durante el desempeño de sus tareas, así como que cada persona pueda valorar y aprender de las aportaciones de sus compañeros.
- **Experiencia.** El PEF es un servicio gestionado por la Asociación Bizgarri, una empresa con una gran experiencia en el trabajo con menores y sus familias. De hecho, gran parte del personal del PEF participa también en otros programas de la Asociación Bizgarri.
- **Conocimiento del entorno institucional.** Ésta experiencia se traduce en una cultura de trabajo para la Diputación, y una gran confianza entre ambas instituciones. De hecho, las relaciones entre instituciones son sumamente fluidas y satisfactorias, permitiendo la adecuación del servicio a los diferentes colectivos y

demandas de los servicios sociales. Por otro lado, el Punto de Encuentro Familiar presenta unas funciones bien delimitadas a fin de no acaparar ámbitos de decisión que no le corresponden.

- Diversidad de familias y problemáticas. Si existe una verdad para enfocar el trabajo con familias, es que generalizar resulta peligroso. La ciencia ayuda a enfocar los problemas, pero a la hora de la verdad la calidad de los profesionales queda de manifiesto por su capacidad para innovar y probar alternativas de intervención diferentes.

2. UN MODELO DE TRABAJO

• 2.1. El contexto de las visitas

Las visitas que se llevan a cabo en el PEF tienen unas características peculiares, que van a condicionar en gran medida la forma de trabajo del servicio. El equipo del PEF ha de comprender en profundidad estas particularidades y actuar en consecuencia.

- Imposibilidad de realizar un diagnóstico. Los profesionales a menudo se encuentran con familias de las cuales desconocen casi todo. Es habitual que exista un importante conglomerado de variables desconocidas e incontroladas que pueden incidir muy significativamente en el desarrollo de las visitas. Sin embargo, el PEF ha sabido afrontar esta situación desarrollando estrategias de intervención que no presuponen un conocimiento pormenorizado de cada situación familiar.
- Contexto artificial. Evidentemente, un contexto uniforme y controlado, con vigilancia profesional permanente, no supone una muestra significativa de la realidad. Por ello, los profesionales del PEF han de prever las dificultades que muchas familias deben de afrontar en caso de independizarse del servicio, y actuar en consecuencia.

Si algo caracteriza al Personal del PEF es la diversidad de formaciones. El equipo está compuesto por educadores, psicólogos, trabajadores sociales y hasta un abogado. De ahí que de cara a la toma de decisiones concurren habitualmente percepciones y estrategias diferentes. Ésta diversidad ha resultado uno de los mejores aliados del servicio.

En vistas de todo esto, es evidente que no podemos resumir el innumerable abanico de estrategias en éste breve artículo. Sin embargo, sí podemos resaltar algunas técnicas o estrategias que, por su relevancia o flexibilidad, se han mostrado especialmente eficaces de cara a la tarea desempeñada. Muchas de ellas podrían encuadrarse en el modelo de Terapia Estratégica de la escuela de Palo Alto, o

en teorías de mediación como el “Modelo Circular Narrativo” de Sara Cobb.

* *Discusión de ideas irracionales*

Se trata de discutir y cuestionar esas falsas creencias que condicionan negativamente el propio estado de ánimo y la concepción del problema. Como por ejemplo:

- “No puedo vivir sin mis hijos”
- “El daño que me ha hecho es irreparable”
- “Jamás voy a poder perdonar lo que me hizo”
- ...

* *Clarificación de roles*

Consiste en mantener una conversación dónde se establece una diferencia clara entre los roles

conyugales y parentales.

* *Resúmenes*

Son devoluciones que los supervisores hacen a las visitas una vez terminado el tiempo de estancia con sus hijos. Se discute el desarrollo de la visita y se informa sobre las percepciones que el profesional considera oportuno compartir.

* *Hipótesis*

Las Hipótesis son explicaciones de la realidad útiles para articular la conversación entre las personas. Poco importa que sean ciertas o incorrectas, lo fundamental es que sean cercanas a la realidad de los implicados, y que motiven un proceso de cambio en beneficio de todos y, por supuesto, el menor.

* *Técnicas de persuasión*

Algunas de dichas técnicas son: los desvíos de la atención, la técnica del pie en la puerta, la utilización de la técnica de la disonancia cognitiva, el juego de roles, etc..., configurando un inmenso abanico de posibilidades de cara a la intervención.

* *Control de la comunicación*

La experiencia de trabajo en el PEF indica que cuando se controla inicialmente el discurso de las personas, alternando normas estrictas y desvíos de la atención, los clientes adquieren un compromiso con ése estilo de comunicación, llegando incluso a modificarse sus creencias.

* *Preguntas del milagro*

Dichas preguntas constan de la siguiente

estructura: "Si mañana te despertases y todo se hubiese solucionado ¿En qué cosas concretas lo notarías? ¿Cómo te compartirías?". Sin darse cuenta, las personas desarrollan un esbozo realmente útil y concreto de una muy posible solución.

* *Los Experimentos*

Breves alianzas con los progenitores, que van a permitir la modificación de una variable significativa en el contexto de la visita, de manera que puedan observarse los resultados.

Las visitas que se llevan a cabo en el PEF tienen unas características peculiares, que van a condicionar en gran medida la forma de trabajo del servicio. El equipo del PEF ha de comprender en profundidad éstas particularidades y actuar en consecuencia.

*Imposibilidad de realizar un diagnóstico.

*Contexto artificial

*Diversidad de familias problemáticas.

3. POTENCIALIDADES PARA UN NUEVO SERVICIO

Un contexto normalizado

Con anterioridad al PEF, muchas familias se encontraban en contextos muy artificiales, como Comisarías de policía u Oficinas de la Diputación. El Punto de Encuentro es el primer servicio que se preocupa realmente por la creación de un contexto normalizado, alejado de las manifestaciones más dañinas del problema.

Espacio para la colaboración

El PEF es el primer espacio con que cuentan las personas para ensayar alternativas no contenciosas para resolver sus diferencias. Muchas familias van a verse implicadas en un proceso de mediación para establecer horarios y otro tipo de acuerdos en beneficio de los menores y del régimen de visitas.

Encuentros controlados entre cónyuges

Si bien es cierto que algunas personas se muestran aparentemente incapaces de emprender el diálogo y abandonar la dinámica de

odio y agresiones que les ciega, algunas familias obtienen en el PEF un espacio para encontrarse seguros y dialogar de forma privada y presencial con sus ex parejas.

Derivación a otros servicios

El PEF reduce su trabajo de mediación a cuestiones relativas al régimen de visitas. Es muy posible que la problemática familiar abarque muchos otros aspectos, bien sean de carácter económico, macrofamiliar, cultural, emocional... que requieren de la atención de otros servicios. Desde el PEF se procura motivar a las personas para conocer y probar nuevas alternativas para la resolución de sus dificultades.

Posibilidad de mantener regímenes de visitas conflictivos

Bien sea por incapacidades parentales, dificultades mentales, problemas de drogas o la dinámica del conflicto, algunas visitas no podrían mantenerse sin un apoyo profesional permanente. En éste sentido, el PEF constituye una nueva vía de posibilidades en la realización de visitas, hasta ahora imposibles o muy dificultosas.

Fuente de información

En visitas prolongadas, se hace inevitable la vinculación entre menores y supervisores. Una vinculación que puede facilitar el diálogo con los niños y la comprensión de su situación. Es más, todo esto redundaría en que los profesionales del Punto de Encuentro Familiar se encuentren en una situación especialmente propicia para la detección de situaciones desconocidas o problemáticas, y para informar de ello a las instituciones competentes.

Tareas de peritaje para fundamentar decisiones judiciales

Las decisiones judiciales sobre la tenencia de los hijos, o las características del régimen de visitas, son especialmente difíciles. El PEF constituye un recurso muy útil para que los servicios jurídicos puedan tomar decisiones adecuadas en función de observaciones profesionales de carácter imparcial.

Prevención de conflictos

Evitar el encuentro entre las partes, aunque pueda resultar a veces incómodo, es la mejor forma de evitar conflictos en presencia de los menores. Esto, unido a un personal muy cualificado

para la contención y prevención del conflicto agresivo, hacen del PEF un recurso especialmente valioso para el trabajo con éstas familias.

De ésta forma, no nos queda sino valorar el Punto de Encuentro Familiar como un recurso imprescindible en el contexto actual de los Servicios Sociales. Un recurso con ánimo y gran capacidad para crecer y autorregularse.

Con anterioridad al PEF, muchas familias se encontraban en contextos muy artificiales, como Comisarías de policía u Oficinas de la Diputación. El Punto de Encuentro es el primer servicio que se preocupa realmente por la creación de un contexto normalizado, alejado de las manifestaciones más dañinas del problema.

**JON GOIKOETXEA
JAVIER GUTIERREZ
ESTIBALITZ LIZARRAGA
GORKA SAITUA
ALEX NOVALES**

**Supervisores
Punto de Encuentro Familiar**

Temas de la Educación Social

INTERVENCION SOCIAL Y CALIDAD

La calidad en la acción social en general y en la socioeducativa particular es un tema recurrente en este Boletín. Pensamos que la incorporación de propuestas de esta naturaleza por parte de una organización profesional entra plenamente en las ideas que pretende potenciar GIZABERRI por su apuesta de mejora en el trabajo (y en los resultados) a las personas con las que trabajamos.

Sobre el tema de la calidad en la intervención se puede consultar también el Boletín nº19 de febrero de 2002

1.-Introducción

Hablar de Calidad en la intervención social en general o en los servicios sociales en particular es hacerlo en primer lugar de justicia social y del derecho de las personas a tener una vida digna y con sentido y a participar de las oportunidades que nuestra sociedad ofrece. Esto implica necesariamente la obligación de la sociedad en general y de las administraciones en particular de garantizar ese derecho.

A pesar de que los planteamientos que llevan como etiqueta la cuestión de la calidad nos han llegado a los servicios sociales y al tercer sector desde los ámbitos de la empresa y la industria, podemos afirmar que muchos elementos que se formulan desde esas perspectivas forman parte de la tradición más genuina de los servicios sociales y educativos. Es más, en nuestra opinión algunas de las propuestas de calidad son aspectos que forman parte de su misma esencia.

La importancia de los valores, la orientación

hacia las necesidades de las personas la participación de personas, los esfuerzos permanentes por mejorar las cosas, ... incluso aspectos más novedosos como la explicitación de procedimientos y herramientas o el desarrollo de procesos, aunque quizás de una manera menos generalizada, han formado parte de la práctica habitual de las entidades implicadas en la intervención social.

Este reconocimiento evidentemente, no quiere decir que no valoremos las aportaciones y los retos que la *perspectiva calidad* plantea en nuestro ámbito. La importancia de los resultados, y no solo de las intenciones, la explicitación de procesos y el establecimiento de criterios para su control, el reto permanente de la evaluación y la generación de indicadores y estándares de calidad para facilitar la mejora continua, la diferenciación de clientes, ... son todos ellos aspectos que enriquecen y amplían nuestro punto de vista y que nos plantean líneas de avance y de mejora. En definitiva, la mejora de la calidad es una oportunidad de avanzar en la



dirección inequívoca de nuestros servicios: las necesidades y demandas de las personas.

De todas formas, es necesario contextualizar todas estas cuestiones y propuestas en el marco del nivel de desarrollo de los servicios sociales y de las condiciones en el que se desenvuelven. Porque hablar de calidad es, en primer lugar, reclamar unas condiciones básicas de funcionamiento, organizativas, económicas y de liderazgo político, y en segundo lugar, ajustar los planteamientos de calidad a la realidad de unos servicios caracterizados por su complejidad e intangibilidad, aunque evidentemente sin renunciar a ninguna de las aportaciones que vienen del conocimiento acumulado sobre la calidad.

1.-Qué entendemos por calidad desde la intervención social?

A la hora de concretar los planteamientos de calidad nos puede ser de utilidad la distinción

entre los resultados que esperamos de la intervención y los procesos básicos que podemos poner en marcha para facilitar esos resultados.

1.1.-Resultados:la calidad de vida como horizonte.

De una manera amplia la idea de calidad nos remite a hacer bien las cosas, a conseguir aquello que nos proponemos, que en el caso de la intervención social es el bienestar social de las personas a través de la respuesta a sus necesidades. Esta es una afirmación general que podemos compartir la mayor parte de los profesionales, investigadores o usuarios de los servicios socioeducativos.

Las dificultades vienen cuando tenemos que empezar a concretar qué es el bienestar de las personas, cómo entendemos las necesidades, quién las define, desde dónde lo hace, qué

mecanismos o formas proponen para satisfacerlas,....

En el proceso de clarificación nos puede ayudar un concepto, que aunque amplio y sin límites precisos, nos propone una perspectiva integradora a través de incorporar diversas dimensiones que tienen que ver con las condiciones de vida y con el punto de vista subjetivo de las personas acerca de ellas. Con ello las personas que reciben servicios se sitúan en el centro y la referencia básica en la prestación de los servicios a través de sus deseos, expectativas y proyectos. La calidad por tanto vendrá determinada por la medida en que un servicio mejora la calidad de vida de las personas, siendo central en ello la respuesta a las aspiraciones y proyectos de las personas.

1.2. La relación como proceso básico.

Cuando empezamos a clarificar y desarrollar los procesos implicados en la intervención social nos encontramos inevitablemente con la relación y comunicación como el proceso básico en torno al que se articulan todas las demás actuaciones. Y esto, no sólo porque ese el canal a través del cual se acceden a una variedad de recursos, prestaciones o programas, sino porque en numerosas ocasiones el servicio es la misma relación, una relación cualificada que apoya y facilita la vida a través de dar soporte a la clarificación personal, a la toma de decisiones que ayuda a la formulación de proyectos a corto y a largo plazo y que apoya su realización, su valoración y su redefinición.

Esto supone un énfasis en los procesos relacionales y comunicativos, en cómo se hacen las cosas para generar oportunidades, para dar la posibilidad de vivir experiencias y proyectos significativos que permitan a las personas construirse como personas, diseñarse a sí

mismas y diseñar su futuro.

Trabajar centrados en los procesos comunicativos y relacionales supone, también, analizar, negociar, pactar, ensayar, cambiar,.... requiere seguir, estar disponibles para ver como funcionan los ensayos, cómo se consolidan los cambios. Acompañar es situarse, *junto a*, para facilitar un camino, es ocuparse de las personas, preocuparse, interesarse, devolver imágenes positivas, es ayudar a diseñar caminos y a recorrerlos. Acompañarse es ofrecer, asegurar a la persona la posibilidad de localizar y movilizar todos los recursos existentes, los mecanismos y redes

sociales. La persona que acompaña hace de facilitadora, de puente, de mediadora entre situaciones y recursos.

En definitiva, pensamos que uno de los principales indicadores de estar dando una respuesta adecuada a las necesidades de las personas es nuestra capacidad de ajustarnos a los momentos y situaciones concretas, a las personas con nombres y apellidos y a sus circunstancias, siempre en dinámica evolución.

En síntesis, podemos afirmar que la calidad para nosotros supone tener horizonte tratar de generar calidad de vida, bienestar y satisfacción en las personas, bienestar que generamos a partir de la relación que establecemos con las personas, relación que verifica a las personas como valiosas y protagonistas de su vida.

2.- Centros de Inserción social y calidad

En relación con la mejora de la calidad, para los Centros de inserción social (en adelante CIS) el establecimiento de criterios comunes acerca de lo que es una atención de calidad a través de la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas es un primer ejemplo para la reflexión conjunta acerca de las prácticas y formas de hacer que

hemos ido generando.

Poco a poco los CIS hemos dejado de responder casi de forma exclusiva a las urgencias sociales (personales) y al devenir institucional por lo que la vía del convenio con la administración permite una estabilidad de la cual debe surgir la mejora de los procesos que dan respuesta a las necesidades sociales y personales planteadas de forma más eficiente y eficaz.

Este proceso de reflexión y de mejora continua sólo se puede dar con la participación de todos los agentes implicados en la mejora de la intervención social, es decir las propias asociaciones, nuestros agentes financieros y los agentes que definen las políticas sociales, ya que sin la suficiente estabilidad en la gestión de nuestras organizaciones no se puede implantar, evaluar y mejorar los procesos implicados en la consecución de nuestros objetivos.

Pensamos que este primer paso, como es la realización del Manual de Buenas Prácticas conllevará en un futuro próximo la mejora de la calidad de la intervención tanto individual como grupal.

Entendiendo la calidad desde los procesos relacionales tanto en la relación directa junto con las personas, como con la indirecta de las acciones de gestión, para mejorar la intervención directa. Pero esta intervención tendrá que tener una serie de elementos asumidos por todos, como serán:

- Reflexión sobre los aspectos éticos de la intervención.
- Aspectos motivacionales de la intervención.
- Definición y mejora de procesos.

- Mejora de la intervención relacionar y de los equipos de gestión.
- Compromiso definido hacia la mejora continua.

Este es el momento de reflexionar sobre la mejora de nuestra intervención, los CIS hemos tenido desde nuestra filosofía de intervención directa, en el medio donde se produce el problema y desde la concepción de la intervención a lo largo de la vida, una cierta incidencia social, pero ahora debemos darnos tiempo para pensar en nosotros mismos, definir y mejorar procesos e implicar en ello a todos los agentes que influyen en las políticas sociales, buscando siempre la satisfacción de las personas que acuden a nuestros centros y un óptimo impacto en la comunidad.

Porque solo desde la satisfacción de estas necesidades nuestras organizaciones tendremos capacidad de adaptación a los cambios constantes de

la sociedad y a lo que la comunidad nos pide: mejorar la calidad de vida de las personas que acuden a nuestros centros.

Nuestros resultados tendrán que ver con el impacto alcanzado en la sociedad y este impacto se podrá dar si somos capaces de mejorar procesos personales y la sociedad en su conjunto se implica en la mejora de estos resultados. Los distintos centros nos deberemos plantear como hacer que este impacto se vea como beneficioso, justo y necesario por la sociedad y más concretamente por la comunidad donde se realiza el programa.

NATXO MARTINEZ y
JOSE ANTONIO MACARRRO

Varios

Kaixo Gipuzkoatik!

Dakizutenez, Gipuzkoako bazkideek lanean jarraitzen dugu Gizaberriko helburuak lortzeko. Horretarako hilabeteko lehenengo astelehenero elkartzen gara. Gainera lana errazteko asmoz lau lan taldetan banatu gara, era honetan lortuko diren emaitzak efikazagoak izango direla uste baitugu. Talde bakoitzak bere funtzionamendua du, beraz egin beharrekoak ere ezberdinak dira. Sortu diren lan taldeak hurrengo hauek dira:

*Idazkaritza/zuzendaritza taldea.

Antolatzen gaituen taldea dugu hau. Bilera guztietako informazioa nahiz taldeek pasatutako inormazioa bildu ez ezik, eginbeharrekoak banatzen dituzte, Gizaberrri elkartearekin harremanetan jartzen da, ea.

*Instituzio ezberdinekin harremanak duen taldea .

Momentu honetan unibertsitatearekin batera lana egiten ari da. Hemendik urte batzuetara diplomaturak jasango dituen aldaketak eta Gizaberriko helburuak nahiz informazioa argitzea dira tratatzen ari diren gaiak.

*Reflexio taldea.

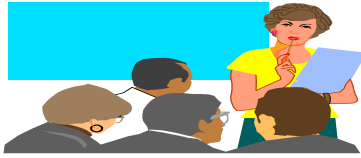
Talde hau, Gizaberriko boletinaz, lanerako garrantzitsua den informazioa biltzeaz eta formakuntzaz arduratzen da.

*Profesional ezberdinekin harremanak duen taldeak.

Lan mundu honetako langileekin zerikusia duten hainbat aspektu lantzen ditu talde honek, hala nola; Gizaberrri elkartearen ezagutzera eman, bertako partehartze kopurua handitzen dela bermatzea, ea. Azkenik, langileen egoera, geroan "sortuko" diren konbenioak, eta antzeko aspektuak landuko dituzte.

Besterik gabe agur bero bat

GIPUZKOAKO DELEGAZIOA



Cursos y Jornadas

- **FORMACION EN SUPERVISION**
 Requisitos: formación universitaria y tres años de experiencia mínima. Edad mínima 28 años.
 Inscripción hasta 30 julio.
Información. Asoc. Navarra MITXELENA
 Tlf 948.353.113. Horario 9:00 a 14:00
- **TALLER DE MEDIACION**
 6 sesiones de 8 horas/sesión.
 1 viernes cada 15 días.
 Octubre 2003-Enero 2004
 Posibilidad de taller en Donostia y Bilbao si se completan los grupos.
 Contenido de las Sesiones:
 1.-La Mediación y su filosofía. El Conflicto.
 2.-El Mediador.
 3.-El Proceso de Mediación.
 4.-Mediación Comunitaria
 5.-Mediación Familiar
 6.-Mediación Penal con Menores.
Precio: 500 Euros (Material Incluido)
Información: Asociación AEXME.
 944.132.193
- **TRABAJO SOCIAL Y EDUCACION**
 Vitoria-Gasteiz, 24 de septiembre
 Colegio Oficial de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Alava
Información Tlf 945.148.367

Bibliografía

La Gestión de Entidades no lucrativas **Fernando Fantova** **Editorial CCS, 2001**

Fernando Fantova ha preparado un libro a partir de la tesis doctoral que hizo en relación con el tema de la publicación. El libro tiene una estructura académica lo que le hace muy interesante, si bien es necesario acercarse a él con "hambre"

Tras hacer una revisión de teorías y modelos de gestión desde diferentes disciplinas, nos presenta en el último capítulo la propuesta de gestión que él hace. Sin duda de gran interés y que ayuda a organizar un esquema mental a los que somos legos en la materia.

También cabe utilizar el libro como consulta de cualquiera de los capítulos que aborda, ya que ofrece conceptos claros sobre varios temas de interés para educadores/as sociales y profesionales de la Acción social.

Un texto muy interesante para la biblioteca de una entidad que trabaje en el ámbito de la acción socioeducativa, y para los/las profesionales interesados/as en la gestión, un asunto que incumbe a cualquier educador/a social actual.

Nota

GIZABERRI-Asociación Profesional de Educadores Sociales de Euskadi no se identifica necesariamente con los artículos firmados que se exponen en el Boletín. La Asociación actúa como difusor de ideas e informaciones, no entrando a valorar las mismas.