

# El trabajo social educativo en tiempo de pandemia

## Experiencias de intervención en los centros educativos del distrito de Ciutat Vella (Barcelona)

**Caridad Villar**

**Sandra Soriano**

**NeusMartínez**

Trabajadoras Sociales EAP B-20 CiutatVella (Barcelona)

### Resumen

#### El trabajo social educativo en tiempo de pandemia

El artículo pretende visibilizar el Trabajo Social Educativo compartiendo las actuaciones llevadas a cabo en el distrito de Ciutat Vella de Barcelona en tiempo de confinamiento y de pandemia por el COVID-19, facilitando la reflexión profesional e institucional.

**Palabras clave:** Trabajo Social Educativo. Visibilidad. Orientación. Asesoramiento. Corresponsabilidad.

### 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 Ciutat Vella district in Barcelona 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 pandemia mundial del COVID19 ha puesto de manifiesto la existencia de una crisis estructural en todos los ámbitos y subsistemas de nuestra sociedad. En el ámbito educativo, uno de los pilares del estado de bienestar, han aflorado de rebote las inconsistencias, las disfunciones, los conflictos y las desigualdades provocadas por las políticas neoliberales vigentes, propias de un sistema capitalista poco sostenible y que afectan a las instituciones educativas y a las familias. Las dimensiones de las consecuencias de la pandemia en el sistema educativo han sido similares a las que ha tenido en el sistema sanitario, por cómo ha tensionado el propio sistema y ha obligado a tomar medidas adaptativas urgentes.

Como en toda crisis, esta necesidad de adaptación nos ha hecho tomar conciencia, a los actores del mundo educativo, de las fortalezas y debilidades del marco de actuación en el que nos movemos, también de las amenazas, oportunidades y retos a los que nos enfrentamos como comunidad educativa. Uno de estos retos es el de trascender los límites de la acción educativa e implementar un modelo de análisis

ecosistémico (Bronfenbrenner, 1979) que nos ayude a contextualizar los niveles de relación en el momento actual de crisis pandémica, ya poner en el centro a las personas, con acciones de responsabilidad social compartida, como corresponde al concepto de educación como bien común, en un sentido amplio (Delors, 1996). En algunos centros educativos se ha valorizado más que nunca la necesidad de crear espacios de seguridad y confianza para compartir. Dar voz, escuchar y reconocer las experiencias será la clave para el restablecimiento de vínculos, así como conectar con las emociones e identificar necesidades, porque generando empatía podemos hacer frente a la afectación individual y colectiva que nos deja el paso por esta crisis.

### **¿Por qué afrontar las dificultades del sistema es más urgente que nunca?**

El día 12 de marzo de 2020 se cerraron los centros escolares a consecuencia del estado de alarma decretado para hacer frente a la pandemia del COVID19. Desde entonces, la cotidianidad de los centros y del alumnado tal y como siempre la hemos concebido, basada en la presencia, se ha visto alterada en diferentes grados y de diferentes maneras. La función relacional de la escuela y de los propios procesos de enseñanza-aprendizaje, así como la función socializadora de la comunidad educativa, funciones que son cruciales en la construcción de identidades, se vieron de golpe interrumpidas. A veces olvidamos que la escuela, su espacio físico, además de las clases, en las entradas y salidas del edificio, los pasillos, los patios y el comedor, son los lugares donde se hace posible la socialización y la creación de los vínculos emocionales que sostienen las personas (Salzberger 1989), y donde se gestan los deseos de los que enseñan y los que aprenden. La escuela es el espacio organizado con rutinas y orden, impregnado de cultura institucional y de historias de vida compartidas.

### **Y a todo esto, ¿cómo reaccionamos los agentes de trabajo social del sistema educativo en el distrito de Ciutat Vella y como adaptamos nuestro rol para continuar estando al servicio de los centros y las familias?**

Durante el tiempo de confinamiento domiciliario, conocedores de la fragilidad de la realidad social del distrito y de los centros educativos, los servicios de apoyo a la docencia, las trabajadoras sociales del EAP (Equipo de Asesoramiento Psicopedagógico), los servicios y las diferentes redes comunitarias reaccionamos adaptándonos rápidamente para procurar una atención mínima a todo el alumnado, a sus familias y los centros educativos. Ya desde el inicio, algunas de nosotras llamamos la

atención sobre el hecho de que las medidas de confinamiento estricto no tomaban en consideración ni las necesidades de menores ni el impacto físico y psicológico sobre las personas en situación de mayor vulnerabilidad. Nos apresuramos, pues, a preocuparnos tanto del estado físico como del emocional y económico de las familias en riesgo social. El acompañamiento que les ofrecíamos se centraba en aspectos asistenciales y de acompañamiento emocional. Toda esta tarea la realizamos con disponibilidad y flexibilidad total, sin mucho tiempo para la reflexión, con más voluntad que medios y bajo la premisa de que, en estas situaciones, el fin justifica los medios.

De la situación de confinamiento total pasamos a un modelo híbrido de presencialidad parcial, modelo por el que hemos ido transitando desde entonces, y que se ha redefinido en función de plataformas digitales y de la disponibilidad de hardware y software. A medida que se ha prolongado la pandemia, además, las situaciones laborales y familiares se han ido haciendo más complejas y han requerido una gestión más flexible del tiempo de atención, poniendo a disposición nuestros teléfonos móviles y Whatsapp para facilitar el contacto y la canalización de demandas con los equipos directivos y familias. Pasamos de la disponibilidad total a tener que marcar límites para poder compatibilizar la vida privada y la laboral. También hemos podido identificar las diferentes tensiones que ha provocado la brecha de género que a menudo las mujeres, mayoría en el ámbito educativo, hemos sufrido.

Con el inicio del nuevo curso escolar, la escuela se ha convertido de nuevo en un espacio seguro desde el que se detectan y se enfrentan las viejas y nuevas fragilidades de las familias y los diferentes subsistemas. Con todo, la prioridad de los equipos directivos en la reapertura de los centros fueron los protocolos de protección durante la planificación del curso, con unas instrucciones institucionales que se pueden calificar de poco claras, pero que entre grupos burbuja, confinamientos parciales y con el esfuerzo de toda la comunidad educativa ha dado una cierta estabilidad a las rutinas escolares.

### **¿Cuál ha sido pues el panorama en los centros educativos de Ciutat Vella en la reanudación de la actividad en esta "nueva normalidad"? ¿Cómo ha sido el trabajo de las Trabajadoras Sociales del Equipo de Asesoramiento Psicopedagógico (EAP) del distrito?**

Para explicar cómo hemos adaptado nuestro trabajo a la situación de pandemia y en las prioridades de funcionamiento de los centros educativos, debemos decir que en nuestro distrito el contexto sociofamiliar y educativo es diverso, con una gran complejidad. Muchas familias viven del sector turístico, uno de los más castigados en este periodo. El distrito es la entrada a la ciudad y acoge mucha población migrante, sometida a mucha movilidad, y por eso se concentran recursos y servicios específicos, como el próximo

Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER), y otros del tercer sector, que articulan el acompañamiento de la población recientemente llegada a la ciudad y la más necesitada. En nuestros barrios (Raval, Gótico, Casco Antiguo y Barceloneta) existen estructuras familiares diversas, situaciones económicas de mucha precariedad, personas de orígenes culturales, religiosos y socioculturales igualmente diversos, viviendas en situaciones de salubridad no siempre óptimas, variables todas ellas que se detectan y se hacen evidentes en el alumnado, para el que, los centros educativos a menudo son el lugar en el que se dan prioritariamente las experiencias de convivencia más seguras, de reconocimiento y cohesión social. También se han articulado redes de apoyo ciudadano que han canalizado muchas de las necesidades vecinales. A medida que la pandemia se alarga, las consecuencias para muchas de las familias se vuelven más y más dramáticas. En cada momento y ante cada demanda hemos tenido que valorar los factores de riesgo y de protección internos y externos que cada situación familiar requiere para motivar el empoderamiento y la resiliencia.

En este contexto desarrollan su labor las profesionales del EAP, concretamente ocho psicopedagogas, tres trabajadoras sociales y una fisioterapeuta. Las tres Trabajadoras Sociales (TS) proporcionamos atención directa a los veinticuatro centros del distrito, públicos y concertados, y en demanda puntual a las once guarderías. Durante los primeros meses de confinamiento, los centros educativos y los diferentes servicios hicimos cambios de rutinas y nos iniciamos en el trabajo virtual, con la esperanza de que nos permitiera apoyar a los equipos docentes y las familias. Las ayudas, en un principio, fueron de tipo asistencial, y nos centramos en aportar informaciones sobre los recursos propios que las instituciones educativas estaban poniendo a disposición (tarjetas comedor escolar, material informático, etc.), así como información sobre los recursos de otras instituciones, entidades sociales y servicios comunitarios (centros de ocio y centros abiertos, que proporcionaban comida, ropa, material escolar, acceso a actividades de verano, etc.).

El absentismo "telemático" y la desafección escolar han sido también una de nuestras prioridades, en coordinación con la inspección educativa. En este periodo, el alumnado para el que hicimos más intervenciones no era necesariamente conocidos por intervenciones previas, y es que hemos podido constatar que el número de familias con vulnerabilidad se ha ensanchado considerablemente. Detrás del absentismo hemos detectado otras necesidades familiares, ya sea derivadas de situaciones de violencia machista, de falta de recursos básicos, problemas de salud, desinformación, adicciones o conflictos de convivencia. Además de la brecha digital, que define una de las desventajas del alumnado con mayor vulnerabilidad económica, al aproximarnos a sus realidades, hemos destapado otros problemas para establecer rutinas saludables, la falta de espacios adecuados para organizar las tareas escolares requeridas, carencias materiales, el analfabetismo funcional de algunas de las familias, falta de entendimiento por barreras idiomáticas, miedos, etc. Situaciones que se han detectado con la

proximidad de la relación familia-escuela y que no siempre se han podido abordar de la mejor forma posible.

Con el contacto directo con las familias, diferenciamos las verbalizaciones realizadas en las primeras semanas del confinamiento de las impresiones una vez pasados los primeros meses, a partir de Semana Santa. Los relatos iniciales eran bastante positivos, decían que los hijos e hijas estaban adaptándose bien a las nuevas dinámicas; pero más adelante, las familias mostraban ya su inquietud y cansancio, especialmente en aquellas en las que convivían más de un menor y/o adolescentes y que se tenían que reorganizar para poder cumplir las expectativas del profesorado. Crecieron las preocupaciones por algunos y algunos adolescentes por la falta de hábitos, para los que la situación propiciaba la adicción a juegos y que se perdían en las redes sociales, provocando algunas situaciones de agresión del hijo/a hacia sus progenitores.

Con la reanudación de la presencialidad, se reinició también el funcionamiento de las comisiones sociales en los centros escolares (espacio interinstitucional, formado principalmente por el equipo directivo, TS del EAP y los/las educadores/as en representación de los Servicios Sociales municipales). El seguimiento ya iniciado del alumnado con necesidades educativas por situaciones sociales y culturales desfavorecidas (NSCD) se limitó a fin de poder canalizar, en la medida de lo posible, las nuevas demandas. Una de las tareas prioritarias fue la colaboración en el asesoramiento al alumnado con necesidades de apoyo educativo (NESE) en el cambio de etapa, así como el acompañamiento del alumnado vulnerable que cambia de centro educativo por diferentes circunstancias, coordinando y aportando informaciones a las comisiones de garantías de admisión. Centros educativos y familias hicieron frente a demandas de información y orientación relacionadas con las disfunciones del *Pla de Xoc (Plan de Choque)* contra la segregación escolar del Consorcio de Educación de Barcelona, que basado en un algoritmo no siempre fue fiel a la realidad de todas las situaciones, requiriendo atención y acompañamiento en el proceso de matrícula.

### **¿Cuáles han sido las principales necesidades detectadas por las profesionales del trabajo social educativo a lo largo de estos meses de pandemia?**

Se han constatado diferentes grados y formas de malestar en menores y adolescentes, según los indicadores de riesgo social de las familias, la edad del alumnado, el tiempo de confinamiento, el nivel adquisitivo de las familias, las situaciones personales vividas, las condiciones de la vivienda, las violencias vividas, la fragilidad de salud, las pérdidas, las situaciones familiares cambiantes... Frente a este malestar, también se han puesto en juego las habilidades y capacidades parentales en la gestión de las tecnologías

y del estrés. Tanto las familias como los profesionales hemos ido aprendiendo nuevas habilidades y competencias para poder afrontar los nuevos retos.

A medida que se alarga el tiempo de pandemia, las situaciones de fragilidad se intensifican y derivan en necesidades más extremas. Hemos tenido que abordar pérdidas y duelos que está generando esta pandemia. Se han tenido que realizar algunas retiradas de custodia por desamparo en la misma escuela, donde el asesoramiento del TS del EAP ha sido importante en el acompañamiento del proceso, y ha requerido de la coordinación del equipo directivo y el personal docente implicado con la Dirección General de Atención a la Infancia y Adolescencia (DGAIA).

Ya en la reanudación de la escolaridad presencial, el trabajo coordinado con las TS sanitarias de las líneas pediátricas ha sido también fundamental en el abordaje del absentismo y de las familias que, por miedo al COVID, por convivir con familiares de riesgo, etc., habían decidido no llevar a sus hijos e hijas a la escuela. El abordaje conjunto ha permitido el retorno a la escuela de muchas niñas y niños, al tiempo que hemos coordinado las diferentes situaciones con los Educadores/as de los centros de Servicios Sociales.

### **¿Con qué recursos humanos ha contado el TS en el ámbito educativo para hacer frente a esta situación? ¿Qué adaptaciones se han hecho en el funcionamiento de los equipos?**

A pesar de la necesidad de incremento de profesionales del trabajo social educativo en nuestro servicio, desde las instituciones se ha optado por dotar algunos centros considerados de alta complejidad de recursos humanos extraordinarios para abordar la diversidad de las situaciones sociales que presenta el alumnado en estos momentos; se trata de educadores/as sociales y técnicos de integración social, algunos vinculados al *Pla de Barris* (Plan del Consorcio de Educación de Barcelona para reforzar el éxito escolar en las zonas con más pobreza y vulnerabilidad). Estas nuevas figuras implican nuevos replanteamientos del trabajo de apoyo a los centros, tanto en la definición y delimitación de funciones, como en el posicionamiento y roles profesionales implicados en la construcción de equipos sociales funcionales dentro de los centros educativos. Hemos tenido que establecer circuitos de red de apoyo interno en los centros para canalizar demandas y respuestas detectadas por los docentes en el contacto directo con el alumnado y sus familias. Destacamos nuestra participación en las diversas redes de infancia del distrito (XICA, XIG, XAFIR...) y de su papel durante este tiempo en cuanto al apoyo interprofesional y la información de los nuevos recursos. La rápida implicación en el análisis y reflexión nos ha ayudado a poder tener una visión global de territorio y poder canalizar la articulación de diferentes recursos.

Durante este tiempo, la entrevista telemática ha sido a menudo el medio y la herramienta principal del TS educativo para mantener el contacto con las familias, equipos directivos y docentes. Este contacto ha requerido una escucha atenta, activa y empática, que permitiera detectar sus necesidades, sus redes familiares y sociales, orientando el apoyo emocional más adecuado.

## **¿Qué nos queda, a nivel humano, de lo que hemos vivido estos meses?**

Para todas las actuaciones que hemos llevado a cabo, las TS del EAP, a pesar de tener situaciones familiares particulares de afectación por la pandemia, como los y las docentes, hemos abierto nuestra casa, con ilusión, confianza y compromiso, y hemos creado y puesto a disposición recursos propios para potenciar la conexión y la resiliencia de toda la comunidad educativa, y especialmente del alumnado más vulnerable. La satisfacción de un trabajo basado en la confianza y la corresponsabilidad, en el que se ha tratado de evitar que la distancia física se convierta en distancia social, y el confinamiento en un período de "desconexión" anunciada para la mayoría de nuestro alumnado.

Recuperada la presencia en los centros educativos, las puertas de la escuela se han abierto de nuevo y se han convertido para nosotros en el espacio privilegiado para la observación. El encuentro de miradas de madres, padres, e hijos e hijas, miradas de incertidumbre, miedo y también sorpresa, agradecimiento; las palabras han ido resurgiendo poco a poco, y las sonrisas, que ahora intuimos a través de los ojos, han sustituido la distancia. La observación nos permite también identificar acciones solidarias entre familias, e intuir diferentes formas de interseccionalidad que nos conectan con las realidades personales y sociales de discriminación diversa. Los protocolos, la toma de temperatura, el lavado de manos, hidrogel, la ventilación, los grupos burbuja, todo eso son aprendizajes de nuevas rutinas a las que nos hemos tenido que acostumbrar y que ya hemos incorporado.

Desde el EAP hemos podido articular un trabajo híbrido, presencial en los centros educativos y telemático en las coordinaciones de equipo, los diferentes servicios y las redes de intervención.

Este curso más que nunca, a los diferentes perfiles profesionales del EAP, los equipos directivos nos piden presencia en los ciclos y equipos docentes para poder hacer un seguimiento y abordaje más directo en las diferentes situaciones que el alumnado requiere. Esta forma de trabajar ha sido una iniciativa en centros donde hemos podido coincidir, facilitando una atención más integral. Aunque esta sería una de las mejores formas de trabajar, habitualmente es difícil por el desequilibrio de ratios escuela / profesional. Constatamos la necesidad de un trabajo interdisciplinario y en contexto con

el fin de identificar las necesidades, dificultades y conflictos, así como poder orientar en la superación de las barreras que suponen en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

### ¿Cómo deberían ser las cosas a nivel institucional a partir de ahora?

Ante los nuevos desafíos sociales, creemos que es necesario que el Departamento de Educación desarrolle el Decreto 150/2017 de la Escuela Inclusiva en Cataluña. A pesar del poco conocimiento de la población en general, la poca visibilidad, la discreción y la falta de reconocimiento institucional, el Trabajo Social en el ámbito educativo tiene una historia de más de 40 años de intervención en nuestro país. Ha sido un colectivo especializado, que siempre se ha adaptado a la diversidad de los retos sociales en cada territorio y en cada momento histórico. Sus funciones se han vinculado a hacer efectivo el derecho a la educación, la equidad y la inclusión de la población más vulnerable, así como a colaborar para procurar el bienestar integral a la infancia y adolescencia. Pensamos que el Decreto de la escuela inclusiva debe redundar en la profundización de estas funciones. Ante las diferentes disfunciones de los sistemas, es necesario identificar las barreras socio-familiares y canalizar tanto la gestión asistencial, el acompañamiento en las relaciones familia-escuela, el asesoramiento y la orientación social específica a la comunidad educativa. Los y las TS de los diferentes EAP de Cataluña hemos sido, precisamente, los referentes en el asesoramiento y la aplicación de los diferentes protocolos para la protección y la convivencia desplegados por la Dirección General del Departamento de Educación (malos tratos y abuso, acoso, absentismo...). También hemos participado en el abordaje de las situaciones que requieren seguimiento del alumnado, mediante las coordinaciones oportunas con el resto de sistemas y servicios, impulsando programas o proyectos de carácter preventivo con toda la comunidad.

Si tenemos en cuenta las consecuencias de la crisis actual sobre la infancia y adolescencia, es urgente reivindicar, además de soluciones estructurales, la intervención social especializada en el ámbito educativo. La escuela es el primer detector de las necesidades de los y las menores. Cada vez será más importante incorporar en nuestros centros escolares la pedagogía de la vulnerabilidad (Torralba 2002) y tener presente la pedagogía del oprimido y también de la esperanza (Freire 2011) que tanto nos inspiró en tiempos pasados. En un futuro inmediato será más necesario que nunca colaborar para que niños/as y adolescentes puedan ser personas responsables, dialogantes, flexibles, críticas, cuidadosas, e inclusivas, lo cual requerirá de mucho acompañamiento para que nadie quede atrás y que sean respetados todos sus derechos. Humanizar la escuela es un deber institucional, para contribuir a crear entornos en los que los valores de la ética del cuidado, la equidad, la solidaridad, la sostenibilidad y la paz estén presentes en la construcción de la convivencia y una sociedad más justa.



## **Algunas reflexiones colectivas llevadas a cabo con compañeras de diferentes EAP y que pueden orientar hacia el futuro**

Durante este periodo y gracias a la disponibilidad de las plataformas, el colectivo de TS de los diferentes EAP de Cataluña hemos podido conversar, acercar realidades, identificar fortalezas y debilidades desde los diferentes modelos de intervención social actuales. Ante la nueva realidad que nos dejará la pandemia del COVID 19, previendo el empobrecimiento de la población infanto-juvenil, más desigualdades, con más dificultades para acceder a los derechos laborales y sociales, impone un modelo de Trabajo Social que acompañe a las personas desde su dignidad.

Es necesaria una apuesta por un modelo integral de intervención a nivel de prevención, de orientación y de una función asesora del TS en todas las etapas educativas; prestar atención y acompañamiento en la transición de cada una de ellas y que se tenga presente la educación a lo largo de la vida para poder facilitar segundas oportunidades.

Consideramos importante dar visibilidad y poner en valor la función del Trabajo Social en el ámbito educativo. Como profesión utiliza marcos teóricos, procedimientos, metodología y el diagnóstico social como herramienta educativa que da rigor a las actuaciones compartidas por la profesión en diferentes lugares, tanto europeos como en otras partes (Latinoamérica, Canadá, EEUU...), a lo largo de la historia. Será importante crear espacios de análisis y reflexión, que nos permita a los profesionales, también a las instituciones ya las personas en proceso de profesionalización, potenciar la formación específica y la investigación para repensar funciones, roles, y priorizar la aplicación de criterios éticos en la atención social en los diferentes contextos educativos.

Reiteramos que es necesario un compromiso institucional para facilitar el acompañamiento y asesoramiento que requieren los menores con más vulnerabilidad desde el ámbito educativo; tanto para evitar la segregación escolar, procurando el éxito educativo, como para velar por el cumplimiento de sus derechos, potenciando la equidad y la justicia social.

### **Referencias bibliográficas**

- Bronfenbrenner, U. (1987). *L'ecologia del desenvolupament humà: experiments en entorns naturals i dissenyats*. Barcelona: Paidòs.
- Delors, J. (1996). *Informe UNESCO. La educación 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.

**Correspondencia con las autoras:** *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)