

# El treball social educatiu en temps de pandèmia

## Experiències d'intervenció als centres educatius del districte de Ciutat Vella (Barcelona)

**Caridad Villar**

**Sandra Soriano**

**Neus Martínez**

Treballadores Socials EAP B-20 Ciutat Vella

### Resum

#### El treball social educatiu en temps de pandèmia

L'article pretén visibilitzar el Treball Social Educatiu compartint les actuacions dutes a terme al districte de Ciutat Vella en temps de confinament i de pandèmia per la COVID-19, facilitant la reflexió professional i institucional.

**Paraules clau:** Treball Social Educatiu. Visibilitat. Orientació. Assessorament. Corresponsabilitat

### Abstract

#### Social educational work in times of pandemic

The article aims to make visible the Social Educational Work by sharing the actions carried out in the Ciutat Vella district in times of confinement and pandemic of the COVID-19, facilitating professional and institutional reflection.

**Keywords:** Educational Social Work. Visibility. Orientation. Advice. Co-responsibility

La pandèmia mundial de la COVID19 ha posat de manifest l'existència d'una crisi estructural en tots els àmbits i subsistemes de la nostra societat. En l'àmbit educatiu, un dels pilars de l'estat de benestar, han aflorat de retruc les inconsistències, les disfuncions, els conflictes i les desigualtats provocades per les polítiques neoliberals vigents, pròpies d'un sistema capitalista poc sostenible i que afecten les institucions educatives i les famílies. Les dimensions de les conseqüències de la pandèmia en el sistema educatiu han estat similars a les que ha tingut en el sistema sanitari, per com ha tensionat el propi sistema i ha obligat a prendre mesures adaptatives urgents.

Com en tota crisi, aquesta necessitat d'adaptació ens ha fet prendre consciència, als actors del món educatiu, de les fortaleses i debilitats del marc d'actuació en què ens movem, també de les amenaces, oportunitats i reptes a què ens enfrontem com a comunitat educativa. Un d'aquests reptes és el de transcendir els límits de l'acció educativa i implementar un model d'anàlisi ecosistèmic (Bronfenbrenner,1979) que ens ajudi a contextualitzar els nivells de relació en el moment actual de crisi pandèmica, i a posar al centre les persones, amb accions de responsabilitat social compartida, com correspon al concepte d'educació com a bé comú, en un sentit ampli (Delors,1996). En alguns centres educatius s'ha valoritzat més que mai la necessitat de crear espais de seguretat i confiança per compartir. Donar veu, escoltar i

reconèixer les experiències serà la clau per al restabliment de vincles així com connectar amb les emocions i identificar necessitats, perquè generant empatia puguem fer front a l'afectació individual i col·lectiva que ens deixa el trànsit per aquesta crisi.

## **Per què afrontar les dificultats del sistema és més urgent que mai?**

El dia 12 de març del 2020 es van tancar els centres escolars a conseqüència de l'estat d'alarma decretat per fer front a la pandèmia de la COVID19. Des d'aleshores, la quotidianitat dels centres i de l'alumnat tal i com sempre l'hem concebuda, basada en la presència, s'ha vist alterada en diferents graus i de diferents maneres. La funció relacional de l'escola i dels propis processos d'ensenyament-aprenentatge, com també la funció socialitzadora de la comunitat educativa, funcions que són crucials en la construcció d'identitats, es van veure de cop interrompudes. De vegades oblidem que l'escola, el seu espai físic, a més de les classes, en les entrades i sortides de l'edifici, els passadissos, els patis i el menjador, són els llocs on es fa possible la socialització i la creació dels vincles emocionals que sostenen les persones (Salzberger 1989), i on es gesten els desitjos dels qui ensenyen i dels qui aprenen. L'escola és l'espai organitzat amb rutines i ordre, impregnat de cultura institucional i d'històries de vida compartides.

## **I a tot això, com van reaccionar els agents de treball social del sistema educatiu al districte de Ciutat Vella i com vam adaptar el nostre rol per continuar estant al servei dels centres i les famílies?**

Durant el temps de confinament domiciliari, coneixedors de la fragilitat de la realitat social del districte i per extensió dels centres educatius, els serveis de suport a la docència, els/les treballadors/es socials dels EAP, els serveis i les diferents xarxes comunitàries vam reaccionar adaptant-nos ràpidament per procurar una atenció mínima a tot l'alumnat, a les seves famílies i als centres educatius. Ja des de l'inici, algunes de nosaltres vam cridar l'atenció sobre el fet que les mesures de confinament estrictes no es prenen en consideració ni les necessitats de les persones menors ni l'impacte físic i psicològic de les mesures sobre les persones en situació de major vulnerabilitat. Ens vam apressar, doncs, a preocupar-nos tant de l'estat físic com de l'emocional i econòmic de les famílies en més risc social. L'acompanyament que els oferíem se centrava en aspectes assistencials i d'acompanyament emocional. Tota aquesta tasca la vam dur a terme amb disponibilitat i flexibilitat total, sense gaire temps per a la reflexió, amb més voluntat que mitjans i sota la premissa que, en aquestes situacions, el fi justifica els mitjans.

De la situació de confinament total vam passar a un model híbrid de presencialitat parcial, model pel qual hem anat transitant des d'aleshores, i que s'ha redefinit en funció de plataformes digitals i de la disponibilitat de maquinari i programari. A mesura que s'ha prolongat la pandèmia, a més, les situacions laborals i familiars s'han anat fent més complexes

i han requerit una gestió més flexible del temps d'atenció, posant a disposició els nostres telèfons mòbils i Whatsapp per tal de facilitar el contacte i la canalització de demandes amb els equips directius i famílies. Vam passar de la disponibilitat total a haver de marcar límits per poder compatibilitzar la vida privada i la laboral. També hem pogut identificar les diferents tensions que ha provocat la bretxa de gènere que sovint les dones, majoria a l'àmbit educatiu, hem patit.

Amb l'inici del nou curs escolar, l'escola ha esdevingut altre cop un espai segur des d'on es detecten i s'enfronten les velles i noves fragilitats de les famílies i els diferents subsistemes. Amb tot, la prioritat dels equips directius en la reobertura dels centres van ser els protocols de protecció durant la planificació del curs, amb unes instruccions institucionals que es poden qualificar de poc clares, però que entre grups bombolla, confinaments parcials i amb l'esforç de tota la comunitat educativa ha donat una certa estabilitat a les rutines escolars.

### **Quin ha estat doncs el panorama als centres educatius de Ciutat Vella en la represa de l'activitat en aquesta “nova normalitat”? Com ha estat el treball de les Treballadores Socials de l'equip d'assessorament psicopedagògic (EAP) del districte?**

Per explicar com hem adaptat la nostra feina a la situació de pandèmia i a les prioritats de funcionament dels centres educatius, hem de començar per dir que al nostre districte el context sociofamiliar i educatiu és divers, amb una gran complexitat. Moltes famílies viuen del sector turístic, un dels més castigats en aquest període. El districte és l'entrada a la ciutat i acull molta població migrant, sotmesa a molta mobilitat, i per això s'hi concentren recursos i serveis específics, com el proper Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), i d'altres del tercer sector, que articulen l'acompanyament de la població recent arribada a la ciutat i a la més necessitada. En els nostres barris (Raval, Gòtic, Casc Antic i Barceloneta) existeixen estructures familiars diverses, situacions econòmiques de molta precarietat, persones d'orígens culturals, religiosos i socioculturals igualment diversos, habitatges en situacions de salubritat no sempre òptimes, variables totes aquestes que es detecten i es fan evidents en l'alumnat, per al qual, els centres educatius sovint són el lloc on es donen prioritàriament les experiències de convivència més segures, de reconeixement i cohesió social. També s'han articulats xarxes de suport ciutadà que han canalitzat moltes de les necessitats veïnals. A mesura que la pandèmia s'allarga, les conseqüències per a moltes de les famílies esdevenen més i més dramàtiques. En cada moment i davant de cada demanda hem hagut de valorar els factors de risc i de protecció interns i externs que cada situació familiar requereix per motivar l'empoderament i la resiliència.

En aquest context desenvolupen la seva tasca els i les professionals de l'EAP, concretament vuit psicopedagogues, tres treballadores socials i una fisioterapeuta. Les tres Treballadores Socials (TS) proporcionem atenció directa als vint-i-quatre centres del districte, públics i concertats, i a demanda puntual a les onze escoles bressol. Durant els primers mesos

de confinament, els centres educatius i els diferents serveis vam fer canvis de rutines i ens vam iniciar en el treball virtual, amb l'esperança que ens permetés donar suport als equips docents i a les famílies. Les ajudes, en un principi, van ser de tipus assistencial, i ens centràvem en aportar informacions sobre els recursos propis que les institucions educatives estaven posant a disponibilitat (targetes menjador escolar, material informàtic, etc.), com també informació sobre els recursos d'altres institucions, entitats socials i serveis comunitaris (casals i centres oberts, que proporcionaven menjar, roba, material escolar, accés a activitats d'estiu, etc.).

L'absentisme "telemàtic" i la desafecció escolar han estat també una de les nostres prioritats, en coordinació amb la inspecció educativa. En aquest període, l'alumnat amb qui vam fer més intervencions no eren necessàriament coneguts per intervencions prèvies, i és que hem pogut constatar que el nombre de famílies amb vulnerabilitat s'ha eixamplat considerablement. Darrere de l'absentisme hem detectat altres necessitats familiars, ja sigui derivades de situacions de violència masclista, de manca de recursos bàsics, problemes de salut, desinformació, addiccions o conflictes de convivència. A més de la bretxa digital, que defineix un dels desavantatges de l'alumnat amb més vulnerabilitat econòmica, en aproximar-nos a les seves realitats, hem destapat d'altres problemes per establir rutines saludables, manca d'espais adequats per organitzar les tasques escolars requerides, carències materials, l'analfabetisme funcional d'algunes de les famílies, manca d'entesa, barreres idiomàtiques, pors, etc. Situacions que s'han detectat amb la proximitat de la relació família-escola i que no sempre s'han pogut abordar de la millor forma possible.

Amb el contacte directe amb les famílies, diferenciem les verbalitzacions realitzades en les primeres setmanes del confinament de les impressions un cop passats els primers mesos, a partir de Setmana Santa. Els relats inicials eren força positius, deien que els fills i filles estaven adaptant-se bé a les noves dinàmiques, més endavant però les famílies mostraven ja el seu neguit i cansament, sobretot en aquelles que convivia més d'un infant i que s'havien de reorganitzar per a poder complir les expectatives del professorat. Van créixer les preocupacions per alguns i algunes adolescents amb manca d'hàbits, per als quals la situació propiciava l'addicció a jocs i que es perdien en les xarxes socials, provocant algunes situacions d'agressions del fill/a als seus progenitors.

Amb la represa de la presencialitat, es va reiniciar també el funcionament de les comissions socials als centres escolars (espai interinstitucional, l'equip directiu, TS de l'EAP i els/les educadors/es en representació de Serveis Socials municipals). El seguiment ja iniciat de l'alumnat amb necessitats educatives per situacions socials i culturals desfavorides (NSCD) es va limitar per tal de poder canalitzar, en la mesura possible, les noves demandes. Una de les tasques prioritàries va ser la col·laboració en l'assessorament a l'alumnat amb necessitats de suport educatiu (NESE) en el canvi d'etapa, com també l'acompanyament de l'alumnat vulnerable que canvia de centre educatiu per diferents circumstàncies, coordinant i aportant informacions a les comissions de garanties d'admissió. Centres educatius i famílies van fer front a demandes d'informació i orientació relacionades amb les disfuncions del Pla de Xoc contra la segregació escolar del Consorci d'Educació de Barcelona, que basat en un algorisme no sempre va ser fidel a la realitat de totes les situacions, requerint atenció especial i acompanyament en el procés de matrícula.

## **Quines han estat les principals necessitats detectades pels professionals del treball social educatiu al llarg d'aquests mesos de pandèmia?**

S'han constatat diferents graus i formes de malestar en els infants i adolescents, segons els indicadors de risc social de les famílies, l'edat de l'alumnat, el temps de confinament, el nivell adquisitiu de les famílies, les situacions personals viscudes, les condicions de l'habitatge, les violències viscudes, la fragilitat en la salut, les pèrdues, les situacions familiars canviant... En front d'aquest malestar, també s'han posat en joc les habilitats i capacitats parentals en la gestió de les tecnologies i de l'estrès. Tant les famílies com els professionals hem estat aprenent noves habilitats i competències per poder afrontar els nous reptes.

A mesura que s'allarga el temps de pandèmia, les situacions de fragilitat s'intensifiquen i deriven en necessitats més extremes. Hem hagut d'abordar pèrdues i dols que està generant aquesta pandèmia. S'han hagut de realitzar algunes retirades de custòdia per desemparament a la mateixa escola, on l'assessorament del TS de l'EAP ha estat important en l'acompanyament del procés i ha requerit de la coordinació de l'equip directiu i el personal docent implicat amb la Direcció General d'Atenció a la infància i Adolescència (DGAIA).

Ja en la represa de l'escolaritat presencial, el treball coordinat amb les TS sanitàries de les línies pediàtriques ha estat també fonamental en l'abordatge de l'absentisme i de les famílies que per por a la COVID, per conivire amb familiars de risc, etc., havien decidit no portar els seus fills i filles a l'escola. L'abordatge conjunt ha permès el retorn a l'escola de moltes nenes i nens, alhora que hem coordinat les diferents situacions amb els Educadors/res dels centres de Serveis Socials.

## **Amb quins recursos humans ha comptat el TS en l'àmbit educatiu per fer front a aquesta situació? Quines adaptacions s'han fet en el funcionament dels equips?**

Malgrat la necessitat d'increment de professionals del treball social educatiu al nostre servei, des de les institucions s'ha optat per dotar alguns centres considerats d'alta complexitat de recursos humans extraordinaris per abordar la diversitat de les situacions socials que presenta l'alumnat en aquest moments; es tracta d'educadors/es socials i tècnics d'integració social, alguns vinculats al Pla de Barris (Pla del Consorci d'Educació de Barcelona per reforçar l'èxit escolar en les zones amb més pobresa i vulnerabilitat). Aquestes noves figures impliquen nous replantejaments del treball de suport als centres, tant en la definició i delimitació de funcions, com en el posicionament i rols professionals implicats en la construcció d'equips socials funcionals dins els centres educatius. Hem hagut d'establir circuits de xarxa de suport interna en els centres per tal de canalitzar demandes i respostes detectades pels docents en el contacte directe amb l'alumnat i les seves famílies. Destaquem la nostra participació en les diverses

xarxes d'infància del districte (XICA, XIG, XAFIR...) i del seu paper durant aquest temps en quan al suport interprofessional i la informació dels nous recursos. La ràpida implicació en l'anàlisi i reflexió ens ha ajudat en poder tenir una visió global de territori i poder canalitzar l'articulació de diferents recursos.

Durant aquest temps, l'entrevista telemàtica ha estat sovint el mitjà i l'eina principal del TS educatiu per mantenir el contacte amb les famílies, equips directius i docents. Aquest contacte ha requerit una escolta atenta, activa i empàtica, que permetés detectar les seves necessitats, les seves xarxes familiars i socials, tot orientant el suport emocional més adient.

## **Què ens en queda, a nivell humà, del que hem viscut aquests mesos?**

Per a totes les actuacions que hem dut a terme, els i les TS de l'EAP, malgrat també tenir situacions familiars particulars d'afectació per la pandèmia, com els i les docents, hem obert casa nostra, amb il·lusió, confiança i compromís, i hem creat i posat a disposició recursos propis per potenciar la connexió i la resiliència de tota la comunitat educativa, i especialment de l'alumnat més vulnerable. La satisfacció d'un treball basat en la confiança i la corresponsabilitat, en el qual s'ha mirat d'evitar que la distància física es convertís en distància social, i el confinament en un període de "desconnexió" anunciada per a la majoria del nostre alumnat.

Recuperada la presència als centres educatius, les portes de l'escola s'han obert de nou i s'han convertit per a nosaltres en l'espai privilegiat per a l'observació. La trobada de mirades de mares, pares i fills i filles, mirades d'incertesa, por i també sorpresa, agraïment; les paraules han anat ressorgint poc a poc, i els somriures, que ara intuïm als ulls, han substituït la distància. L'observació ens permet també identificar accions solidàries entre famílies, i intuir diferents formes d'interseccionalitat que ens connecten amb les realitats personals i socials de discriminació diverses. Els protocols, la presa de temperatura, el rentat de mans, hidrogel, la ventilació, els grups bombolla tot són aprenentatges de noves rutines a les quals ens hem hagut d'acostumar i que ja hem incorporat.

Des de l'EAP hem pogut articular un treball híbrid, presencial als centres educatius i telemàtic en les coordinacions d'equip, els diferents serveis i les xarxes d'intervenció.

Aquest curs més que mai, als diferents perfils professionals de l'EAP, els equips directius ens demanen presència amb els cicles i equips docents per tal de poder fer un seguiment i abordatge més directe que les diferents situacions que l'alumnat requereix. Aquesta forma de treballar ha estat una iniciativa en centres on hem pogut coincidir, facilitant una atenció més integral. Tot i que aquesta seria una de les millors formes de treballar, habitualment és difícil pel desequilibri de ràtios escola/professional. Constatem la necessitat d'un treball interdisciplinari i en context per tal d'identificar les necessitats, dificultats i conflictes, així com poder orientar en la superació de les barreres que suposen en els processos d'ensenyament-aprenentatge.

## **Com haurien d'anar les coses a nivell institucional d'ara endavant?**

Davant els nous desafiaments socials, creiem que cal que el Departament d'Educació desplegui el Decret 150/2017 de l'Escola Inclusiva a Catalunya. Malgrat el poc coneixement de la població general, la poca visibilitat, la discreció i la manca de reconeixement institucional, el Treball Social en l'àmbit educatiu té una història de més de 40 anys d'intervenció al nostre país. Ha estat un col·lectiu especialitzat, que sempre s'ha adaptat a la diversitat dels reptes socials en cada territori i en cada moment històric. Les seves funcions s'han vinculat a fer efectiu el dret a l'educació, l'equitat i la inclusió de la població més vulnerable, com també a col·laborar per procurar el benestar integral a la infància i adolescència. Pensem que el Decret de l'escola inclusiva ha de redundar en l'aprofundiment en aquestes funcions. Davant les diferents disfuncions dels sistemes, es fa necessari identificar les barreres sociofamiliars i canalitzar tant la gestió assistencial, l'acompanyament en la relacions família-escola, l'assessorament i la orientació social específica a la comunitat educativa. Els i les TS dels diferents EAP de Catalunya hem estat, precisament, els referents en l'assessorament i l'aplicació dels diferents protocols per la protecció i la convivència desplegats per la Direcció General del Departament d'Educació (maltractaments i abús, assetjament, absentisme...). També hem participat en l'abordatge de les situacions que requereixen seguiment de l'alumnat, mitjançant les coordinacions oportunes amb la resta de sistemes i serveis, impulsant programes o projectes de caràcter preventiu amb tota la comunitat.

Si tenim presents les conseqüències de la crisi actual sobre la infància i adolescència, és urgent reivindicar, a més de solucions estructurals, la intervenció social especialitzada en l'àmbit educatiu. L'escola és el primer detector de les necessitats dels i les menors. Cada vegada més serà important incorporar en els nostres centres escolars la pedagogia de la vulnerabilitat (Torralba 2002) i tenir present la pedagogia de l'oprimit i també de l'esperança (Freire 2011) que tant ens va inspirar en temps passats. En un futur immediat serà més necessari que mai col·laborar perquè infants i adolescents puguin ser persones responsables, dialogants, flexibles, crítiques, curoses, i inclusives, requerirà de molt acompanyament perquè ningú quedi enrere i perquè siguin respectats tots els seus drets. Humanitzar l'escola és un deure institucional, per contribuir a crear entorns en què els valors de l'ètica de la cura, l'equitat, la solidaritat, la sostenibilitat i la pau estiguin presents en la construcció de la convivència i una societat més justa.

## **Algunes reflexions col·lectives dutes a terme amb companyes de diferents EAP i que poden orientar cap al futur**

Durant aquest període i gràcies a la disponibilitat de les plataformes, el col·lectiu de TS dels diferents EAP de Catalunya hem pogut conversar, apropar realitats, identificar fortaleses i debilitats des dels diferents models d'intervenció social actuals. Davant la nova realitat que ens deixarà la pandèmia de la COVID 19, que preveu l'empobriment de la població infanto-juvenil,

més desigualtats, amb més dificultats per accedir als drets laborals i socials, s'imposa un model de Treball Social que acompanyi a les persones des de la seva dignitat.

És necessari una aposta per un model integral d'intervenció a nivell de prevenció, d'orientació i d'una funció assessora del TS en totes les etapes educatives; prestar atenció i acompanyament en la transició de cada una d'elles i que es tingui present l'educació al llarg de la vida per tal de poder facilitar segones oportunitats.

Considerem important donar visibilitat i posar en valor la funció del Treball Social en l'àmbit educatiu. Com a professió utilitza marcs teòrics, procediments, metodologia i el diagnòstic social com a eina educativa que dona rigor a les actuacions compartides per la professió en diferents indrets tant Europeus com arreu (Llatinoamèrica, Canadà, EEUU...) al llarg de la història. Serà important crear espais d'anàlisi i reflexió, que ens permeti a professionals, també a les institucions i a les persones en procés de professionalització, potenciar la formació específica, i la recerca per repensar funcions, rols, i prioritzar l'aplicació de criteris ètics en l'atenció social en els diferents contextos educatius.

Reiterem que és necessari un compromís institucional per facilitar l'acompanyament i assessorament que requereixen les persones menors amb més vulnerabilitat des de l'àmbit educatiu, tant per evitar la segregació escolar, procurant l'èxit educatiu, com per vetllar pel compliment dels seus drets tot potenciant l'equitat i la justícia social.

## Referències bibliogràfiques

- Bronfenbrenner, U. (1987). *L'ecologia del desenvolupament humà: experiments en entorns naturals i dissenyats*. Barcelona: Paidós.
- Delors, J. (1996). *Informe UNESCO. La educació encierra un tesoro*. Madrid: Santillana
- Freire, P. (2011). *Pedagogia de l'esperança: en retrobament amb la pedagogia de l'oprimit*. Mèxic: Siglo Veintiuno editores.
- Salzberger, I. i Osborne, E. (1989) *L'experiència emocional d'ensenyar i aprendre*. Barcelona: Rosa Sensat.
- Torralba, F. (2002): *Pedagogia de la Vulnerabilitat*. València: Edicep.

**Correspondència amb les autores:** *Caridad Villar*. E-mail: [cvillar@xtec.cat](mailto:cvillar@xtec.cat). *Sandra Soriano*. E-mail: [ssorian2@xtec.cat](mailto:ssorian2@xtec.cat). *Neus Martínez*. E-mail: [nmarti87@xtec.cat](mailto:nmarti87@xtec.cat)