

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Grado en Educación Social

TRABAJO FIN DE GRADO

REPENSAR LA ACCIÓN SOCIOEDUCATIVA EN LA SOCIEDAD POST MODERNA: EL
EDUCADOR Y LA EDUCADORA SOCIAL EN TIEMPOS DE COVID

RETHINKING SOCIO-EDUCATIONAL ACTION IN POST-MODERN SOCIETY: THE SOCIAL
EDUCATOR IN TIMES OF COVID



Autora

Laura Valverde Gómez

Dirección

Dña. Marie-Noëlle Lazaro

Dña. Susana Fernández-Larragueta

Dña. Monia Rodorigo

Curso Académico 2020/2021

Resumen: Con la finalidad de conocer cómo ha tenido que reinventar su labor profesional la figura del educador o educadora social en tiempos de COVID-19, se ha llevado a cabo una investigación naturalista interpretativa, basada en conocer la experiencia profesional y personal de una educadora social en ejercicio. El instrumento utilizado para la recogida de información ha sido la entrevista semiestructurada autobiográfica en profundidad. Los resultados exponen cómo la situación entre equipos de trabajo ha cambiado completamente, teniendo que adaptar el servicio prestado a las nuevas medidas preventivas, repercutiendo negativamente en el usuario. Eliminar el contacto directo en la intervención con estas personas, supone una barrera para la realización de una labor profesional adecuada. Esta pandemia también ha afectado a la Educación, dejando una brecha educativa en nuestros jóvenes que repercutirá de manera significativa para su futuro. Una cantidad elevada de estudiantes no ha podido tener acceso a las clases virtuales por falta de recursos. La situación que presentan muchas familias va ligada al riesgo de exclusión social, debido a que la desigualdad se ha visto incrementada por la pérdida de empleo y por la caída de la economía general del país. Esta situación a la que se enfrenta la sociedad necesita figuras profesionales, como la del educador o educadora social, para que hagan frente a las nuevas necesidades surgidas y que, como agentes de cambio, puedan transformar la realidad de forma activa. La importancia de reconocer y valorar la figura del educador social como profesional cualificado e imprescindible reside en la vocación que sienten estas personas por hacer posible una mejora en la calidad de vida de las personas con las que intervienen. En definitiva, una mejora de la sociedad.

Abstract: In order to find out how the figure of the social educator has had to reinvent his or her professional work in times of COVID-19, an interpretative naturalistic research has been carried out, based on finding out the professional and personal experience of a practising social educator. The instrument used to collect information was the semi-structured autobiographical in-depth interview. The results show how the situation between work teams has changed completely, having to adapt the service provided to the new preventive measures, with negative repercussions for the user. Eliminating direct contact in the intervention with these people is a barrier to carrying out adequate professional work. This pandemic has also affected education, leaving an educational gap in our young people that will have a significant impact on their future. A large number of students have not been able to access virtual classes due to lack of resources. The situation of many families is linked to the risk of social exclusion, as inequality has been increased by the loss of employment and the general economic downturn in the country. This situation faced by society requires professional figures, such as the social educator, to address the new needs that have arisen and, as agents of change, to be able to actively transform reality. The importance of recognising and valuing the figure of the social educator as a qualified and essential professional lies in the vocation that these people feel for making it possible to improve the quality of life of the people with whom they work. In short, an improvement in society.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO	4
3. ESTADO DE LA CUESTIÓN	7
4. METODOLOGÍA	7
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	7
4.2. INSTRUMENTO	8
4.3. FASE DE NEGOCIACIÓN	9
○ <i>FASE 1</i>	9
○ <i>FASE 2</i>	11
○ <i>FASE 3</i>	12
4.4. ANÁLISIS DE DATOS	14
<i>INFORME DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN</i>	16
5. CONCLUSIONES	23
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
Entrevista (ANEXO I).....	25
Transcripción de la entrevista (ANEXO II)	26
(ANEXO III)	27
(ANEXO V)	34
TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2 (ANEXO VI).....	37
TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 3 (ANEXO VII)	38
<i>OBJETIVO 1</i>	38
<i>OBJETIVO 2</i>	40
<i>OBJETIVO 3</i>	41
CATEGORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA (ANEXO VIII)	42

1. INTRODUCCIÓN

La educación como derecho fundamental para la ciudadanía es reconocida por los Derechos Humanos desde 1948. Su evolución se ha dado de manera progresiva junto con la sociedad. Por ello, han ido surgiendo nuevas figuras cuyo papel ha sido adaptarse a las nuevas necesidades que la sociedad requería. Surge así la figura del educador/a social, con la finalidad de solventar los problemas y nuevos requerimientos que se venían dando desde hacía tiempo en muchos ámbitos sociales.

El educador o educadora social se convierte en la figura de cambio social, cuyo objetivo principal está basado en transformar la realidad de manera activa, junto a las personas receptoras de su intervención profesional.

La sociedad líquida en la que vivimos (Zygmud Bauman, 1999), donde nada es estable y todo está en continuo cambio, hace que requiramos de figuras profesionales que estén en contacto directo con la realidad, para poder solventar las nuevas necesidades surgidas y adaptar estos cambios a nuestra ciudadanía, a través de la educación.

Actualmente, nos encontramos en una de las crisis más profundas de la Edad Post Moderna. El periodo de crisis por el que estamos atravesando, debido a la emergencia sanitaria mundial a causa del COVID-19, ha afectado a todos los niveles en nuestra sociedad.

En el ámbito de la Educación Social no iba a ser menos, por ello esta investigación se centra en conocer de primera mano cómo ha afectado este nuevo virus a la figura del educador/a social profesionalmente.

En esta investigación ha participado una educadora social, explicándonos su experiencia personal a través de varias entrevistas autobiográficas. Teniendo como finalidad, conocer en profundidad cómo estos cambios han afectado a su figura como educadora social y cómo ha tenido que adaptar su trabajo a esta nueva época de crisis sanitaria nunca antes vivida hasta el momento.

Los tres objetivos en los que se centra esta investigación son:

1. Analizar el pensamiento práctico de la educadora social acerca de cómo ha desempeñado su labor frente a la emergencia sanitaria del COVID-19. Cómo ha percibido la situación y cómo ha adaptado su trabajo respecto a los nuevos cambios surgidos.
2. Conocer qué estrategias, recursos o instrumentos ha utilizado para llevar a cabo su labor como educadora social y atender a los usuarios.
3. Profundizar en las dinámicas de coordinación interprofesional para atender a los usuarios.

2. MARCO TEÓRICO

La Educación Social según ASEDES es definida como un “*derecho a la ciudadanía*” llevado a la práctica mediante la creación de la figura del educador social, profesión que dispone de un “*carácter pedagógico*” y cuya función es generar contextos educativos, acompañados de acciones de mediación y formativas, en cualquier ámbito donde desempeñe su competencia profesional ésta figura. (Definición Profesional de Educación Social, ASEDES)

La Educación Social se concibe como la herramienta que garantiza el mantenimiento de un Estado de Derecho, cuyos principales valores son: igualdad para todos sus ciudadanos, justicia social y conciencia democrática.

La educación vista como un derecho básico de la ciudadanía lo avalan varios marcos jurídicos, entre los que destacan:

- **La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948**, donde se destaca la educación como un derecho gratuito y obligatorio en su instrucción fundamental, además de tener un objetivo principal: desarrollar la personalidad humana, basando sus valores en el respeto de los Derechos Humanos y las libertades del ser humano.
- **La Constitución Española de 1978**, donde se afirma el derecho a la educación y la libertad de enseñanza, incluido el desarrollo humano basado en los principios democráticos de convivencia.

Como consecuencia, se crea el Código Deontológico del Educador Social, legitimando la Educación Social como un derecho al que debe tener acceso toda persona. Su creación supone una responsabilidad profesional. Es decir, la responsabilidad del cumplimiento de los principios éticos comunes pasa a ser de los educadores y educadoras sociales ante la población. Generalmente, ante una población que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. (Documento profesionalizado. Código Deontológico del educador y la educadora social).

La figura del educador o educadora social también debe desempeñar unas **funciones específicas**. Se enmarcan en un plano definido de actuación, teniendo una relación directa con las acciones o actividades que deba desarrollar profesionalmente esta figura. Dichas funciones, según el documento profesionalizado de ASEDES son las siguientes:

- Promoción de la cultura, transmisión y desarrollo.
- Generación de recursos educativos y sociales, contextos y redes sociales.
- Mediación educativa, cultural y social.
- Conocer, analizar e investigar los contextos sociales y educativos.
- Diseñar, evaluar e implementar programas y proyectos educativos.
- Gestionar, coordinar, organizar y dirigir instituciones y recursos educativos.

También cabe destacar las **competencias** que debe presentar un educador o educadora social para desempeñar su trabajo de manera correcta. Hay que tener en cuenta que esta figura debe tener capacidad para comunicarse, para relacionarse con los demás, para analizar y sintetizar, para tener una visión crítico-reflexiva y, por último, capacidad para seleccionar y gestionar el flujo de información de nuestra sociedad.

Conociendo el papel que desempeña la figura del educador o educadora social en la sociedad, con sus respectivas funciones y competencias, debemos conocer su labor actual, contextualizando la época en la que nos encontramos inmersos.

Desde el pasado diciembre de 2019, la situación mundial ha dado un cambio radical debido a un nuevo virus surgido en China, conocido como COVID-19. Según el Manual MSD (2020) el COVID-19 se define como una enfermedad respiratoria a causa de un nuevo coronavirus SARS-CoV-2.

El primer caso que se conoce de persona infectada por COVID-19 se presenta en el mes de diciembre de 2019 en Wuhan (China). Las investigaciones ponen el foco de origen en un mercado de animales vivos. Los investigadores creen que, probablemente, el brote inicial se originó en murciélagos.

La transmisión del COVID-19 puede darse, principalmente, por el contacto directo con personas infectadas a través de gotitas respiratorias que la persona expulsa cuando tose, estornuda o habla. Esta transmisión también puede ocurrir si una persona entra en contacto con una superficie infectada por estos aerosoles.

Las personas contagiadas pueden o no presentar síntomas, pero ambas transmiten el virus. Los síntomas más comunes suelen ser fiebre, pérdida del olfato y del gusto, cansancio, diarrea y dificultad respiratoria, entre otros. En los casos más graves, los pacientes presentan una insuficiencia respiratoria aguda (SDRA), requiriendo una ventilación artificial mecánica, que puede desencadenar un fallo multiorgánico y derivar en la muerte.

La mejor forma de prevenir y no transmitir la enfermedad es evitar la exposición ante este virus. Las indicaciones que se deben llevar a cabo para evitar dicha exposición están supervisadas y recomendadas por los CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, siglas en inglés) y son las siguientes:

- Distancia de seguridad social de 2 metros.
- Uso obligatorio de mascarilla.
- Lavado de manos frecuente con jabón y agua. Si no es posible, usar desinfectantes para manos.
- Quedarse en casa haciendo cuarentena los días pertinentes, quedando incomunicado/a de otras personas, en el caso de que sea positivo o haya estado en contacto con algún positivo.
- Evitar aglomeraciones de gente y acudir a espacios cerrados.
- Puesta de la vacuna COVID-19 cuando esté disponible y sea llamado/a en su respectivo centro de salud.

Ante la gravedad de este virus, por la rapidez de su contagio, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara, el pasado 11 de marzo de 2020, al virus como pandemia mundial. En consecuencia, los países toman medidas, y en el caso de España, el 14 de marzo de 2020, declara el Estado de Alarma en todo el territorio español con la finalidad de contener la propagación del virus.

Esto implica una serie de medidas reflejadas en el Boletín Oficial del Estado (BOE), en la que se declara la limitación de la libre circulación de las personas y la limitación de las reuniones de grupos de personas, ya sea en espacios privados o al aire libre, entre otras medidas.

La implantación de estas medidas ocasiona una nueva manera de entender la vida en sociedad, afectando a todos los niveles. Uno de los ámbitos que más se ha visto afectado ha sido la Educación. La implantación del Estado de Alarma ocasiona que las aulas permanezcan cerradas durante meses y que las clases se hayan tenido que impartir de manera *online*, puesto que la presencialidad en las clases se vio suspendida.

Esta situación afectó a más de 6,5 millones de estudiantes, sumando primaria y secundaria. Una gran mayoría, pudo seguir cursando sus clases telemáticamente sin problema, pues contaba con recursos como ordenadores y conexión a internet en sus hogares. Pero no todos los estudiantes han podido tener acceso a la educación a distancia.

Lucas Górtazar, analista de Educación del Banco Mundial, estima que el porcentaje de estudiantes afectados por no tener los recursos necesarios para acceder a las clases virtuales es del 10% en nuestro país. Estos niños y niñas no pueden conectarse porque no disponen de conexión a internet ni de ordenadores en sus casas, puesto que la situación familiar es desfavorable y no cuentan con esa posibilidad.

Debido a la situación de crisis ocasionada por el COVID-19, esta situación de desigualdad se ha agravado, puesto que muchas familias han perdido su empleo y viven de las prestaciones y ayudas sociales, haciendo insostenible la posibilidad de mantener los recursos para el seguimiento de la educación. Esto ha provocado que haya una brecha educativa en la sociedad, debido a que ese 10% de estudiantes han visto interrumpida su formación educativa durante casi un año.

Este problema en la Educación del país también ha repercutido en los profesionales dedicados a este ámbito, entre ellos al educador o educadora social. Además de los problemas que ya llevaban arrastrando desde sus inicios, como el poco reconocimiento social que tiene su figura y el intrusismo laboral por parte de las organizaciones que contratan personas sin la titulación correspondiente para desempeñar puestos de Educación Social (CGCEES), se le añade las dificultades que supone esta nueva situación. La crisis del COVID-19 ha afectado e incrementando la inestabilidad profesional que sufren este tipo de profesionales.

3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

El artículo “*L’ educación social i la COVID-19*” publicado en la Revista Catalana de Pedagogía, escrito en el 2020, es lo más parecido que he encontrado a mi investigación. Este artículo muestra cómo la figura del educador social se ha visto afectada por la crisis del COVID-19, a través de un proyecto de clase en el que participan los alumnos y alumnas de Educación Social de la Universidad de Barcelona.

Para ello, han seleccionado a varios educadores sociales realizándoles una serie de cuestiones para conocer de primera mano cómo han vivido esta crisis sanitaria y cómo les ha afectado profesionalmente. Las respuestas dadas, afirman que la sensación general de los y las educadoras sociales sobre su labor es de poco reconocimiento social, aunque con la pandemia sí creen que su figura ha estado más visible y se ha dado más a conocer.

El proyecto expone las respuestas de los diferentes educadores en castellano, algo que facilita la comprensión, puesto que el resto del artículo está escrito en catalán. Este artículo me ha parecido muy interesante, puesto que muchas de las respuestas coinciden con las de mi educadora social. Por ello, creo que refleja bastante bien cómo están viviendo estas figuras la situación actual.

Como limitación en este apartado, destaco la dificultad de encontrar otros artículos o investigaciones que expliquen cómo la figura profesional del educador/a social se ha visto afectada en medio de esta crisis sanitaria para poder comparar.

4. METODOLOGÍA

En este apartado se describe la metodología llevada a cabo, diferenciando en varios apartados qué tipo de investigación ha sido seleccionada para desarrollar este trabajo, qué instrumento se ha utilizado para la obtención de datos, en cuántas fases se ha dividido este proyecto y cómo se ha realizado el análisis de los datos obtenidos.

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este informe descriptivo se ha realizado utilizando el **tipo de investigación naturalista interpretativa**. Tiene como objetivo principal conocer y entender una realidad, en este caso, cómo la figura del educador social se ha visto afectada por el COVID-19.

Este tipo de investigación tiene las siguientes características (Taylor y Bogdan, 1996):

- Es un proceso inductivo, es decir, el diseño de la investigación es flexible, por lo que el investigador elabora y desarrolla conceptos a partir de los datos recogidos inicialmente a través de la formulación de preguntas, no de conceptos preconcebidos.
- Las personas o grupos de personas y los escenarios se consideran como un todo. Tiene una perspectiva holística.

- En este tipo de metodología, los efectos que causan en las personas que son objeto de estudio, repercuten en los investigadores, al ser sensibles a estos efectos.
- Se comprende a la persona tomando como referencia su propia realidad y sobre cómo ella misma la experimenta.
- Las creencias y esquemas mentales propios se apartan para captar como si todo lo que observamos y captamos ocurriera por primera vez. Todo puede ser un tema de investigación, por lo que nada se sobreentiende o se da por hecho.
- Todas las perspectivas que recojamos en nuestra investigación son valiosas. No importa la clase social o la moralidad de cada persona, puesto que serán tratados como iguales.
- Este método es humanista, es decir, se conoce a las personas que estudiamos. Conectamos con ellas porque nos hacen empatizar con lo que sienten y entendemos como experimentan su propia realidad.
- La investigación toma validez y está conectada con el mundo empírico, puesto que el rigor viene dado a partir de los datos que el investigador obtiene observando y escuchando a las personas objeto de estudio. Es decir, obtiene un conocimiento directo relacionado con la vida de esa persona. La validez interna de lo que cada persona experimenta y vive.
- Todas las personas y escenarios son considerados únicos, por lo que todos ellos son dignos para la realización del estudio. Nada se considera poco interesante para ser estudiado. Cada persona relata y vive su experiencia de forma diferente, por lo que, aunque haya aspectos generales en los que se puede coincidir, cada nuevo informante es una nueva oportunidad.
- La investigación naturalista interpretativa es un arte, porque el investigador se expresa de manera narrativa. Siendo la persona que decide cuál es el procedimiento o la técnica correcta para elaborar su informe narrativo, dotándolo de expresividad y belleza, para entender de forma clara lo que las personas objeto de estudio han querido transmitir en sus relatos.

4.2. INSTRUMENTO

El instrumento principal con el que he obtenido toda la información para la realización de mi informe descriptivo ha sido a través de **la entrevista autobiográfica semiestructurada en profundidad.**

La entrevista es el medio que tienen los científicos sociales para “excavar” conocimientos sobre la vida social de las personas (Benney y Hughes, 1970). Entre los diferentes tipos de entrevistas que existen, encontramos la entrevista en profundidad. Es de naturaleza cualitativa, es decir, se caracteriza por ser flexible en sus preguntas y por poseer dinamismo.

En la entrevista en profundidad el investigador y el sujeto elegido para la investigación tienen varios encuentros físicos, con la finalidad de que se comprendan mejor las experiencias personales narradas por dicho sujeto. La entrevista sigue un modelo de conversación natural que puede darse en cualquier situación cotidiana, donde se deja a un lado la formalidad de solo intercambiar preguntas y respuestas.

El investigador adquiere un papel fundamental, puesto que debe interpretar las respuestas dadas según lo que exprese la persona, tanto con palabras, como por gestos (expresión corporal). Por lo tanto, se convierte en un instrumento propio de la investigación, al tener que realizar esa interpretación de manera subjetiva sin alterar los datos ofrecidos por el informador.

Dentro de la entrevista en profundidad, diferenciamos la entrevista autobiográfica. Según Howard Becker (1966, pág. VI) en esta entrevista, los datos que se recogen son los necesarios para cubrir todos los aspectos en los que queremos profundizar. Es importante que el investigador oriente a la persona con la que establece esta entrevista hacia los aspectos en los que está interesado, para que la extracción de datos sea lo más profunda y concreta posible. Es de vital importancia ser ético con los datos recogidos, no falsear ni disponer la información según convenga.

4.3. FASE DE NEGOCIACIÓN

Este apartado se divide en tres fases, donde se expone cómo han transcurrido las diferentes entrevistas, cuál ha sido su desarrollo y qué toma de decisiones se han llevado a cabo.

○ FASE 1

En esta primera fase, se realiza la primera entrevista con María. Quedo con ella cerca de su lugar de trabajo. Acordamos sitio y hora a través de mensajería vía móvil. Cuando llego al lugar, me recibe y me da la bienvenida. Yo me presento y le explico la finalidad que tiene la entrevista que voy a realizarle.

Antes de comenzar con la entrevista, le explico que es totalmente anónima y que no es necesario ningún tipo de información personal. Ni nombre, ni lugar de trabajo, ni ningún dato que pueda dejar entrever su identidad real. Ella me dice que le parece correcto, pero no pone ninguna pega en que sus datos sean mostrados. Entre las dos acordamos que el nombre elegido sería María y su género sería femenino.

Tras acordar lo dicho anteriormente, comenzamos a grabar la entrevista. Comencé con la primera pregunta y transcurrió la entrevista hasta la pregunta 3: *¿Qué principios y valores destacaría a la hora de ejercer como educador social?* En este momento, se produce un corte en la entrevista. (ANEXO III)

Fuera de la grabación le vuelvo a preguntar la misma pregunta, pero poniéndole algunos ejemplos para que pueda comprenderla mejor. Ella finalmente, se decanta por la empatía, diciendo que es el principio más poderoso que debe tener un educador social para desempeñar bien su trabajo.

La conversación sigue sobre el trabajo que ella desempeña en su programa y vuelvo a poner la grabadora en marcha para captar todo lo que me está contando María, haciéndole una pequeña interrupción para avisarla de que vuelvo a proceder a grabar.

Proseguimos con la entrevista sin problema, en la pregunta 8: *Con respecto a las personas con las que trabajáis, ¿qué nuevas estrategias han ido surgiendo debido a la situación?* El tema alude a su compañera (trabajadora social), explicando que ella es la que lleva el programa de urgencias y la que tiene el contacto directo con las personas que participan en este programa. Me llama la atención y le pregunto más sobre la relación profesional entre ellas: *¿Entonces la función sería como derivación...?*

En este momento, tuvimos que cortar la entrevista porque en el lugar donde estábamos grabando (una plaza rodeada de edificios) algún vecino/a comenzó a utilizar un taladro, haciendo imposible la comunicación entre María y yo. (ANEXO IV)

Ante este inconveniente, tuvimos que abandonar el sitio elegido y buscar otro lugar donde el ruido no fuera un problema para proseguir con nuestra entrevista. Buscamos un nuevo sitio para continuar. María siguió explicándome por donde nos habíamos quedado anteriormente. Contando con el inconveniente de que la interrupción hizo que la atención se desviara un poco de la entrevista, proseguimos hasta el final de manera adecuada.

Cuando parecía que la entrevista había acabado, en la última pregunta: *por último, para acabar, ¿cuál es tu valoración personal con respecto a la pandemia en general, alguna opinión?* María responde de manera breve con alguna pausa leve.

Decido que la entrevista debe finalizar, puesto que no quiero agobiar a mi entrevistada. En este momento, le doy las gracias por su amabilidad y por haber accedido a ser la persona entrevistada en mi proyecto de investigación. Corto la grabación.

Durante este corte María y yo seguimos hablando sobre la entrevista y sobre su opinión personal. Por ello, decidí volver a avisarla de que iba a comenzar a grabar nuevamente, puesto que estaba contándome algunas opiniones que me resultaban muy interesantes, y decidí volver a retomar la entrevista. (ANEXO V)

La entrevista siguió su transcurso, pero ya no me guiaba por mi entrevista inicial. Me centré en profundizar un poco más en otros temas que habían salido en nuestra conversación, pero que no estaban previstos y me parecían muy interesantes. Como, por ejemplo, el intrusismo

laboral, la derivación a Servicios Sociales, el miedo y la comodidad profesional ocasionada por el COVID-19...

En esta parte, María estaba más tranquila, puesto que la conversación cuando apagué la grabadora fue más fluida y le dio la seguridad para hablar más tranquilamente sobre su experiencia. Esto me ayudó a realizarle las preguntas que yo consideré necesarias para profundizar en los temas de interés.

La entrevista se dio por finalizada, con mucha más información de la que tuve en el anterior corte. Me despedí nuevamente de María dándole las gracias por su amabilidad y generosidad. Finalizamos la cita acordando que seguiríamos en contacto.

Para finalizar esta fase, aparte de los inconvenientes por las interrupciones en las entrevistas, pienso que la presión de saber que estaba grabando, provocaba en María un pequeño grado de nerviosismo, que ocasionaba la utilización de sonidos como *mmm* o *eeeh* para ganar tiempo y pensar un poco más su respuesta.

A pesar de este tipo de inconvenientes, totalmente normales, (dado el tipo de entrevista y dadas las circunstancias) la entrevista fue bastante cómoda. María me ayudó en todo lo posible y me ofreció información bastante enriquecedora. Aquí se da por finalizada la primera fase.

○ FASE 2

Esta fase comienza cuando la transcripción de la entrevista está realizada. Lo pongo en conocimiento de María y le mando a través de correo electrónico toda la transcripción.

Cuando hace la lectura completa de la entrevista, me escribe por mensaje vía *WhatsApp*. Me comunica que cuando la ha leído detenidamente, se ha dado cuenta que en algunas de las preguntas se quedaba un poco en blanco y abusaba de onomatopeyas como, por ejemplo, *pfff* o *mmm*.

Esto suponía que en algunos momentos se le hacía pesado leer la entrevista y comprenderla en su totalidad, así me lo comunicó. Por eso, María decidió mandarme una nota de voz, completando sus respuestas en algunas de las preguntas que ella consideró necesarias aclarar. Estas respuestas complementarias a la entrevista inicial se expresan textualmente en el ANEXO VI.

Las preguntas que María decide volver a responder son:

1. *¿Qué es la Educación Social para usted?*
2. *¿Qué principios y valores destacaría a la hora de ejercer como educador social?*
3. *¿Qué funciones puede desempeñar dentro del programa de acogida como educadora social?*

4. *¿Cómo valora los cambios que ha ocasionado el COVID a nivel profesional?*
5. *¿Por qué un educador es imprescindible?*

Además, me explicó la situación que vivían los chicos con los que trabajaban y también me aclaró que el programa iba destinado a todas aquellas personas que tenían menores a su cargo.

Estas nuevas respuestas me ayudaron a entender mejor las funciones que realiza María en su puesto de trabajo y a comprender la situación que viven las personas con las que ella trabaja. Sus aclaraciones también me ayudaron a conocer más en profundidad cómo entiende la Educación Social y cuál es su enfoque profesional.

Le di nuevamente las gracias por tomarse la molestia de completar la información que se había quedado un poco difusa. Me pareció muy interesante este nuevo enfoque de la entrevista y decidí proponerle una nueva cita.

○ FASE 3

En esta última fase, procedo a la vuelta al campo, teniendo claro cuál es la función de esta nueva entrevista. Anteriormente, María me sugirió qué aspectos le hubieran gustado que quedaran más claros tras leer la transcripción de la entrevista inicial, dándome nueva información en su mensaje. Tras recibir esta nueva información, me resultó bastante interesante profundizar un poco más. Decidí volver al campo con la idea de hacer una nueva entrevista más corta, pero más centrada en cuanto a información. Es decir, centré mi última entrevista en base a mis objetivos. Por lo que la estructura que decidí seguir fue la siguiente:

En primer lugar, reformulé algunas preguntas iniciales centradas en mi objetivo 1 que, como bien expongo en la introducción, está enfocado en analizar acerca del pensamiento práctico con respecto a la Educación Social y cómo ha desempeñado su labor en la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo actualmente.

Además, este objetivo está también centrado en una opinión más personal sobre cómo María ha vivido esta nueva situación y cómo ha tenido que adaptarse ella misma tanto personal como profesionalmente.

Las preguntas que utilicé para mi recogida de información fueron las siguientes:

1. *¿Qué es la Educación Social para ti?*
2. *¿Qué pensamiento profesional tienes respecto a la Educación Social?*
3. *¿Qué nuevas necesidades han surgido con respecto a la pandemia?*
4. *¿Cómo has tenido que adaptar tu trabajo para satisfacer estas nuevas necesidades?*

5. *¿Consideras que en alguna situación ha influenciado positivamente a nivel profesional esta nueva situación?*

Después de dar por finalizadas las preguntas del objetivo 1, me dispuse a centrarme en las preguntas seleccionadas para profundizar en mi objetivo 2. Este objetivo está más enfocado en conocer cómo ha sido la atención proporcionada y cómo ha variado el perfil del usuario antes y después de la pandemia. También, está centrado en conocer los nuevos instrumentos y estrategias que han ido surgiendo para enfrentar esta nueva situación de emergencia.

Las preguntas seleccionadas fueron:

6. *¿Qué nuevas estrategias han ido surgiendo para afrontar las necesidades presentadas?*
7. *¿Qué nuevos instrumentos o plataformas habéis tenido que utilizar?*
8. *¿Qué problemas han surgido con esta nueva forma de trabajo?*
9. *¿Se atiende el mismo perfil de usuario antes y después del COVID-19?*

Por último, la entrevista termina enfocando mis preguntas en el objetivo 3. Este objetivo está centrado en cómo se ha llevado a cabo el trabajo en equipo y si ha variado o no durante la pandemia y sobre cómo se han coordinado entre profesionales

En esta parte decidí no extenderme mucho, puesto que en las entrevistas previas María ya me había proporcionado la información necesaria con respecto a su trabajo y las relaciones profesionales con sus compañeros/as, con sus respectivas derivaciones. Por ello, concluí la entrevista de forma breve y clara centrándome únicamente en su percepción y valoración personal con respecto al trabajo realizado en equipo.

Las preguntas que seleccione para esta última parte de la entrevista fueron:

10. *¿Cómo ha sido la relación con su equipo de trabajo?*
11. *¿Qué valoración hace sobre el trabajo que ha realizado su equipo?*

Como se puede observar, en esta segunda vuelta al campo, la relación con María era más estrecha, por lo que desde un primer momento pude tutearla. Ella, mucho más tranquila, pudo expresarse de manera más fluida, puesto que previamente le había comunicado que esta nueva entrevista iba a estar enfocada en los objetivos y le comenté la finalidad de cada uno de ellos.

Esta última toma de contacto con ella me ayudó a empatizar aún más con su situación personal y profesional. Con esta nueva información tan valiosa, además de con la que ya contaba anteriormente, me dispuse a la categorización de mis entrevistas, para poder analizar mis datos y reflejarlos en mi informe descriptivo.

4.4. ANÁLISIS DE DATOS

Este apartado está dedicado analizar todos los datos recogidos a través de mis entrevistas. Estas categorías en las que baso mi informe descriptivo se han formado reagrupando los temas emergentes, incluidos en ANEXOS.

1. **Su trabajo y funciones como educadora social.**

En esta primera categoría se recoge el trabajo que desempeña María como educadora social y sus respectivas funciones. Explica el perfil de los usuarios con los que trabaja y la situación que viven. Expone los diferentes tipos de funciones que puede realizar un educador social, diferenciando la función activa, que implica cubrir las necesidades presentadas por el usuario mediante el contacto directo con la persona, y la función burocrática.

2. **La Educación Social.**

Esta categoría recoge lo que significa la Educación Social para María y cuál es su pensamiento profesional respecto a ella. También se recoge cuáles son los principios y valores en los que un educador social debe basar su trabajo.

3. **Inestabilidad con respecto a la figura del educador/a social.**

Se expone cómo la figura del educador/a social vive en un estado de inestabilidad por los recortes en Educación debido a la pandemia. También se añade a esta categoría las limitaciones que estos profesionales sienten a la hora de realizar sus funciones y como éstas mismas funciones están difusas y mal concretadas entre profesionales.

4. **Intrusismo laboral.**

Se refleja el poco reconocimiento que tiene la figura del educador/a social en nuestra actualidad y cómo afecta el intrusismo laboral a esta profesión.

5. **Cómo ha afectado la pandemia a su situación profesional.**

Cómo la pandemia ha ayudado a que se conozca más la figura del educador/a social, qué programas había antes de la pandemia y ya no hay, cómo ha afectado el distanciamiento social como medida preventiva en esta nueva situación y la nueva forma de atender a los usuarios.

6. Nuevas necesidades surgidas.

El nuevo tipo de necesidades surgidas por la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo. Cómo el surgimiento de nuevas necesidades ha perjudicado a las necesidades que ya existían antes de la pandemia, dando prioridad a unas y quitándole a otras.

7. Cambio de perfil de los usuarios.

Cómo ha variado el perfil de los usuarios atendidos antes y después de la pandemia. Cómo afecta negativamente la nueva forma de trabajar, debido a la importancia del contacto directo con la persona y la falta de recursos con los que cuentan para poder integrarse en la sociedad.

8. Trabajo con equipo durante la pandemia.

Recoge todo lo comprendido al trabajo con su equipo durante esta época de crisis sanitaria. Explicando la relación entre las distintas entidades, cómo se derivan el trabajo entre compañeros/a, cómo ha variado la forma de relacionarse y cómo de reforzado ha salido su equipo en este tiempo de pandemia.

9. Cómo ha perjudicado la pandemia a la Educación.

Cómo ha perjudicado esta situación de emergencia sanitaria a la Educación, propiciando el absentismo escolar, debido a que muchos de los niños y niñas no contaban con los recursos necesarios, cómo ordenadores o conexión a internet, para seguir sus clases online. Además, el miedo al contagio que sentían muchos de los progenitores, incrementa este absentismo y limita la realización de diferentes actividades propuestas por educadores sociales.

10. Valoración personal.

Se incluye la valoración, tanto personal como profesional de la educadora social frente a esta nueva situación, indicando cómo se ha sentido y cómo ha percibido estos cambios acontecidos.

INFORME DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN

Nos situamos en el año 2018, una joven llamada María se acaba de graduar en la carrera que tanto le gustaba, el grado de Educación Social en la Universidad de Almería. Para poder acceder a él, antes estudió un ciclo superior formativo de Prevención de Riesgos Laborales. Cuando terminó este ciclo, pudo dar el salto a la Universidad sin problema, gracias a que su nota fue suficiente para entrar. Siempre tuvo claro que su vocación estaba enfocada al ámbito social, por ello tuvo dudas en su elección, puesto que no se decantaba entre Educación Social o Trabajo Social. Finalmente, eligió este grado porque prefería trabajar directamente con el usuario y contribuir en su desarrollo personal, consiguiendo la participación e integración en la sociedad de las personas con las que trabajara.

Desde su entrada en Educación Social, los años transcurren de manera progresiva y María va aprobando cada uno de ellos con la ilusión de cursar una carrera que le apasiona. Llega el final, y María debe decidir dónde quiere pasar sus tres últimos meses como estudiante, realizando las prácticas correspondientes. Aceptan su plaza en la asociación que ella quería, puesto que en las prácticas de 2º de carrera, también las había realizado allí.

Transcurren los meses, acaba el PRACTICUM II con buena calificación y se gradúa como educadora social. Llega el verano y a María le proponen seguir participando en la escuela de verano que su asociación ofrece a los niños y niñas con los que trabajan. Ella acepta y decide seguir trabajando con ellos. Llega septiembre, vuelta a la rutina, lo que implicaba tomar una decisión importante: prescindir del trabajo de María o volver a contar con ella como una trabajadora más del equipo de profesionales de la asociación. Como sus ganas y su profesionalidad eran evidentes, el equipo decide ofrecerle un puesto de trabajo. Es así, como María obtiene su primer empleo como educadora social.

Actualmente, María sigue trabajando en esta asociación siendo técnico del Programa de Acogida Humanitaria. Trabaja con un sistema llamado Siria, que es el sistema encargado de proporcionar la información sobre programas de refugiados inmigrantes y solicitantes de asilo. Sus funciones en este programa se basan en tramitar ingresos, estancias, prórrogas, traslados, ect. El trabajo que desempeña María es más burocrático, es decir, su trabajo está más enfocado *“a trabajar de cara al Ministerio”*, según cuenta.

Esta situación también es debida al perfil de los chicos con los que trabaja. La mayoría de ellos, son personas que llegan a nuestro país, en patera, buscando una vida mejor. El programa de Acogida Humanitaria está orientado a cubrir la estancia de estos chicos durante seis meses, actuando con ellos en primera persona para ofrecerles la ayuda que necesiten cubriendo, las necesidades que presenten estas personas, intentando solventar su situación de desamparo, al llegar a un nuevo país sin ningún tipo de recurso.

Pero la mayoría de ellos no duran mucho tiempo aquí, puesto que su idea es poder buscar trabajo para comenzar una nueva vida lejos de su país, por lo que la mayoría de estos chicos *“utilizan también a España como un puente para irse a Francia, Alemania, etc.”* como bien explicaba María. Por ello, esta situación imposibilita realizar un seguimiento y poder llevar a cabo un plan de intervención con ellos. El máximo tiempo de estancia de los chicos con los que sí han podido trabajar ha sido de un par de meses.

Si la situación fuera diferente, sus funciones como educadora social serían totalmente distintas. En ellas entrarían el acogimiento residencial, la realización de planes de intervención con los chicos, actividades, orientación, atención y acompañamiento a lo largo programa, entre otras. Pero la realidad no es así, y la función que realiza es meramente burocrática. También, es importante destacar la función de asesoramiento jurídico que desempeña con estos chicos. Las funciones de un educador social deben componerse de una formación complementaria referente a otros ámbitos, como puede ser en este caso, en el ámbito jurídico, puesto que, en algunos escenarios profesionales donde interviene esta figura, requieren este tipo de conocimiento.

Es aquí, donde nos damos cuenta de las dos funciones bien diferenciadas del educador social cuando llega al plano laboral. La primera sería una función más activa, *“realizando actividades en base a las necesidades de cada usuario”*, es decir, el contacto directo con la persona. La segunda, por otro lado, sería la figura del educador social desempeñando una función burocrática en su puesto de trabajo.

Independientemente de la función que se realice, como educadora social, lo que María tiene claro con respecto a su profesión, es que el pensamiento profesional de los educadores *“debe ser ético para poder comprender esta realidad social y tener una actitud de compromiso para poder realizar este cambio”*. Puesto que, para ella, la figura del educador social es necesaria para transformar la realidad y debe basar sus principios y valores en la empatía.

María señala en una de nuestras entrevistas, lo importante que es para un educador/a social *“saber interpretar la realidad”*, porque considera que es una buena estrategia para desenvolverse correctamente en el ámbito laboral. También añade que un educador/a social debe estar *“en continuo contacto con la realidad, promoviendo y defendiendo la igualdad y el cumplimiento de los Derechos Humanos”*.

Esto nos da una idea de cómo María percibe la Educación Social. La primera palabra que se le viene a la cabeza cuando le preguntamos sobre qué significa para ella esta profesión, es vocación. *“Creo que para ser agente de cambio y poder transformar la realidad es importante tener vocación, pues sabes que te enfrentas a una sociedad que está continuamente cambiando y cada dos por tres surgen nuevas necesidades.”* La vocación que siente respecto a la Educación Social es lo que la ha llevado a ser una gran profesional en su ámbito.

Sin duda, este tipo de profesionales se caracterizan por sus ganas de ayudar a las personas que les rodean, basándose en los Derechos Humanos y en actuar en base a una conciencia democrática. Por ello, es tan importante conservar en nuestra sociedad este tipo de profesionales y dar el reconocimiento que se merecen a estas personas que dedican su vida a ayudar y proporcionar las herramientas necesarias para el desarrollo integral de los individuos.

Sin embargo, cuando entran en el mercado laboral, esta situación cambia radicalmente. Los educadores sociales no tienen ese reconocimiento, puesto que muchas personas no conocen ni siquiera su figura. Además, la inestabilidad que viven estos profesionales está presente en la actualidad.

Debido a que muchas asociaciones y ONGs se rigen a través de las subvenciones dadas, en estos tiempos de crisis y recortes, la inestabilidad se apodera de la situación que viven estas entidades, perjudicando a los profesionales que en ellas trabajan. *“Mis compañeras que son educadoras sociales, ya no están en la entidad por esos recortes”*.

Los recortes en educación sufridos han provocado que, muchos de los niños y niñas a los que cubrían la necesidad de apoyo escolar, se queden sin él. Esto se convierte en una gran brecha educativa para estos chicos/as, puesto que la mayoría no tienen la posibilidad de pagarse unas clases particulares, lo que ha perjudicado enormemente en su desarrollo académico y repercutirá en su futuro.

Además de los recortes en educación, aumentan la inestabilidad de la figura del educador social. Esta figura no está reconocida en nuestra sociedad y esto incrementa el intrusismo laboral, debido a que no tienen un puesto diferenciado con respecto a otros profesionales, como pueden ser trabajadores sociales, psicólogos, pedagogos, ect. *“Cuando llegas al mercado laboral te encuentras que no solamente está trabajando el educador social, que a lo mejor yo voy a llevar a cabo un programa en x sitio y estás viendo que hay otro profesional que lo está llevando también.”* También, se encuentran a profesionales que tienen otro tipo de titulación y están contratados como educadores sociales, o muchas ofertas de empleo requiriendo cubrir funciones que realiza un educador social, pero buscan personas con otra titulación.

Por estas razones, entre otras muchas, su trabajo todavía no está reconocido ni valorado. La sensación que tienen los educadores y educadoras sociales con respecto a esta cuestión es que, para desarrollar y llevar a cabo su función como profesional, tienen que ir superando unas barreras que no deberían existir, puesto que solo dificultan su trabajo. Esto no quiere decir que no apoyen el trabajo en equipo con diferentes profesionales, todo lo contrario. Pero sí exigen que su figura se reconozca para que no se vean abocados a una situación de inferioridad con respecto a otros profesionales, cuando tienen una preparación total y absoluta para desempeñar sus funciones sin tener la sensación de ser los “intrusos” en el marco laboral. *“Hay muchos profesionales que pueden realizar nuestro trabajo, pero no realices tú el trabajo de ellos. No puedes. Seguimos siendo intrusos.”*

Ante esta situación de inestabilidad en la que se ven inmersos a nivel profesional, a los educadores y educadoras sociales se les añade vivir actualmente en una de las mayores crisis que se recuerdan de la época post moderna: la situación de emergencia sanitaria por el COVID-19.

Esta crisis sanitaria también ha afectado al desarrollo, tanto personal como profesional, de estas figuras. Por culpa de los recortes en educación debido a esta crisis sanitaria, muchos de los programas socioeducativos que tenían disponibles en su asociación han tenido que ser suspendidos, puesto que las subvenciones con las que contaban han sido destinadas a otras necesidades más urgentes ocasionadas por el COVID-19, pero no por ello más importantes. La educación sigue siendo un derecho fundamental que no debe dejarse a un lado y debería ser una obligación cubrir las necesidades que corresponden a esta cuestión.

Bien es cierto que, este último año haya sido muy complicado a nivel mundial para la sociedad, esta situación de crisis sanitaria ha hecho que la figura del educador social sea más reconocida, puesto que muchos de ellos/as han sido los encargados de cubrir las nuevas

necesidades surgidas a raíz de la pandemia. *“Gracias a la pandemia, por así decirlo, porque tampoco podemos dar gracias después de lo que estamos viviendo, estamos más reconocidos.”*

Aunque no ha sido nada fácil adaptarse a esta nueva situación, puesto que en los ámbitos sociales donde se desarrolla este tipo de intervenciones profesionales, la importancia reside en el contacto directo con las personas beneficiarias. Por ello, con las nuevas medidas preventivas obligatorias instauradas por el gobierno, la manera de relacionarse con los usuarios cambia completamente, y como consecuencia, las intervenciones con ellos/as.

El distanciamiento social ha sido una de las medidas que más ha entorpecido el desarrollo profesional de los educadores sociales. Han tenido que adaptar el contacto con los beneficiarios, por lo que, ha surgido una nueva forma de atenderlos. El trabajo en la asociación se basaba en que los usuarios llegaban a la oficina requiriendo cubrir cualquier tipo de necesidad, pero ahora este tránsito de personas se ha reducido. Además, han tenido que adaptar su trabajo a estas nuevas medidas preventivas, respetando la distancia social, contando con una pantalla de protección para que se respete dicha distancia, uso de gel hidroalcohólico, mascarilla y guantes.

Esto hace que se dificulte mucho la comunicación con los usuarios, teniendo en cuenta que muchos de las personas que acuden a la oficina son inmigrantes y no entienden nuestro idioma, con la mascarilla y el distanciamiento se incrementa ese problema.

Es importante destacar que, aunque esta asociación está enfocada al ámbito de la migración, el perfil de los usuarios ha cambiado a causa de la nueva situación que estamos viviendo. El cambio en el ámbito económico de las familias ha hecho que las nuevas necesidades surgidas están directamente relacionadas a ese ámbito, afectando a todo tipo de familias, independientemente de su raza o condición social. *“Han surgido otro tipo de necesidades como, por ejemplo, de gente que no tiene ni para comer, que se ha quedado sin trabajo o el poco dinero que tienen es para pagar luz, agua y poco más.”*

Otra de las nuevas necesidades que requerían estos usuarios eran enfocadas al ámbito jurídico. Vuelve a aparecer la función de asesoramiento jurídico para la figura del educador social. *“Ya no solamente de necesidades del tema alimentación, ropa, gafas... no. Es que, hasta el tema legal, es decir, a lo mejor vienen diciéndote pues mira en el trabajo resulta que estaba en ERTE, me contrataron, me echaron a la calle... Por ponerte un ejemplo, y a lo mejor no tienen dinero para pagarse a un abogado, y nosotras aquí pues le podemos ofrecer ese asesoramiento.”*

Estas nuevas necesidades han llevado ligada una nueva forma de adaptar el trabajo. Por ello, la manera en la que se atendían a los beneficiarios ha cambiado radicalmente, no solo por las medidas preventivas comentadas anteriormente, si no por los medios utilizados para intentar cubrir dichas necesidades. En la mayoría de las ocasiones, para respetar el distanciamiento social y evitar el contagio del virus, se ha atendido a los usuarios a través de llamadas de teléfono o por correo electrónico.

Esto ha ocasionado mucha dificultad en la atención y resolución de problemas, puesto que la percepción que tienen los usuarios ante esta nueva forma de actuar con ellos es negativa. La importancia del contacto directo con la persona, para empatizar y poder proporcionarle las herramientas adecuadas, es primordial. Por ello, esta nueva forma de trabajo a la que se han tenido que adaptar por la crisis sanitaria ha dificultado la situación. *“Al fin y al cabo, la persona*

necesita un contacto directo y nosotros como educadores sociales, también necesitamos que esa persona se sienta como... tenemos que ser cercanos y empatizar con esa persona. Porque no es lo mismo empatizar con ella por teléfono diciéndole: sí sí sí sí, o a través de correos.” Todo lo que corte ese vínculo cara a cara, es una barrera que impide la integración en la sociedad de la persona.

Tampoco se puede pasar por alto que esta situación ha perjudicado de manera mucho más notable a algunos usuarios. Una gran mayoría no han podido contar con la ayuda de estos profesionales puesto que, muchos de ellos no han tenido la posibilidad de tener acceso a los recursos necesarios para que se les atienda, cómo ordenadores o móviles. Esto ha ocasionado que muchas de las personas no hayan podido ser atendidas correctamente. *“Hay mucha gente que no tiene un ordenador en su casa, y a lo mejor no tiene dinero para hacerte una llamada... al final, es otra traba, es otra barrera y otro límite.”*

En el caso de la asociación, María nos contaba cómo ha sido el trabajo con su equipo y la importancia que ha tenido el Programa de Urgencias con el que cuentan. Este programa lo lleva su compañera que es trabajadora social. La intervención la realizan en equipo, es decir, si una persona acude a la oficina requiriendo algún tipo de ayuda por estar en riesgo de exclusión social, María deriva ese caso a la trabajadora social y ambas lo estudian para ver si es viable o no esa intervención con la persona.

Este programa está destinado a cubrir cualquier tipo de necesidad que se requiera. *“En el Programa de Urgencias les cubrimos una serie de necesidades a todas aquellas personas que vengan pidiendo ayuda. Ayuda de alimentos, de farmacia, educativa... lo que sea.”* La que realiza una función directa con los usuarios es la trabajadora social, *“El Programa de Urgencias lo está llevando mi compañera que es trabajadora social (...) ella es la que tiene ese trato directo con los usuarios.”*

Este programa ya estaba instaurado antes de la pandemia, pero debido a la situación de crisis en la que vivimos, las demandas de necesidades han crecido y por ello, han destinado más subvenciones. *“Han destinado más dinero. Entonces tú puedes cubrir, sino todas las necesidades, una parte de esas necesidades. Si tú a una familia, en lugar de un mes, puedes ayudarla dos meses. Pues mira, dos meses que les estás llenando la nevera y pueden pagar la hipoteca, el alquiler... lo que sea.”* La condición de que las personas reciban cualquier tipo de ayuda es que tengan menores a su cargo, pues son considerados de especial vulnerabilidad.

Las personas que acuden a la oficina requiriendo esta ayuda del programa suelen estar derivados por los Servicios Sociales. Es decir, el procedimiento para que atiendan a estas personas es preguntarles si vienen de parte de Servicios Sociales, si no es así, María junto con la trabajadora social les comunican que deben acudir a ellos, para que Servicios Sociales manden el informe a su asociación y puedan estudiar el caso. *“Todo esto tiene un procedimiento, tiene unos pasos, entonces, directamente estas personas se van a Servicios Sociales y de Servicios Sociales, lo ponen en conocimiento con nosotros.”* Su trabajo con Servicios Sociales no ha variado, puesto que siguen teniendo el mismo contacto. Pero no es el caso de otras entidades.

Esta asociación tiene delegaciones a nivel nacional e internacional. *“Tenemos delegaciones en Granada, en Sevilla, en Cádiz... nuestra sede principal que está en Madrid. También tenemos sede fuera de España, (...) y si antes teníamos que ir a Madrid o a Sevilla o a Cádiz para reunirnos, ahora no. Ahora es todo a través de zoom, pero no solamente entre nosotros, también con otras entidades.”* Esto nos da una idea de cómo ha cambiado la manera de relacionarse entre entidades. Antes de la pandemia todas estas entidades se reunían en un sitio físico para seguir reforzando su trabajo como equipo, ahora con la nueva situación, todo se realiza a través de internet.

Durante la pandemia han seguido trabajando en equipo. Disponen de un equipo multidisciplinar que está formado por educadoras sociales, trabajadores sociales, psicólogos, maestros y una abogada. Entre el equipo se van derivando cada caso, para que los profesionales especializados puedan cubrir de la mejor manera posible las necesidades que demande cada usuario según de que tipo sean.

El trabajo en equipo que realizaban antes de la pandemia se ha visto reforzado debido a la situación, según contaba María. Cuando hablaba de su equipo en la oficina, siempre ha destacado la profesionalidad de todos sus compañeros/as y la capacidad que han tenido para adaptarse a esta nueva situación tan complicada. *“En la misma oficina, tienes ese vínculo, que se refuerza.”* Por ello, califica como positivo el funcionamiento que ha tenido su equipo durante la pandemia, puesto que la profesionalidad y las ganas han superado todas las barreras encontradas.

Pero, por otro lado, narraba el distanciamiento que había supuesto esta nueva situación ocasionada por el COVID-19 con otras entidades. Aunque, los delegados de las entidades hayan guiado el trabajo a través de reuniones virtuales, hay un sentimiento de acomodación debido a esta nueva forma de actuación. *“(...) O sea, que haya una comodidad de vamos a trabajar ahora a través de internet. No. A veces, también necesitamos el contacto directo con la persona, porque a lo mejor necesitan que no solamente sea todo virtual.”* El sentimiento de perjudicar a los usuarios con esta acomodación es lo que se percibe como negativo entre los y las profesionales. Muchos de los usuarios, como se ha explicado anteriormente, no cuentan con los recursos para que sean atendidas sus necesidades.

Esta nueva forma de entender el mundo a través de una pantalla no solo ha afectado a los adultos, también los niños y niñas en edad escolar se han visto perjudicados ante esta situación. Además de los recortes en educación y de la eliminación de programas socioeducativos por falta de subvenciones, se le añaden otros problemas que refuerzan el absentismo escolar que han sufrido los colegios e institutos de toda España a causa de la pandemia. Uno de los principales problemas que ha afectado a esta situación ha sido la falta de recursos para poder acceder a sus clases *online*.

Otro de los principales problemas que han incentivado el absentismo escolar en las aulas, ha sido el miedo que sienten los progenitores al llevar a sus hijos/as al colegio por si son contagiados. *“Nosotros tenemos ahora casos donde hay muchísimo absentismo escolar, en el sentido de que, hay niños que no van al colegio porque a los padres les da miedo que el niño en el cole pille la enfermedad.”* En este sentido, los profesionales que han tenido que trabajar en el ámbito educativo con estos niños/as, se han visto limitados a realizar su trabajo. La respuesta en los colegios a la demanda de trabajo de figuras como el educador social ha sido negativa ante sus propuestas de actividades. *“Resulta que, en esos coles, cuando intentas ir a*

trabajar... bueno yo te hablo ya como educadora social, y a parte de lo que yo veo trabajando con mis compañeras. A lo mejor te dicen: pues mira, es que en el cole no puedes realizar esta actividad porque los padres están un poquillo reacios (...) si evitamos que entre gente de fuera... Da igual el tipo de profesional que sea, no vaya a ser que esa persona esté contagiada.” Esto ha supuesto una gran barrera para la intervención profesional en el ámbito educativo. Convirtiéndose en un problema para los más jóvenes, puesto que han tenido que ver interrumpida su formación, y esto repercutirá de manera negativa en su futuro.

Los profesionales, han sentido una gran impotencia al ver cómo el derecho fundamental de la educación ha pasado a un segundo plano a causa de la pandemia. Además, a ese sentimiento de impotencia, se le añade el despido de algunos/as de estos educadores sociales, por no seguir subvencionando a los programas socioeducativos en los que trabajaban. *“La impotencia de ver que se corta de una necesidad, es decir, después también de muchos años trabajados allí. Y que, de golpe y porrazo, pum fuera, este dinero se va a destinar a tal. (...) Si que es verdad que el COVID ahora mismo nos está dejando k.o. a todos, pero sigue habiendo muchísimas necesidades, y no podemos quitar de allí para poner aquí, cuando tendríamos que intentar tener un equilibrio de vamos a intentar cubrir esta necesidad, pero sin que afecte mucho a la otra.”*

Para concluir con este informe, nos centramos en la valoración personal de mi educadora social. Como se comentó al principio del informe, las funciones profesionales de María no han variado. Pero, si es cierto, que su percepción personal en cuanto al trabajo con su equipo sí lo ha hecho, puesto que se ha reforzado.

Después de este año de adaptación ante la pandemia, hace una diferenciación importante entre tener miedo y tener respeto al virus. *“Hay mucho miedo. Y no tenemos que tener miedo, tenemos que tener respeto y llevar unas medidas preventivas. Pero no podemos coger y tirar todo por la borda por esta pandemia. No. Tenemos que reforzarnos.”*

Para ella, la vocación que siente hacia su trabajo es mayor que cualquier miedo que pueda paralizar el desarrollo de las intervenciones que ayuden a las personas que lo necesitan. Siempre siendo cautos y respetando las medidas preventivas, pero sin dejar a un lado las necesidades básicas de una persona. Reivindicando la educación como derecho fundamental y la figura del educador social como imprescindible. *“Lo que hacemos es proporcionar las herramientas necesarias para poder mejorar la calidad de vida de estas personas, colectivos que se encuentran en desigualdad social o en riesgo de exclusión social.”*

Por ello, cabe destacar la importancia de esta figura en nuestra sociedad. Estos profesionales han hecho posible que la calidad de vida de las personas mejore, gracias a la incansable labor que desarrollan. Profesionales que, como María, siente la vocación y la ilusión por atender y cubrir las necesidades de las personas que más lo necesiten, sin importar la situación ni las condiciones poco favorables que se den.

5. CONCLUSIONES

La realización de esta investigación sobre cómo ha sido la experiencia del educador social en tiempos de pandemia, ha conseguido alcanzar los objetivos propuestos.

Al analizar los datos obtenidos tras las entrevistas autobiográficas realizadas a mi educadora social objeto de estudio, he podido conocer y profundizar en el pensamiento práctico y la labor que ha desempeñado. Además, de empatizar y entender cómo ha percibido la situación de pandemia con respecto a su profesión, qué cambios profesionales han surgido como consecuencia del COVID-19 y cómo han tenido que adaptar su trabajo en equipo frente a los usuarios, utilizando nuevos recursos y estrategias para poder sobrellevar esta nueva situación.

Lo que destaco de la investigación es haber conocido de primera mano cómo ha afectado este virus a su profesión y cómo ha creado un sentimiento de impotencia y frustración entre profesionales, por no poder atender de manera directa a las personas con las que trabajan. Además, estos sentimientos se incrementan por los recortes de subvenciones y de personal ocurridos en la asociación, afectando a la educación de manera directa. Estos recortes han dejado a miles de estudiantes en situación desfavorable, sin la posibilidad de acceder a los recursos socioeducativos que los educadores sociales ofrecen en la educación no formal.

Aparte de prescindir de los programas socioeducativos creados para cubrir estas necesidades, se le añade la cantidad de niños y niñas que no han podido continuar con sus estudios al no tener la posibilidad de acceder a las clases telemáticas por falta de recursos en sus hogares, como ordenadores o conexión a internet. Esta situación se ha incrementado, puesto que muchas familias han perdido su empleo y no han tenido sustento económico, creando una brecha educativa que agrava la desigualdad social existente a causa de la pandemia.

En este escenario de falta de recursos, surgimiento de nuevas necesidades e incremento de la desigualdad social, la figura del educador social ha visto reforzada su labor. Aunque las condiciones no hayan sido favorables para nadie, el papel de esta figura se ha vuelto fundamental para nuestra sociedad. Puesto que, por la crisis en la que nos encontramos, se han vuelto necesarias las figuras dedicadas al ámbito social para poder hacer frente a los cambios acontecidos y cubrir las necesidades más básicas de la población. Como agentes de cambio, los educadores sociales somos los encargados de transformar la realidad y proporcionar a las personas con las que trabajamos una seguridad, cubriendo sus necesidades, a través de una intervención personalizada y directa, para poder empatizar lo máximo posible y mejorar la calidad de vida de estas personas.

Por desgracia, la figura profesional del educador social lleva superando barreras y limitaciones desde sus inicios, pues a día de hoy no es una profesión reconocida ante la sociedad. Nos enfrentamos continuamente a un intrusismo laboral, donde cualquier persona puede realizar nuestra función, incluso sin tener la titulación que acredite la cualificación para desempeñar esa labor. Además, se le añade la confusión entre los propios profesionales, puesto que, en algunas ocasiones, ellos mismos realizan funciones que les corresponden a otro profesional. Por ejemplo, en el caso de la asociación a la que pertenecía mi educadora social, ella realizaba la función burocrática mientras que la trabajadora social era la encargada de tener el contacto directo con la persona, cuando realmente debería ser al revés.

Esta inestabilidad y confusión desemboca en una sensación negativa para aquellos educadores que desempeñan su labor, dejándose la piel, para cubrir todas las necesidades de las personas con las que trabajan, ayudándolas a desarrollarse íntegramente como ciudadanos incluidos en la sociedad.

A los futuros educadores y educadoras sociales nos afecta esta situación. El poco reconocimiento y la dejadez por parte de las entidades encargadas de solucionar esta problemática, provoca que la opción de escoger el camino de la Educación Social se haga cada vez más complicado.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez-Gayou, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. <https://n9.cl/enwys>

Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES), Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). (2007). Documentos profesionalizadores. (Consulta: 20 de abril 2021). https://www.ceesc.cat/images/simplefilemanager/556d9518310849.79010543/Doc_prof_cat.pdf

Ferreyra González, M., & Tortell Sastre, M. F. (2016). Educador y educadora social: Acceso al mundo laboral. RES. Revista de Educación Social., 133–146.

Niella, M., Barba, B., Armengol, M., Guerrero, L., Fabra, E., González, F., . . . Xirinachs, A. (2020). L'educació social i la COVID-19. Revista Catalana de Pedagogia, 69–81. <https://doi.org/10.2436/20.3007.01.150>

Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2. Boletín Oficial del Estado, núm. 282, de 25 de octubre, pp. 91912 a 91919. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/10/25/pdfs/BOE-A-2020-12898.pdf>

Rodríguez, L. J. C. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. Revista de Sociología de la Educación-RASE, 13(2), doi: <http://dx.doi.org/10.7203/RASE.13.2.17125>

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (Eds.). (2008). LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD. En Maestría en Educación. Métodos Cuantitativos Aplicados 2. (Paidós Básica ed., pp. 194–201). Recuperado de https://educacion.ctera.org.ar/almacen/2020/06/clase-3-bibliografia-3_1.pdf#page=192

Tesini, B. L. (2021, febrero). Manual MSD. Versión para profesionales. Recuperado 22 de abril de 2021, de <https://www.msdmanuals.com/es-es/professional/enfermedades-infecciosas/virus-respiratorios/coronavirus-y-s%C3%ADndromes-respiratorios-agudos-covid-19-mers-y-sars?query=covid%2019>

7. ANEXOS

Entrevista (ANEXO I)

1. ¿Qué es la Educación Social para usted?
2. ¿Cómo es el pensamiento profesional que tiene respecto a la Educación Social?
3. ¿Qué principios y valores destacaría a la hora de ejercer como educador social?
4. Debido a la emergencia sanitaria COVID-19, ¿qué nuevas necesidades han surgido?
5. ¿Cómo ha tenido que adaptar su trabajo para satisfacer estas nuevas necesidades?
6. Personalmente, ¿cómo valora los cambios que le ha ocasionado el COVID a nivel profesional?
7. ¿Considera que en alguna situación ha influenciado positivamente esta nueva circunstancia?
8. Con respecto al trato con las personas, ¿qué nuevas estrategias han surgido?
9. ¿Cómo se diferencian de las anteriores?
10. ¿Qué nuevos instrumentos o plataformas han tenido que utilizar?
11. ¿Cómo ha sido trabajar virtualmente con los usuarios?
12. ¿Qué percepción tienen las personas a las que prestan sus servicios con esta nueva forma de actuación?
13. ¿Se atiende al mismo perfil de usuario antes y después de la situación COVID-19?
14. ¿Qué problemas han surgido con respecto a esta nueva forma de trabajo?
15. ¿Cómo se han afrontado?
16. ¿Ha influido esta nueva forma de trabajo en mejorar las técnicas usadas anteriormente?
17. ¿Cómo era la relación con el equipo de trabajo antes de la pandemia?
18. ¿Cuáles han sido los principales cambios?
19. ¿Cómo te has coordinado con tus compañeros/as durante la pandemia?
20. ¿Cómo ha variado la relación entre profesionales?
21. ¿Esperas que la relación entre profesionales se vea reforzada cuando pase esta situación?
22. Por último, ¿qué valoración hace sobre el trabajo que ha realizado su equipo?

Transcripción de la entrevista (ANEXO II)

Entrevistadora: Buenos días, ¿qué tal?, voy a empezar con la entrevista. Estoy aquí con María, una educadora social que nos va a contar un poco su experiencia en esta nueva situación. Bueno, la primera pregunta donde quiero centrarme es, ¿qué significa la Educación Social para ti?

María: Pues, para mí, por ejemplo, Educación Social, como venimos siempre estudiando hasta en la misma carrera también, y todo, realmente es cambios. Es decir, (mmm) cambiar la sociedad. Mejorarla y actuar como agentes de cambio para poder... (mmm) como me explico yo ahora...

Entrevistadora: Para poder transformar la realidad que tenemos...

María: Efectivamente, me lo has quitado de la lengua. No sabía cómo explicarlo, pero lo has dicho tú muy bien (risas).

E: Vale, y con respecto al pensamiento profesional, ¿cómo sería tu pensamiento, profesionalmente hablando, en el tema de la Educación Social? ¿Cómo desarrollas tu trabajo...?

M: A ver, yo, por ejemplo, a mí como educadora social realmente tampoco es que desempeñe lo que es mi trabajo como educadora social, (mmm) yo, por ejemplo, aquí lo que hago, es que soy técnica de un programa de acogida humanitaria, y mis funciones como educadora social, pues como tal tal, pues sí, las puedo llevar a cabo, pero realmente es otro tipo de trabajo. Tenemos, bueno como sabes, al haber estudiado a lo largo de la carrera, el educador social es como más... contacto directo con los usuarios, yo aquí, por ejemplo, lo que hago es más burocrático, es decir, más papeleo y tal, es decir, para que veamos que un educador social también puede hacer otro tipo de funciones. Si que es verdad, que después de estudiar la carrera, veo que todavía a los educadores sociales necesitamos que nos conozcan más.

E: Totalmente de acuerdo...

M: Porque sigo, bueno nos siguen viendo como intrusos, que nosotros podemos desempeñar ciertos... perdón, otros profesionales pueden desempeñar o realizar nuestras funciones, pero nosotras, por ejemplo, no podemos hacer ciertas funciones, entonces, considero que (pufff) al educador social nos tienen que conocer un poquito más, y la pandemia también nos ha servido para que podamos ir dando... dándonos a conocer.

E: Vale, y... ¿Qué principios y qué valores destacarías a la hora de ejercer como educadora social? O sea, ¿cuáles son tus principios base?

M: Mis principios... mmm a ver (duda) ay no sabría yo, ¿lo puedes cortar? Porque es que me has pillado fuera de juego.

(ANEXO III)

En este momento, se produce un corte en la entrevista. Fuera de la grabación le vuelvo a preguntar la misma pregunta, pero poniéndole algunos ejemplos para que pueda comprenderla mejor.

Ella finalmente, se decanta por la empatía, diciendo que es el principio más poderoso que debe tener un educador social para desempeñar bien su trabajo.

La conversación sigue sobre el trabajo que ella desempeña en su programa y vuelvo a poner la grabadora en marcha para captar todo lo que me está contando María, haciéndole una pequeña interrupción para avisarla de que vuelvo a proceder a grabar.

M: No te preocupes, tú graba.

E: Vale.

M: Yo por ejemplo como educadora social funciones en mi programa no tengo, ¿me explico? Lo mío ahora es sota, caballo y rey, punto. Porque nosotros, yo, por ejemplo, estoy en el programa de acogida humanitaria, que son los chicos que vienen en patera, es que lo digo... (hace gesto indicándome que no quiere que se enteren los vecinos) sabes, entonces nosotros, pues, tenemos que seguir una serie... un procedimiento con ellos, ¿vale? Yo he tenido compañeras que son educadoras sociales y han estado en programas educativos, es decir, se han ido por ejemplo a coles, han hecho actividades con los niños, han enfocado esas actividades según las necesidades de cada niño. Nosotras hemos tenido, por la tarde extraescolares, ¿vale?, entonces (mmm) es lo que te he dicho, eso es más dinámico, más venga ¿qué vamos a hacer esta tarde? Pues esta tarde vamos a hacer con los niños x actividad. Y yo, por ejemplo, no, lo mío es más sota, caballo y rey...

E: Más tema burocrático...

M: Claro, ¿por qué? Porque estos chicos, por ejemplo, cuando vienen, yo podría actuar como educadora social con ellos, es decir, yo podría hacer actividades con ellos y tal, pero estos muchachos cuando llegan, a lo mejor no duran tres días porque se quieren ir. Entonces, por eso te digo, te pongo dos funciones de educador social distintas. La que realiza una serie de actividades en base a las necesidades de cada usuario, y a... en mi caso, por ejemplo, es lo que te he comentado antes, sota, caballo y rey, ya está.

E: Vale, entonces, con el tema de la nueva situación de COVID, ¿qué nuevas necesidades han surgido con estos niños?

M: Han surgido muchísimas, a ver, nosotros, por ejemplo, sí que es verdad que, a ver, como bien sabes, las ONGs se rigen a través, o sea, sobreviven a través de las subvenciones. Nosotros teníamos programas, como en este caso, programas de educación, donde teníamos, extraescolares, realizábamos actividades con niños, hacíamos actividades en coles... seguimos teniendo eso pero con el tema de la pandemia, como han surgido otro tipo de necesidades, como por ejemplo, de gente que no tiene ni para comer, que se ha quedado sin trabajo o el poco dinero que tienes es para pagar luz, agua y poco más, y no tienen, a lo mejor, para pagar unas gafas al niño que le acaban de llevar al oftalmólogo, que tiene unas dioptrías... mil cosas, entonces surgen otras necesidades. Que es lo que pasa, que esto tiene... por ejemplo, ayuda a otro tipo

de necesidades, pero ha perjudicado... (pfff) a otras. Es que es eso, que ha cambiado tanto que también el tema del distanciamiento...

E: Claro... ¿Y cómo has tenido que adaptar tu trabajo a estas nuevas necesidades?

M: A ver, mi trabajo, por ejemplo, sigue siendo el mismo, ¿vale? Lo que digo, sigue siendo el mismo, porque yo por ejemplo es sota, caballo y rey, pero... con mis otras compañeras que son educadoras sociales y que ya por esos recortes ya no están en la entidad, pues ellas por ejemplo eso, que han recortado en educación, que creo que la educación sigue siendo fundamental, una necesidad fundamental, y más en los barrios donde trabajamos ¿vale? Que a lo mejor no tienen dinero para pagarse unas extraescolares, pero bueno ahí ha habido un recorte, pero, por ejemplo, surgen otras necesidades que es con el tema de los alimentos. Tengo compañeras que trabajan, por ejemplo, también que son educadoras sociales, junto con los trabajadores sociales, en un programa que es urgencia, que a lo mejor nos puede venir algún caso de (mmm) un usuario que tenía su trabajo, vamos estaba bien, tenía para comer, para pagar su casa, luz, agua... y de golpe y porrazo por la pandemia, el confinamiento, como ha pasado en muchos casos, pues nada, no tienes trabajo y no tienes para... te ponen en una balanza, o te quedas sin techo o te quedas sin comer. ¿Y qué es lo que pasa? Que prefieres quedarte sin comer a quedarte sin techo, y aquí tenemos muchos casos, en los que nos han venido y nosotros con ese programa, pues hemos podido ayudar, por lo menos que tengan, aunque sea un mes o dos meses la nevera llena. O sea, son otro tipo de necesidades, sí que es verdad que esa, o sea, que esas necesidades antes de la pandemia estaban, pero... ahora se han dado mucho más.

E: Y personalmente, ¿cómo valoras los cambios que ha ocasionado el COVID a nivel profesional?

M: (Pfff) A nivel profesional sí que es verdad que no han... o sea, tenemos más trabajo aún ¿vale? Porque se está viendo. Hay muchísimas más necesidades, pero... sí que es verdad que te das cuenta de que... (mmm) que todavía... que todavía, que no se puede tampoco coger y quitar una necesidad y dar prioridad a otra, que no solamente existe el coronavirus... que existen muchísimas... pero, el coronavirus lo que ha hecho ha sido, si antes había necesidades, lo que ha hecho ha sido aumentar más todavía esas necesidades.

E: Claro... y, ¿consideras que en alguna situación o en algún caso que tu recuerdes, esta situación del COVID ha influido positivamente?

M: Positivamente... yo creo que sí. A lo mejor para que se nos dé a conocer más, pero sí que es verdad que estoy un poquillo... (chasquido con la boca) tampoco es la palabra cansada, pero sí que es verdad que a lo mejor... (mmm) lo habrás tenido que ver, en publicaciones de que, gracias a trabajadores sociales, gracias a psicólogos, gracias a enfermeros... y, ¿dónde queda el educador social?

E: Claro... que no se nos da el reconocimiento.

M: Efectivamente, que positivamente sí, porque a lo mejor crecemos profesionalmente, pero, aun así, seguimos sin que se nos reconozca, y a la vista está. Vamos, porque yo he visto en redes sociales muchas publicaciones, donde destacan el trabajo de un trabajador social o de un psicólogo o de... sí, pero no destacan el trabajo que, a lo mejor está haciendo ese educador social, cuando (mmm) considero que se trabaja en un equipo multidisciplinar donde en esta

pandemia no solamente están ellos, sino que también está la figura del educador social ¿y dónde quedamos? ¿Positivamente? Pues sí, nos van reconociendo. Pero que aún nos queda.

E: Y con respecto a las personas con las que trabajáis, ¿qué nuevas estrategias han ido surgiendo debido a la situación?

M: A ver, pues... (mmm) como te he comentado antes, nosotras aquí llevamos, por ejemplo, el programa de urgencias (mmm) en donde les cubrimos una serie de necesidades a todas aquellas personas que vengan pidiendo ayuda. Ayuda de alimentos o de... farmacia... educativa, lo que sea...

E: Cualquier necesidad.

M: Yo en ese caso, por ejemplo, sí que es verdad que el programa de urgencia lo está llevando mi compañera que es trabajadora social. Entonces, lo que es las estrategias y todo eso, pues claro, más enfocada a ella que es la que tiene ese trato directo con esos usuarios. Entonces que eso, que ella es la que tiene el... el trato directo con los usuarios.

E: ¿Entonces la función sería como derivación...?

(ANEXO IV)

En este momento, tuvimos que cortar la entrevista porque en el lugar donde estábamos grabando (una plaza rodeada de edificios) algún vecino/a comenzó a utilizar un taladro, haciendo imposible la comunicación entre María y yo.

Ante este inconveniente, tuvimos que abandonar el sitio elegido y buscar otro lugar donde el ruido no fuera un problema para proseguir con nuestra entrevista.

M: Vale, entonces... como te he comentado antes del taladro (risas) (eeeh) nosotros llevamos lo que es el programa de urgencias. El programa de urgencias lo lleva mi compañera que es trabajadora social, entonces yo función como tal, lo que hacemos es que si viene algún (eeeh) algún usuario o persona que nos diga (eeeh) que tiene una situación donde se vea que necesita ayuda, entonces lo que hacemos es, que realmente tenemos una comunicación entre la trabajadora social y yo, como educadora social, estudiamos ese caso, y entonces, vemos a ver si se le puede dar es ayuda ¿vale? Esto también lo digo, que nos los derivan los Servicios Sociales, que no es que venga aquí y nos toquen a la puerta la primera persona. No. Todo esto tiene un procedimiento, tiene unos pasos, entonces, directamente estas personas se van a Servicios Sociales y de Servicios Sociales, lo ponen en conocimiento con nosotros. Que resulta que viene una persona que no ha ido a Servicios Sociales. Nosotros lo comunicamos, mira nosotros para poder ofrecerte este tipo de ayuda, te tienes que ir a Servicios Sociales y comentárselo. Entonces, es como hemos dicho antes, trabajamos en equipo ¿vale? Entonces, directamente ellos, en el caso de que se acerquen a Servicios Sociales, Servicios Sociales que a ellos les correspondan, desde Servicios Sociales a nosotros nos mandan lo que es el informe y entonces estudiamos el caso ¿vale? Entonces vamos trabajando lo que es en ese aspecto, así.

E: Y, ¿ha habido nuevos instrumentos o nuevas plataformas que habéis tenido que utilizar con los usuarios... tema virtual?

M: Nosotros por el momento venimos trabajando como venimos trabajando a día de hoy.

E: En la oficina tema papeleo... pero ¿directamente el trato con los usuarios no ha cambiado?

M: No. A ver, ha cambiado, en el sentido de que antes, por ejemplo, el trato era, en la oficina, y entraban en la oficina, le atendíamos desde la oficina... y ahora, por ejemplo, el distanciamiento social, es que no nos queda otra. Siguen viniendo usuarios aquí a la oficina, pero tenemos que tomar las medidas preventivas que sean necesarias. (mmm) Telefónicamente también hemos trabajado y... (mmm).

E: Y tema con los compañeros, de reuniones... lo típico de las aplicaciones que hay ahora de tipo zoom o google meet...

M: Sí, todo eso ha cambiado muchísimo. Es decir, ahora, por ejemplo, en tema reuniones... a ver, nosotros somos una sede, una delegación (mmm) a nivel, o sea, nacional. Tenemos delegaciones, o sea, tenemos otras delegaciones en Granada, en Sevilla, en Cádiz... nuestra sede principal que está en Madrid. También tenemos sede fuera de España, es decir, internacionales, y... si antes teníamos que ir a Madrid o a Sevilla o a Cádiz o a... Para reunirnos, ahora no. Ahora es todo a través de zoom, pero que no solamente entre nosotras, es decir, con otras entidades.

E: Claro.

M: Si antes trabajábamos, por ejemplo... (pfff) con otra entidad, es que como tenemos muchas no... (risas) Con otra entidad, pues... si antes nos reuníamos, ahora es todo a través de internet.

E: Y con el tema de las personas que vienen a la oficina ¿has notado algún cambio... la percepción que tienen ellos? O sea, ¿cómo crees que perciben ellos o que sensación te dan cuando vienen a la oficina y te explican la situación? ¿Es igual que antes de la pandemia o ha variado?

M: Ha variado. Ha variado muchísimo, porque antes había unas necesidades que estaban ahí. Y ahora esas necesidades han ido creciendo. Entonces (pfff) te vienen muchas personas contándote... es como te he comentado antes, es que antes tenían una situación y ahora tienen otra.

E: O sea que, ¿el perfil de las personas que pedían ayuda antes y después de la pandemia ha variado?

M: Ha variado.

E: Antes era más enfocado al tema migración ¿no? O...

M: Nosotros, a ver, claro, nosotros, el tema este de urgencias por ejemplo... A ver nosotros somos una entidad que se enfoca en lo que es la inmigración ¿vale? Pero sí que es verdad que con el tema de... (mmm) de la pandemia, pues se han acercado, lo que es, muchas personas pidiendo ayuda, pero no inmigrantes, sino que es que también... (pausa)

E: De aquí de la ciudad.

M: Efectivamente.

E: Que antes estaban en una situación, digamos buena y que con la pandemia...

M: Claro, y que con la pandemia pues no, se han visto que no llegaban. Y entonces, el programa este de urgencia, lo bueno que tiene también, es que abarca todo tipo de perfiles.

E: Vale, perfecto. Y ¿cómo habéis afrontado en la oficina que venga gente con otro tipo de necesidades que no hayan sido las comunes con las que siempre trabajáis? ¿Ha tenido que haber algún cambio o simplemente se han cubierto y ya?

M: Sí, bueno, cambio de adaptarte a la situación. Pero realmente yo creo que estamos preparados para eso, y que... que al final, son necesidades que están ahí y que se pueden cubrir. Y ya no solamente eso, es que, por ejemplo, también tenemos casos... ya no solamente de necesidades del tema de alimentación, ropa, gafas... No. Es que, hasta el tema legal, es decir, que a lo mejor vienen, pues mira en el trabajo resulta que estaba en el ERTE, me contrataron, me echaron a la calle... Por ponerte un ejemplo, y a lo mejor no tienen dinero para pagarse un abogado, y nosotras aquí pues le podemos ofrecer ese asesoramiento.

E: El tema de orientación...

M: Claro, orientación jurídica... o sea, asesoramiento jurídico.

E: Vale, ¿y tú piensas que esta nueva forma de trabajo ha influido positivamente en mejorar las técnicas que ya teníais vosotros? Digamos, que si esta situación que es más compleja ¿ha ayudado a fortalecer vuestras técnicas o a mejorarlas para un futuro?

M: Sí, ha ayudado. Porque realmente es una etapa en la que sí o sí te tienes que adaptar y tienes que aprender y seguir formándote. Pero sí que es verdad que ha podido mejorar otras técnicas, pero ha podido perjudicar otras.

E: Claro...

M: Porque es como te he comentado. En el... lo que es en lo educativo, lo que es en la... (se queda pensativa)

E: En la acción socioeducativa...

M: Sí. En los coles... hay muchísimas carencias.

E: Y con los niños...

M: Es que a los niños... ha sido (mmm) un corte directamente. No hay... es como te he comentado antes, se recorta una cosa... se recorta de una necesidad para cubrir otra necesidad. Y estamos hablando de barrios que realmente lo necesitan.

E: Exacto.

M: Sí... (pfff) puedes mejorar porque todo es... la pandemia esta nos ayuda a adaptarnos a esta situación y a seguir formándonos como tal, pero hay veces que te ves... como te diría...

E: Claro... que no tienes los recursos para afrontar ese problema.

M: Sí, para afrontar a lo mejor otro problema que también hace falta. (pequeña pausa) Te ves como... impotencia. La impotencia de ver que se corta una necesidad, es decir, después también de muchos años también trabajados allí. Y que, de golpe y porrazo, pum fuera, este dinero se va a destinar a tal. Pues es como he dicho, no solamente existe el COVID. Si que es verdad que el COVID ahora mismo, pues... nos está dejando k.o. a todos. Pero que... que sigue habiendo

muchísimas necesidades, y no podemos quitar de aquí para poner aquí, cuando tendríamos que intentar tener un equilibrio de vamos a intentar cubrir esta necesidad, pero sin que afecte mucho a la otra.

E: Claro... y con el tema de la relación con el equipo de trabajo, ¿cómo era antes de la pandemia? ¿Cómo se trabajaba?

M: Lo venimos haciendo igual hasta ahora, es decir, seguimos trabajando en equipo, seguimos ayudándonos, seguimos... si es que date cuenta de que aquí estamos, educadores sociales, trabajadores sociales, psicólogos, tenemos maestros, abogada. O sea, que es que realmente, (mmm) es como venimos diciendo antes, es un equipo multidisciplinar. Entonces, a lo mejor nos puede venir un usuario... a pedirnos cualquier tipo de ayuda, en el sentido de que, o bien necesita orientación laboral o bien que necesita asesoramiento jurídico... yo creo, que entre todas nos vamos derivando. A lo mejor viene una persona y nos dice mira que... resulta que no tengo trabajo y tal, y luego tiene otro tipo de problemas legales. Pues mira pues te podemos ofrecer esto que aquí tenemos cursos y tal, y la orientadora laboral, que es trabajadora laboral (*aquí creo que es social*) le orienta. Nos vamos derivando, o sea que vamos trabajando en equipo.

E: O sea que, la relación ha seguido igual antes de la pandemia y después. Básicamente no ha habido grandes cambios.

M: Sí, no ha habido grandes cambios.

E: Vale. ¿Y piensas que la relación entre profesionales se ha reforzado? Aunque no haya variado el trabajo. ¿Piensas que con esta situación se ha reforzado? ¿Qué ha habido más compañerismo... o que con el tema virtual ha habido más distanciamiento? ¿O cómo lo has percibido?

M: Es que tenemos, desde que nosotros, lo que es aquí en la misma oficina, tienes ese vínculo ¿vale? Que dices, se refuerza. Pero sí que es verdad que con el tema de (mmm) otras entidades hay un distanciamiento.

E: Claro.

M: A ver, con Servicios Sociales nosotros seguimos teniendo el contacto. O sea, si vienen o vamos... pero vamos a ver, es que con lo del tema de la pandemia se ha puesto distanciamiento. Entonces, intentamos tener también cualquier contacto social y si puede ser todo a través de... virtualmente, pues sí. Eso ya opinión mía personal, yo creo que esto está siendo... a ver, sí que es verdad que tenemos que tener un distanciamiento social, porque tenemos que tener un distanciamiento social. Pero esto lo que hace también, es que se acomoden. O sea, que haya una comodidad (leve pausa) De... vamos a trabajar ahora a través de internet. No. A veces, también necesitamos el contacto directo con la persona, porque a lo mejor necesitan que no solamente sea todo a través... virtual.

E: Claro... en una llamada telefónica a lo mejor el usuario no te puede decir...

M: Efectivamente, antes hablaba ya más de profesional, del tema de bueno me voy a poner en contacto con esta entidad, a ver cómo podemos ayudar a este beneficiario. En el caso de que nosotros no podamos hacerlo desde aquí, pues nos ponemos en contacto con otra entidad. Intentamos trabajar en equipo, pero a lo mejor el beneficiario que venga, el usuario que venga

necesita otro tipo de contacto y que no solamente sea virtual. Para mí eso... pues sí, es como... como quien va al médico porque te duele el brazo y te sigue doliendo durante dos semanas, y en lugar de coger y decirte tienes una cita presencial, te llaman por teléfono y te dicen que te tomes dos pastillas sin verte. Es por poner un ejemplo, pero que realmente... (pfff) el contacto también hace mucho.

E: Claro... ¿y tú esperas que la relación entre los profesionales o entre las entidades cuando pase la pandemia se refuerce? Que se plantee... pues mira han surgido este tipo de problemas y tenemos que reforzarlo para un futuro...

M: Hombre, debería mejorar. Porque si no vamos perdidos. Es que si nos acomodamos y trabajamos como si estuviésemos en una pandemia. No estamos haciendo nada.

E: Claro, o sea que piensas, ya esto más como valoración personal, ¿crees que el trabajo en equipo ha sido positivo? Por ejemplo, ¿con tu equipo ha sido positivo?

M: Sí, con mi equipo ha sido positivo.

E: Claro, pero con todo lo que rodea...

M: Claro, con todo lo que rodea, pues sí, tienes entidades con las que... si es que volvemos a lo mismo, es el distanciamiento social, es la barrera.

E: Claro, y que la comodidad también hace que al final ese trabajo... ¿No?

M: Pero es en general... si es que es como te he dicho, si es que al fin y al cabo la persona también necesita un contacto directo y nosotros como educadores sociales, también necesitamos que esa persona se sienta como... tenemos que ser cercanos, es decir, como hemos dicho, empatizar con esa persona. Porque no es lo mismo empatizar con ella por teléfono, diciéndoles sí sí sí sí, o a través de correos... A ver, que también vamos a ponernos en el caso que hay mucha gente que no tiene un ordenador en su casa, y a lo mejor no tiene dinero para hacerte una llamada... que es que al final, es otra traba, es otra barrera y otro límite. Entonces, es esto, la pandemia crea el distanciamiento social y el distanciamiento social hace muchas veces que también crezcan muchísimas más necesidades.

E: Exacto. Y ya, por último, para acabar, ¿cuál es tu valoración personal con respecto a la pandemia en general, alguna opinión?

M: Pues... que, por desgracia, pues ya está, la pandemia... (leve pausa) pues que ya lo estamos viendo, ha hecho que tengamos muchísimas más necesidades, que hay mucha gente que... que de tener un trabajo a no tener hay muchísimas más carencias y... es como venía diciendo hasta ahora, que la pena es el distanciamiento social.

E: Pues ya está. Muchísimas gracias.

M: De nada. Yo no sé...

(ANEXO V)

Aquí se corta esta parte de la grabación. Durante este corte María y yo seguimos hablando sobre la entrevista y sobre su opinión personal. Por ello, decidí volver a avisarla de que iba a comenzar a grabar nuevamente, puesto que estaba contándome algunas opiniones que me resultaban muy interesantes, y decidí volver a retomar la entrevista.

M: (...) y hago un programa también allí, educativo, y allí, por ejemplo, yo les enseño español. Y ves sus necesidades, entonces ves en las necesidades que ellos quieren... integrarse en la sociedad. Y no es lo mismo ir tu sola al médico, que tener que sacar a tu niño del colegio y llevármelo al médico para que me traduzca lo que me está diciendo el médico y para que le diga al médico lo que me pasa...

E: Claro... es que al final, el tema también de los niños...

M: Es que, con el tema de los niños, tú me dirás... Es que el tema de los niños, nosotros teníamos programas socioeducativos que cubrían ciertas actividades, y de golpe y porrazo te dicen que te quitan esos programas... Y destinan ese dinero para otra causa, como el tema del coronavirus, pero es como venimos diciendo, es que no solamente existe el coronavirus. Es que existen muchísimas más cosas. O sea, sí, estamos viviendo una pandemia y tenemos que ser conscientes de la pandemia que estamos viviendo, pero hay otras necesidades que nosotros tenemos que cubrir. Y tenemos que cubrir como tal.

E: Claro... es que si cortan esas subvenciones y esas ayudas cómo se va a sostener.

M: Efectivamente, cómo lo sostienes... Y nosotras aquí porque gracias a Dios, tenemos también el programa de urgencias y entonces, claro, han destinado dinero, han destinado más dinero. Entonces tú puedes cubrir, si no todas las necesidades, una parte de esas necesidades. Si tú a una familia, en lugar de ayudarla un mes, puedes ayudarla dos meses. Pues mira, dos meses que les estás llenando la nevera y pueden pagar la hipoteca, el alquiler... lo que sea. Pero es que se ven con una mano por delante y una mano por detrás, de estar trabajando a no tener nada.

E: Claro...

M: Es la pena... y nosotros sí, como educadores sociales, pues lo mismo que seguimos estando así... O sea, vamos a ver... gracias a la pandemia, por así decirlo, porque tampoco podemos dar gracias después de lo que estamos viviendo. Pues sí, podemos estar más reconocidos, pero seguimos todavía... a años luz de que se nos reconozca.

E: Y con las nuevas necesidades que han surgido, ¿no habéis tenido cursos para que os preparen para actuar? ¿O habéis tenido que buscaros la vida?

M: Sí... a ver, es que también tu date cuenta de que yo he estado de baja por maternidad, me he tirado 4 meses, entonces... yo empecé en plena pandemia y todo esto era nuevo para todos. Es que claro, una pandemia... tú te tienes que formar, y tienes que adaptarte, si no te forman, tú tienes que buscar por tu propio medio. Pero que normalmente sí, te van guiando... los delegados, por ejemplo, de las entidades te van hablando, van diciendo pues mira aquí estamos haciendo "tal cuál" y allí vamos a hacer "tal cuál" entonces en base a todo eso, nosotras hacemos reuniones, te van guiando... pues hacemos esto, hacemos lo otro, vamos a actuar de esta forma,

vamos a actuar de la otra... en equipo siempre. Pero claro, nosotros también es siempre con la ayuda de Servicios Sociales.

E: O sea, que dependéis de lo que ellos...

M: No es que dependamos, es lo que te he comentado antes. Que realmente para estudiar un caso, a mí me puede venir una familia de no... es que mira me pasa esto, esto y esto. Pero realmente Servicios Sociales están ahí y Servicio Sociales muchísimas veces, y más ahora que están hasta aquí (gesto señalándose el cuello) y, ¿qué es lo que hacen? Los van derivando. Pero es como te he comentado antes, hay cosas que nosotras podemos realizar, funciones que podemos realizar y funciones que no podemos realizar. Y nosotros pues es el contacto más directo con la persona. Es el trato directo, y hay veces que, con el distanciamiento social, pues como que (mmm)...

E: Que hay barrera... Al final, a lo mejor la persona no se abre tanto...

M: Claro, no se abre tanto y... (mmm) ya no es el rechazo, porque tampoco quiero utilizar la palabra rechazo sino el... voy a ir a este sitio para ver si podemos realizar algún cambio, hacer actividades o lo que sea... y te ponen lo que es la barrera: mira, no... porque es que los padres... sabes, que hay límites. Que hay miedo, ya no límites, hay miedo a la pandemia. Hay miedo al y si yo me pongo mala... nosotros tenemos ahora casos donde hay muchísimo absentismo escolar. Hay muchísimo absentismo en el sentido de que... hay niños que no van al colegio porque a los padres les da miedo que el niño en el cole pille la enfermedad.

E: Claro, es que ya si lo pilla el niño, lo pillan ellos...

M: Claro, es que luego que es lo que pasa, que a lo mejor resulta que en esos coles, cuando intentas ir a trabajar... bueno yo te hablo ya como educadora social, y a parte de lo que yo veo trabajando con mis compañeras. De que a lo mejor: “pues mira, es que en el cole no puedes realizar esta actividad porque los padres están un poquillo reacios a que no vaya a ser... Entonces, intentan... mira que no, si evitamos que entre gente de fuera... Da igual el tipo de profesional que sea, no vaya a ser que esa persona esté contagiada.” Hay mucho miedo. Y no tenemos que tener miedo, tenemos que tener respeto y llevar unas medidas preventivas. Pero no podemos coger y tirar todo por la borda por esta pandemia. No. Tenemos que reforzarnos.

E: Claro... porque si se está intentando que poco a poco con las medidas preventivas haya salidas para que no sea todo virtual, pero a la vez está el miedo... es como que, al final no se avanza... Y llevamos ya año y pico en la misma situación.

M: Es que llevamos un año... todo el tiempo de confinamiento que tuvimos, adaptarnos a la situación, los coles... (pausa leve) o sea, que está todo...

E: ¿Tú después de este año has visto una evolución? Que la gente a lo mejor va más a la oficina...

M: Sí, a ver tenemos gente que sigue viniendo a la oficina. Pero, nosotros tenemos lo que es la pantalla, entonces hay distanciamiento. No distanciamiento... tus medidas preventivas, porque como he dicho antes a la pandemia no hay que tenerle miedo, hay que tener respeto. Pero no hay tampoco que dejar de hacer tu vida social, a ver, me refiero, que no hay que: “no, me voy a encerrar en mi casa y no voy a salir...” No. Cumpliendo lo que son nuestras medidas

preventivas, tener esa vida, si no normal, porque no podemos llevar una vida normal, pero medio normal.

E: Claro, adaptándola a la nueva situación.

M: Claro. Pero es que, por ejemplo, en el tema educativo... Hay coles en los que hay muchísimo absentismo. Es que volvemos... si antes había absentismo, ahora ha crecido. Por miedo no voy a llevar a mi niño al cole por si pilla el coronavirus...

E: Y muchos niños que no tienen acceso a ordenadores...

M: Efectivamente, muchos niños no tienen acceso. Además, es que lo hemos visto en pleno confinamiento. Hay niños que, por ejemplo, sí, venga voy a hacer mis clases online, con mi aula virtual. Pero ¿nos hemos parado a pensar en los niños que no tienen? Es un año perdido.

E: Y como educadora social, ¿piensas o te planteas si te gustaría hacer más de lo que te permiten o consideras que haces tu trabajo completo?

M: Sí, a mí personalmente, como educadora social... ya no solamente por mí, por todos mis compañeros que son educadores sociales, y a lo mejor se ven limitados a hacer ciertas cosas, porque no pueden. (Hacer más)

E: ¿Y piensas que el educador o la educadora social tiene más trabas que por ejemplo un trabajador social o...?

M: Sí, muchísimas más. Muchísimas más. Yo pienso que sí. Porque es como hemos comentado desde un primer momento. Nosotros podemos realizar x funciones. Pero... una función que realiza un trabajador social... es por ponerte un ejemplo, nosotros vamos... (pfff) que te digo, nosotros podemos ir a un cole a realizar una actividad, llevar a cabo un programa y a lo mejor, el trabajador social puede ir y realizar la actividad que tú estás realizando. Pero nosotros tenemos como barreras que tenemos que ir saltando poco a poco, porque seguimos siendo como intrusos. Yo puedo hacer... ya no hablo de un trabajador social, hablo de psicólogo, maestro... Porque lo hemos hablado antes, hay muchas personas. Profesionales, no personas. Profesionales, que tienen otro tipo de titulación y están a lo mejor contratados como educadores sociales. Y, es más, tú lo puedes ver en las ofertas de trabajo. En algunas ofertas de trabajo, a lo mejor es, busco educador social, pero con la titulación de... que tenga titulación o de psicólogo o de maestro... (mmm) pedagogo me parece que es... es que dices, vale... (pausa leve)

E: Al final la función que realizamos está como en el aire, porque hay muchos profesionales que pueden realizarla.

M: Hay muchos profesionales que pueden realizar nuestro trabajo, pero no realices tú el trabajo de ellos. No puedes. Seguimos siendo intrusos. Sigue siendo una carrera nueva, una carrera nueva... una profesión nueva que se tiene todavía... Nos tenemos que dar a conocer. Es decir, esta pandemia nos ha servido para crecer. Por desgracia, vivir una pandemia, nos ha hecho crecer. Pero que nos queda todavía muchísimo.

E: ¿Por qué piensas que un educador social es imprescindible? ¿Por qué nosotros y no otro tipo de profesional?

M: Para trabajar en contacto directo con la persona, es decir, somos agentes de cambio. No es lo mismo estar en la oficina, que trabajar con esa persona. Tú has estudiado para eso, y si tú quieres hacerte educador social, es porque tu vocación es trabajar directamente con el usuario. Aunque, cuando llegas al mercado laboral te encuentras que no solamente está trabajando el educador social, que a lo mejor yo voy a llevar a cabo un programa socioeducativo en x sitio y estás viendo que hay otro profesional que lo está llevando también.

E: Claro... al final volvemos al intrusismo laboral.

M: Exacto.

E: Bueno, pues yo creo que ya está bien. Muchísimas gracias, María por esta entrevista, has sido muy amable. Seguimos en contacto. (Risas)

M: De nada. Sí, tú lo que necesites estamos en contacto.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2 (ANEXO VI)

María: En la primera pregunta, yo considero que el educador social es necesario para la construcción de la sociedad, pues está continuamente cambiando, ya que cada dos por tres, aparecen nuevas situaciones y nuevas demandas. Por ello, es necesario transformar la realidad social a través de una educación no formal.

En cuanto a la segunda pregunta, como bien te he comentado, yo soy técnica del programa de acogida humanitaria, por lo tanto, el trabajo que desempeño en él es más burocrático. Trabajo con un sistema llamado Siria, que es el sistema de información sobre programas de refugiados inmigrantes y solicitantes de asilo. Lo que hago es tramitar ingresos, estancias, prorrogas, traslado... Estos chicos normalmente tienen una estancia de 6 meses, pero la mayoría de ellos no están con nosotros por mucho tiempo. Hay algunos con los que no nos ha dado ni tiempo para poder realizar un seguimiento y poder, a lo mejor, haberle hecho un plan de intervención.

Yo como educadora social, pues sí, puedo tener funciones dentro de este programa de acogida humanitaria, pero como te he comentado, es que la mayoría llegan y se van. Porque ellos utilizan también a España como un puente para irse a Francia, Alemania, etc. Hemos tenido chicos que ha sido llegar e irse, otros sí que han estado un mes o dos meses y hemos podido trabajar algo con ellos.

¿Qué funciones puedo desempeñar yo dentro del programa de acogida como educadora social? Pues acogimiento residencial, se puede realizar un plan de intervención, atender, orientar, acompañar a los beneficiarios del programa, entre otras. Pero como bien te he comentado desde el principio, mi trabajo es más oficina. Realizo ingresos, estancias, prorrogas, traslados, etc. Más trabajar de cara al ministerio.

La tercera pregunta, bien... Esto sí que es verdad que me gustaría también matizarlo. Sigo pensando en la empatía, en cuanto a los principios y valores, pero también quiero añadir, porque creo que es importante, que tenemos que saber interpretar la realidad, ya que sería una muy buena estrategia para poder llevarla a cabo en nuestro trabajo del día a día. Por ejemplo,

debemos estar en continuo contacto con la realidad, promoviendo y defendiendo la igualdad y el cumplimiento de los Derechos Humanos.

Cuando comento que no tengo funciones como educadora social, me explique bastante mal. Funciones tengo. Otra cosa es... como te he comentado. Estos chicos apenas se quedan con nosotros, porque están deseando llegar, encontrar trabajo, mejorar su calidad de vida... y con la mayoría perdemos el contacto. Como bien te he dicho, a veces no nos da tiempo ni a realizar un plan de intervención.

Por otro lado, la pregunta de cómo valoras los cambios que ha ocasionado el COVID a nivel profesional, a ver... a nivel profesional, como bien comento, por desgracia debido a la situación por la que estamos atravesando con esta pandemia, tenemos mucho más trabajo, pues las necesidades han aumentado. Sí que es verdad que han aparecido otro tipo de necesidades, como bien te digo en la entrevista, hay gente que tenía trabajo y que, por desgracia, se ha visto en la calle. Gente que pone en una balanza pagar un alquiler o comer, y... ya sabemos que es lo que prima.

Nosotros como bien te dije, tenemos un programa de urgencias que lleva mi compañera, que es trabajadora social, y cuando viene algún beneficiario con alguna necesidad, en el caso que lo atienda yo, realizo la derivación directamente a mi compañera. Trabajamos en equipo. Ambas estudiamos el caso, para ver si es viable o no dar esa ayuda. Y se me olvidó comentarte que este programa, las ayudas van destinadas a todas aquellas personas que tengan menores a su cargo. Pues, como bien sabes, son considerados de especial vulnerabilidad.

Y en cuanto a por qué un educador es imprescindible, aquí quiero matizar que trabajamos de manera más cercana con el usuario, trabajamos dentro de la educación no formal y con ello lo que hacemos es proporcionar las herramientas necesarias para poder mejorar la calidad de vida de estas personas, colectivos que se encuentran en desigualdad social o en riesgo de exclusión social. Desempeñamos una función social, es como te comenté antes, realmente nosotros lo que hacemos es como... trabajamos en contacto directo con el usuario.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 3 (ANEXO VII)

OBJETIVO 1

Entrevistadora: ¿Qué es la Educación Social para ti?

María: Para mí la Educación Social es, principalmente VOCACIÓN. Creo que para ser Agente de cambio y poder transformar la realidad es importante tener vocación, pues sabes que te enfrentas a una sociedad que está continuamente cambiando y cada 2x3 surgen nuevas necesidades. A la vista está con la situación epidemiológica por la que estamos atravesando actualmente con la COVID 19.

E: ¿Qué pensamiento profesional tienes respecto a la Educación Social?

M: En base al pensamiento profesional que tengo respecto a la Educación Social considero que debe ser ético para poder comprender esta realidad social y tener una actitud de compromiso para poder realizar este cambio. Todo ello se consigue proporcionando las herramientas educativas enfocada en la transformación cultural.

E: ¿Qué nuevas necesidades han surgido con respecto a la pandemia?

M: Con esta pandemia han surgidos numerosas necesidades entre las que se puede destacar como bien hablamos anteriormente:

El distanciamiento social que surge pues para prevenir a este bicho es totalmente necesario, pero también necesitamos volver a tener ese vínculo social, volver a la normalidad.

También necesidades socioeducativas y socioeconómicas, y con ambas me refiero a que mientras que, para unos cuantos este confinamiento ha sido como un retiro espiritual, para otros muchos ha sido un gran esfuerzo y están sobreviviendo como pueden. Pues como bien hablamos anteriormente, por desgracia se ha acentuado el desempleo, muchas familias no tienen para “comer” pues prima el pagar un alquiler o una hipoteca, antes que una necesidad tan básica como la alimentación. El tener un techo donde vivir y el poder alimentarse, considero que es un DERECHO que todo ser humano tiene que tener y más tras esta nueva situación que estamos viviendo. Se necesita reforzar la atención social a colectivos que han visto agravada su situación de vulnerabilidad. Y, por otro lado, podemos observar que está pandemia ha perjudicado también a lo socioeducativo. Pues nos encontramos con muchas familias sin apenas recursos, y sus hijos no pueden ni asistir a clases virtuales, pues carecen o bien de un ordenador o incluso porque no tiene acceso a internet. ¿Qué hacemos con esos niños y niñas? Y a eso le sumamos los recortes que se han hecho en programas educativos, destinados a reforzar esa educación formal. Otro DERECHO FUNDAMENTAL de todo ser humano. También la necesidad de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, debido a la interrupción del sector educativo, especialmente en jardín de infancia, primaria y secundaria. Y necesidades de formación en competencia digitales.

E: ¿Cómo has tenido que adaptar tu trabajo para satisfacer estas nuevas necesidades?

M: Nos hemos adaptado reforzando el apoyo social y el trabajo en red, ser intermediario en la conexión digital entre los usuarios y los recursos, para facilitarles el acceso a los mismos, pues al carecer de estos conocimientos, muchos usuarios no tienen estas competencias digitales para poder tramitar cualquier gestión por internet. En el ámbito socioeducativo, por desgracia como bien comento anteriormente, hay algunas necesidades sobre todo educativas que debido a los recortes económicos por parte del Ministerios pues...en algunos aspectos nos hemos adaptado realizando actividades o talleres virtuales, en otros, pues nos ha sido muy difícil.

E: ¿Consideras que en alguna situación ha influenciado positivamente a nivel profesional esta nueva situación?

M: Como bien te comenté anteriormente, la pandemia ha hecho que se visualice más la figura del Educador Social, pero aun así necesitamos que se valore la figura como tal, y dejen de suplantar nuestras funciones con profesionales que tienen otro tipo de titulación. Es una pena que tengamos que ver ofertas de trabajo o incluso en algunas convocatorias de plazas públicas en las que solicitan un “Educador/a Social”, pero te piden otro tipo de titulación. Fomentan ese

intrusismo, pues hacen labores que realmente le corresponde a un Educador/a Social. Resumiendo, suplantando nuestras funciones.

OBJETIVO 2

E: ¿Qué nuevas estrategias han ido surgiendo para afrontar las necesidades presentadas?

M: Anteriormente te he comentado que una de las necesidades para poder combatir este bicho, es el distanciamiento social. Pues bien, una de las adaptaciones ha sido también el distanciamiento social, pues en base al protocolo y las nuevas medidas de prevención frente al coronavirus, no queda más remedio que hacer uso de la misma... ¿Nuevas estrategias? Pues en los programas educativos a través de atenciones telefónicas, aplicaciones telefónicas (WhatsApp), charlas y talleres virtuales. Pero claro, volvemos a retroceder... Durante el confinamiento, todo esto se puede hacer con todas aquellas familias o usuarios que tienen estos recursos, el problema viene cuando carecen de ellos... Ahora, por ejemplo, volvemos a realizar actividades, charlas y talleres educativos, algunas presenciales y otras siguen siendo de forma virtual. Cumpliendo las medidas de prevención.

E: ¿Qué nuevos instrumentos o plataformas habéis tenido que utilizar?

M: En cuanto a nuestros dispositivos de Acogida Humanitaria, en oficina durante el confinamiento se trabajaba de la misma forma, la única diferencia, pues que los beneficiarios del programa no pueden acudir a la misma y las atenciones se realizaban telefónicamente o a través de los monitores. Todas las compras semanales, se realizaban de forma virtual. Ahora, por ejemplo, atendemos a los beneficiarios, pero, al igual que en el área educativa, siempre cumpliendo las medidas de prevención: Pantallas de protección, mascarillas, gel hidroalcohólico, guantes (entre otras).

E: ¿Qué problemas han surgido con esta nueva forma de trabajo?

M: Considero que no es igual trabajar directamente con el usuario a trabajar de manera virtual o telefónicamente, pues nos hemos visto muchas veces limitados... A veces, es difícil adaptarse y afrontar esta nueva realidad, pues como vengo comentando desde un principio, muchas familias y usuarios carecen de este tipo de recurso y los hace aún más vulnerables. Pero nosotros como Educadores Sociales tenemos que estar continuamente formándonos para saber cómo actuar en cada momento por muy difícil que se presente la situación.

E: ¿Se atiende el mismo perfil de usuario antes y después del COVID-19?

M: Ahora se trata otro tipo de perfiles, pues antes del coronavirus lo que más demandaban la ayuda eran personas extranjeras que no podían acceder a otro tipo de ayudas, y a día de hoy nos encontramos a personas que se dedicaban a la economía sumergida, venta ambulante, hostelería, empleadas de hogar (entre otros), que debido a esta pandemia han visto mermada su economía.

OBJETIVO 3

E: ¿Cómo ha sido la relación con su equipo de trabajo?

M: En cuanto a la relación con mi equipo de trabajo no ha cambiado, seguimos trabajando de la misma forma, trabajo en red. La única diferencia que debido a la pandemia que estamos viviendo hemos creado grupos burbuja, pues por prevención se debe evitar estar más de 5 personas en la oficina. Creamos turnos y mientras unas trabajaban en la oficina, otras realizaban teletrabajo. La relación entre profesionales no ha variado en ninguna forma.

E: ¿Qué valoración hace sobre el trabajo que ha realizado su equipo?

M: Considero que siempre es bueno crecer y aprender de las situaciones tanto a nivel personal como profesional. En cuanto a la valoración sobre el trabajo realizado de mi equipo lo considero que ha sido favorable, puesto que nos hemos adaptado a esta nueva situación de forma rápida y eficaz.

CATEGORIZACIÓN DE LA ENTREVISTA (ANEXO VIII)

Transcripción de la entrevista (ANEXO II)

Entrevistadora: Buenos días, ¿qué tal?, voy a empezar con la entrevista. Estoy aquí con María, una educadora social que nos va a contar un poco su experiencia en esta nueva situación. Bueno, la primera pregunta donde quiero centrarme es, ¿qué significa la Educación Social para ti?

María: Pues, para mí, por ejemplo, Educación Social, como venimos siempre estudiando hasta en la misma carrera también, y todo, realmente es cambios. Es decir, (mmm) cambiar la sociedad. Mejorarla y actuar como agentes de cambio para poder... (mmm) como me explico yo ahora... ①

Entrevistadora: Para poder transformar la realidad que tenemos...

María: Efectivamente, me lo has quitado de la lengua. No sabía cómo explicarlo, pero lo has dicho tú muy bien (risas).

E: Vale, y con respecto al pensamiento profesional, ¿cómo sería tu pensamiento, profesionalmente hablando, en el tema de la Educación Social? ¿Cómo desarrollas tu trabajo...?

M: A ver, yo, por ejemplo, a mí como educadora social realmente tampoco es que desempeñe lo que es mi trabajo como educadora social, (mmm) yo, por ejemplo, aquí lo que hago, es que soy técnica de un programa de acogida humanitaria, y mis funciones como educadora social, pues como tal tal, pues sí, las puedo llevar a cabo, pero realmente es otro tipo de trabajo. Tenemos, bueno como sabes, al haber estudiado a lo largo de la carrera, el educador social es como más... contacto directo con los usuarios, yo aquí, por ejemplo, lo que hago es más burocrático, es decir, más papeleo y tal, es decir, para que veamos que un educador social también puede hacer otro tipo de funciones. Si que es verdad, que después de estudiar la carrera, veo que todavía a los educadores sociales necesitamos que nos conozcan más. ② ③ ④

E: Totalmente de acuerdo...

M: Porque sigo, bueno nos siguen viendo como intrusos, que nosotros podemos desempeñar ciertos... perdón, otros profesionales pueden desempeñar o realizar nuestras funciones, pero nosotras, por ejemplo, no podemos hacer ciertas funciones, entonces, considero que (puff) al educador social nos tienen que conocer un poquito más, y la pandemia también nos ha servido para que podamos ir dando... dándonos a conocer. ⑤ ⑥

E: Vale, y... ¿Qué principios y qué valores destacarías a la hora de ejercer como educadora social? O sea, ¿cuáles son tus principios base?

M: Mis principios... mmm a ver (duda) ay no sabría yo, ¿lo puedes cortar? Porque es que me has pillado fuera de juego.

(ANEXO III)

En este momento, se produce un corte en la entrevista. Fuera de la grabación le vuelvo a preguntar la misma pregunta, pero poniéndole algunos ejemplos para que pueda comprenderla mejor.

Ella finalmente, se decanta por la empatía, diciendo que es el principio más poderoso 7 que debe tener un educador social para desempeñar bien su trabajo.

La conversación sigue sobre el trabajo que ella desempeña en su programa y vuelvo a poner la grabadora en marcha para captar todo lo que me está contando María, haciéndole una pequeña interrupción para avisarla de que vuelvo a proceder a grabar.

M: No te preocupes, tú graba.

E: Vale.

M: Yo por ejemplo como educadora social funciones en mi programa no tengo, ¿me explico? Lo mío ahora es sota, caballo y rey, punto. Porque nosotros, yo, por ejemplo, estoy en el programa de acogida humanitaria, que son los chicos que vienen en patera 8 es que lo digo... (hace gesto indicándome que no quiere que se enteren los vecinos) sabes, entonces nosotros, pues, tenemos que seguir una serie... un procedimiento con ellos, ¿vale? Yo he tenido compañeras que son educadoras sociales y han estado en programas educativos, es decir, se han ido por ejemplo a coles, han hecho actividades con los niños, han enfocado esas actividades según las necesidades de cada niño. Nosotras hemos tenido, por la tarde extraescolares, ¿vale?, entonces (mmm) es lo que te he dicho, eso es más dinámico, más venga ¿qué vamos a hacer esta tarde? Pues esta tarde vamos a hacer con los niños x actividad. Y yo, por ejemplo, no, lo mío es más sota, caballo y rey... 3

E: Más tema burocrático... 13.

M: Claro, ¿por qué? Porque estos chicos, por ejemplo, cuando vienen, yo podría actuar como educadora social con ellos, es decir, yo podría hacer actividades con ellos y tal, pero estos muchachos cuando llegan, a lo mejor no duran tres días porque se quieren ir. Entonces, por eso te digo, te pongo dos funciones de educador social distintas. La que realiza una serie de actividades en base a las necesidades de cada usuario, y a... en mi caso, por ejemplo, es lo que te he comentado antes, sota, caballo y rey, ya está. 12 11 13

E: Vale, entonces, con el tema de la nueva situación de COVID, ¿qué nuevas necesidades han surgido con estos niños?

M: Han surgido muchísimas, a ver, nosotros, por ejemplo, sí que es verdad que, a ver, como bien sabes, las ONGs se rigen a través, o sea, sobreviven a través de las subvenciones 14. Nosotros teníamos programas, como en este caso, programas de educación, donde teníamos, extraescolares, realizábamos actividades con niños, hacíamos actividades en coles... seguimos teniendo eso pero con el tema de la pandemia, como han surgido otro tipo de necesidades, como por ejemplo, de gente que 15

no tiene ni para comer, que se ha quedado sin trabajo o el poco dinero que tienes es para pagar luz, agua y poco más, y no tienen, a lo mejor, para pagar unas gafas al niño que le acaban de llevar al oftalmólogo, que tiene unas dioptrías... mil cosas, entonces surgen otras necesidades. Que es lo que pasa, que esto tiene... por ejemplo, ayuda a otro tipo de necesidades, pero ha perjudicado... (pfff) a otras. Es que es eso, que ha cambiado tanto que también el tema del distanciamiento...

E: Claro... ¿Y cómo has tenido que adaptar tu trabajo a estas nuevas necesidades?

M: A ver, mi trabajo, por ejemplo, sigue siendo el mismo, ¿vale? Lo que digo, sigue siendo el mismo, porque yo por ejemplo es sota, caballo y rey, pero... con mis otras compañeras que son educadoras sociales y que ya por esos recortes ya no están en la entidad, pues ellas por ejemplo eso, que han recortado en educación, que creo que la educación sigue siendo fundamental, una necesidad fundamental, y más en los barrios donde trabajamos ¿vale? Que a lo mejor no tienen dinero para pagarse unas extraescolares, pero bueno ahí ha habido un recorte, pero, por ejemplo, surgen otras necesidades que es con el tema de los alimentos. Tengo compañeras que trabajan, por ejemplo, también que son educadoras sociales, junto con los trabajadores sociales, en un programa que es urgencia, que a lo mejor nos puede venir algún caso de (mmm) un usuario que tenía su trabajo, vamos estaba bien, tenía para comer, para pagar su casa, luz, agua... y de golpe y porrazo por la pandemia, el confinamiento, como ha pasado en muchos casos, pues nada, no tienes trabajo y no tienes para... te ponen en una balanza, o te quedas sin techo o te quedas sin comer. ¿Y qué es lo que pasa? Que prefieres quedarte sin comer a quedarte sin techo, y aquí tenemos muchos casos, en los que nos han venido y nosotros con ese programa, pues hemos podido ayudar, por lo menos que tengan, aunque sea un mes o dos meses la nevera llena. O sea, son otro tipo de necesidades, sí que es verdad que esa, o sea, que esas necesidades antes de la pandemia estaban, pero... ahora se han dado mucho más.

E: Y personalmente, ¿cómo valoras los cambios que ha ocasionado el COVID a nivel profesional?

M: (Pfff) A nivel profesional sí que es verdad que no han... o sea, tenemos más trabajo aún ¿vale? Porque se está viendo. Hay muchísimas más necesidades, pero... sí que es verdad que te das cuenta de que... (mmm) que todavía... que todavía, que no se puede tampoco coger y quitar una necesidad y dar prioridad a otra, que no solamente existe el coronavirus... que existen muchísimas... pero, el coronavirus lo que ha hecho ha sido, si antes había necesidades, lo que ha hecho ha sido aumentar más todavía esas necesidades.

E: Claro... y, ¿consideras que en alguna situación o en algún caso que tu recuerdes, esta situación del COVID ha influido positivamente?

M: Positivamente... yo creo que sí. A lo mejor para que se nos dé a conocer más, pero sí que es verdad que estoy un poquillo... (chasquido con la boca) tampoco es la palabra cansada, pero sí que es verdad que a lo mejor... (mmm) lo habrás tenido que ver, en publicaciones de que, gracias a trabajadores sociales, gracias a psicólogos, gracias a enfermeros... y, ¿dónde queda el educador social?

E: Claro... que no se nos da el reconocimiento.

24
M: Efectivamente, que positivamente sí, porque a lo mejor crecemos profesionalmente, pero, aun así, seguimos sin que se nos reconozca, y a la vista está. Vamos, porque yo he visto en redes sociales muchas publicaciones, donde destacan el trabajo de un trabajador social o de un psicólogo o de... sí, pero no destacan el trabajo que, a lo mejor está haciendo ese educador social, cuando (mmm) considero que se trabaja en un equipo multidisciplinar donde en esta pandemia no solamente están ellos, sino que también está la figura del educador social ¿y dónde quedamos? ¿Positivamente? Pues sí, nos van reconociendo. Pero que aún nos queda. 4

E: Y con respecto a las personas con las que trabajáis, ¿qué nuevas estrategias han ido surgiendo debido a la situación?

24
M: A ver, pues... (mmm) como te he comentado antes, nosotras aquí llevamos, por ejemplo, el programa de urgencias (mmm) en donde les cubrimos una serie de necesidades a todas aquellas personas que vengan pidiendo ayuda. Ayuda de alimentos o de... farmacia... educativa, lo que sea...

E: Cualquier necesidad.

21
M: Yo en ese caso, por ejemplo, sí que es verdad que el programa de urgencia lo está llevando mi compañera que es trabajadora social. Entonces, lo que es las estrategias y todo eso, pues claro, más enfocada a ella que es la que tiene ese trato directo con esos usuarios. Entonces que eso, que ella es la que tiene el... el trato directo con los usuarios.

E: ¿Entonces la función sería como derivación...?

(ANEXO IV)

En este momento, tuvimos que cortar la entrevista porque en el lugar donde estábamos grabando (una plaza rodeada de edificios) algún vecino/a comenzó a utilizar un taladro, haciendo imposible la comunicación entre María y yo.

Ante este inconveniente, tuvimos que abandonar el sitio elegido y buscar otro lugar donde el ruido no fuera un problema para proseguir con nuestra entrevista.

21
M: Vale, entonces... como te he comentado antes del taladro (risas) (eeeh) nosotros llevamos lo que es el programa de urgencias. El programa de urgencias lo lleva mi compañera que es trabajadora social, entonces yo función como tal, lo que hacemos es que si viene algún (eeeh) algún usuario o persona que nos diga (eeeh) que tiene una situación donde se vea que necesita ayuda, entonces lo que hacemos es, que realmente 25

tenemos una comunicación entre la trabajadora social y yo, como educadora social, estudiamos ese caso, y entonces, vemos a ver si se le puede dar esa ayuda ¿vale? Esto también lo digo, que nos los derivan los Servicios Sociales, que no es que venga aquí y nos toquen a la puerta la primera persona. No. Todo esto tiene un procedimiento, tiene unos pasos, entonces, directamente estas personas se van a Servicios Sociales y de Servicios Sociales, lo ponen en conocimiento con nosotros. Que resulta que viene una persona que no ha ido a Servicios Sociales. Nosotros lo comunicamos, mira nosotros para poder ofrecerte este tipo de ayuda, te tienes que ir a Servicios Sociales y 26

comentárselo. Entonces, es como hemos dicho antes, trabajamos en equipo ¿vale? Entonces, directamente ellos, en el caso de que se acerquen a Servicios Sociales, Servicios Sociales que a ellos les correspondan, desde Servicios Sociales a nosotros nos mandan lo que es el informe y entonces estudiamos el caso ¿vale? Entonces vamos trabajando lo que es en ese aspecto, así.

26

E: Y, ¿ha habido nuevos instrumentos o nuevas plataformas que habéis tenido que utilizar con los usuarios... tema virtual?

M: Nosotros por el momento venimos trabajando como venimos trabajando a día de hoy.

27

E: En la oficina tema papeleo... pero ¿directamente el trato con los usuarios no ha cambiado?

M: No. A ver, ha cambiado, en el sentido de que antes, por ejemplo, el trato era, en la oficina, y entraban en la oficina, le atendíamos desde la oficina... y ahora, por ejemplo, el distanciamiento social, es que no nos queda otra. Siguen viniendo usuarios aquí a la oficina, pero tenemos que tomar las medidas preventivas que sean necesarias. (mmm) Telefónicamente también hemos trabajado y... (mmm).

27

E: Y tema con los compañeros, de reuniones... lo típico de las aplicaciones que hay ahora de tipo zoom o google meet...

M: Sí, todo eso ha cambiado muchísimo. Es decir, ahora, por ejemplo, en tema reuniones... a ver, nosotros somos una sede, una delegación (mmm) a nivel, o sea, nacional. Tenemos delegaciones, o sea, tenemos otras delegaciones en Granada, en Sevilla, en Cádiz... nuestra sede principal que está en Madrid. También tenemos sede fuera de España, es decir, internacionales, y... si antes teníamos que ir a Madrid o a Sevilla o a Cádiz o a... Para reunimos, ahora no. Ahora es todo a través de zoom, pero que no solamente entre nosotras, es decir, con otras entidades.

28

29

E: Claro.

M: Si antes trabajábamos, por ejemplo... (pfff) con otra entidad, es que como tenemos muchas no... (risas) Con otra entidad, pues... si antes nos reuníamos, ahora es todo a través de internet.

29

E: Y con el tema de las personas que vienen a la oficina ¿has notado algún cambio... la percepción que tienen ellos? O sea, ¿cómo crees que perciben ellos o que sensación te dan cuando vienen a la oficina y te explican la situación? ¿Es igual que antes de la pandemia o ha variado?

M: Ha variado. Ha variado muchísimo, porque antes había unas necesidades que estaban ahí. Y ahora esas necesidades han ido creciendo. Entonces (pfff) te vienen muchas personas contándote... es como te he comentado antes, es que antes tenían una situación y ahora tienen otra.

31

30

E: O sea que, ¿el perfil de las personas que pedían ayuda antes y después de la pandemia ha variado?

M: Ha variado. 30

E: Antes era más enfocado al tema migración ¿no? O...

M: Nosotros, a ver, claro, nosotros, el tema este de urgencias por ejemplo... A ver nosotros somos una entidad que se enfoca en lo que es la inmigración ¿vale? Pero sí que es verdad que con el tema de... (mmm) de la pandemia, pues se han acercado, lo que es, muchas personas pidiendo ayuda, pero no inmigrantes, sino que es que también... (pausa)

E: De aquí de la ciudad.

M: Efectivamente.

E: Que antes estaban en una situación, digamos buena y que con la pandemia...

M: Claro, y que con la pandemia pues no, se han visto que no llegaban. Y entonces, el programa este de urgencia, lo bueno que tiene también, es que abarca todo tipo de perfiles.

E: Vale, perfecto. Y ¿cómo habéis afrontado en la oficina que venga gente con otro tipo de necesidades que no hayan sido las comunes con las que siempre trabajáis? ¿Ha tenido que haber algún cambio o simplemente se han cubierto y ya?

M: Sí, bueno, cambio de adaptarte a la situación. Pero realmente yo creo que estamos preparados para eso, y que... que al final, son necesidades que están ahí y que se pueden cubrir. Y ya no solamente eso, es que, por ejemplo, también tenemos casos... ya no solamente de necesidades del tema de alimentación, ropa, gafas... No. Es que, hasta el tema legal, es decir, que a lo mejor vienen, pues mira en el trabajo resulta que estaba en el ERTE, me contrataron, me echaron a la calle... Por ponerte un ejemplo, y a lo mejor no tienen dinero para pagarse un abogado, y nosotras aquí pues le podemos ofrecer ese asesoramiento.

E: El tema de orientación...

M: Claro, orientación jurídica... o sea, asesoramiento jurídico.

E: Vale, ¿y tú piensas que esta nueva forma de trabajo ha influido positivamente en mejorar las técnicas que ya teníais vosotros? Digamos, que si esta situación que es más compleja ¿ha ayudado a fortalecer vuestras técnicas o a mejorarlas para un futuro?

M: Sí, ha ayudado. Porque realmente es una etapa en la que sí o sí te tienes que adaptar y tienes que aprender y seguir formándote. Pero sí que es verdad que ha podido mejorar otras técnicas, pero ha podido perjudicar otras.

E: Claro...

M: Porque es como te he comentado. En el... lo que es en lo educativo, lo que es en la... (se queda pensativa)

E: En la acción socioeducativa...

M: Sí. En los coles... hay muchísimas carencias.

E: Y con los niños...

M: Es que a los niños... ha sido (mmm) un corte directamente. No hay... es como te he comentado antes, se recorta una cosa... se recorta de una necesidad para cubrir otra necesidad. Y estamos hablando de barrios que realmente lo necesitan. (33) (47)

E: Exacto.

M: Sí... (pfff) puedes mejorar porque todo es... la pandemia esta nos ayuda a adaptarnos a esta situación y a seguir formándonos como tal, pero hay veces que te ves... como te diría... (22)

E: Claro... que no tienes los recursos para afrontar ese problema.

M: Sí, para afrontar a lo mejor otro problema que también hace falta. (pequeña pausa) Te ves como... impotencia. La impotencia de ver que se corta una necesidad, es decir, después también de muchos años también trabajados allí. Y que, de golpe y porrazo, pum fuera, este dinero se va a destinar a tal. Pues es como he dicho, no solamente existe el COVID. Si que es verdad que el COVID ahora mismo, pues... nos está dejando k.o. a todos. Pero que... que sigue habiendo muchísimas necesidades, y no podemos quitar de aquí para poner aquí, cuando tendríamos que intentar tener un equilibrio de vamos a intentar cubrir esta necesidad, pero sin que afecte mucho a la otra. (34)

E: Claro... y con el tema de la relación con el equipo de trabajo, ¿cómo era antes de la pandemia? ¿Cómo se trabajaba?

M: Lo venimos haciendo igual hasta ahora, es decir, seguimos trabajando en equipo, seguimos ayudándonos, seguimos... si es que date cuenta de que aquí estamos, educadores sociales, trabajadores sociales, psicólogos, tenemos maestros, abogada. O sea, que es que realmente, (mmm) es como venimos diciendo antes, es un equipo multidisciplinar. Entonces, a lo mejor nos puede venir un usuario... a pedimos cualquier tipo de ayuda, en el sentido de que, o bien necesita orientación laboral o bien que necesita asesoramiento jurídico... yo creo, que entre todas nos vamos derivando. A lo mejor viene una persona y nos dice mira que... resulta que no tengo trabajo y tal, y luego tiene otro tipo de problemas legales. Pues mira pues te podemos ofrecer esto que aquí tenemos cursos y tal, y la orientadora laboral, que es trabajadora laboral (aquí creo que es social) le orienta. Nos vamos derivando, o sea que vamos trabajando en equipo.

E: O sea que, la relación ha seguido igual antes de la pandemia y después. Básicamente no ha habido grandes cambios.

M: Sí, no ha habido grandes cambios. (49)

E: Vale. ¿Y piensas que la relación entre profesionales se ha reforzado? Aunque no haya variado el trabajo. ¿Piensas que con esta situación se ha reforzado? ¿Qué ha habido más compañerismo... o que con el tema virtual ha habido más distanciamiento? ¿O cómo lo has percibido?

M: Es que tenemos, desde que nosotros, lo que es aquí en la misma oficina, tienes ese vínculo ¿vale? Que dices, se refuerza. Pero sí que es verdad que con el tema de (mmm) otras entidades hay un distanciamiento. (36) (31)

E: Claro.

26
M: A ver, con Servicios Sociales nosotros seguimos teniendo el contacto. O sea, si vienen o vamos... pero vamos a ver, es que con lo del tema de la pandemia se ha puesto 48
distanciamiento. Entonces, intentamos tener también cualquier contacto social y si puede ser todo a través de... virtualmente, pues sí. Eso ya opinión mía personal, yo creo que esto está siendo... a ver, sí que es verdad que tenemos que tener un distanciamiento social, porque tenemos que tener un distanciamiento social. Pero esto lo que hace también, es que se acomodan. O sea, que haya una comodidad (leve pausa) De... vamos a trabajar ahora a través de internet. No. A veces, también necesitamos el contacto directo con la persona, porque a lo mejor necesitan que no solamente sea todo a través... virtual. 38

E: Claro... en una llamada telefónica a lo mejor el usuario no te puede decir...

M: Efectivamente, antes hablaba ya más de profesional, del tema de bueno me voy a poner en contacto con esta entidad, a ver cómo podemos ayudar a este beneficiario. En el caso de que nosotros no podamos hacerlo desde aquí, pues nos ponemos en contacto con otra entidad. Intentamos trabajar en equipo, pero a lo mejor el beneficiario que venga, el usuario que venga necesita otro tipo de contacto y que no solamente sea virtual. Para mí eso... pues sí, es como... como quien va al médico porque te duele el brazo y te sigue doliendo durante dos semanas, y en lugar de coger y decirte tienes una cita presencial, te llaman por teléfono y te dicen que te tomes dos pastillas sin verte. Es por poner un ejemplo, pero que realmente... (pfff) el contacto también hace mucho. 39

E: Claro... ¿y tú esperas que la relación entre los profesionales o entre las entidades cuando pase la pandemia se refuerce? Que se planteen... pues mira han surgido este tipo de problemas y tenemos que reforzarlo para un futuro...

M: Hombre, debería mejorar. Porque si no vamos perdidos. Es que si nos acomodamos y trabajamos como si estuviésemos en una pandemia. No estamos haciendo nada. 38

E: Claro, o sea que piensas, ya esto más como valoración personal, ¿crees que el trabajo en equipo ha sido positivo? Por ejemplo, ¿con tu equipo ha sido positivo?

M: Sí, con mi equipo ha sido positivo. 38

E: Claro, pero con todo lo que rodea...

M: Claro, con todo lo que rodea, pues sí, tienes entidades con las que... si es que volvemos a lo mismo, es el distanciamiento social, es la barrera. 48

E: Claro, y que la comodidad también hace que al final ese trabajo... ¿No?

M: Pero es en general... si es que es como te he dicho, si es que al fin y al cabo la persona también necesita un contacto directo y nosotros como educadores sociales, también necesitamos que esa persona se sienta como... tenemos que ser cercanos, es decir, como hemos dicho, empatizar con esa persona. Porque no es lo mismo empatizar con ella por teléfono, diciéndoles sí sí sí, o a través de correos... A ver, que también vamos a ponernos en el caso que hay mucha gente que no tiene un ordenador en su casa, y a lo mejor no tiene dinero para hacerte una llamada... que es que al final, es otra traba, es otra barrera y otro límite. Entonces, es esto, la pandemia crea el distanciamiento 40

social y (el distanciamiento social hace muchas veces que también crezcan muchísimas más necesidades. 18)

E: Exacto. Y ya, por último, para acabar, ¿cuál es tu valoración personal con respecto a la pandemia en general, alguna opinión?

M: Pues... que, por desgracia, pues ya está, la pandemia... (leve pausa) pues que ya lo estamos viendo, ha hecho que tengamos muchísimas más necesidades, que hay mucha gente que... que de tener un trabajo a no tener hay muchísimas más carencias y... es como venía diciendo hasta ahora, que la pena es el distanciamiento social. 42)

E: Pues ya está. Muchísimas gracias.

M: De nada. Yo no sé...

(ANEXO V)

Aquí se corta esta parte de la grabación. Durante este corte María y yo seguimos hablando sobre la entrevista y sobre su opinión personal. Por ello, decidí volver a avisarla de que iba a comenzar a grabar nuevamente, puesto que estaba contándome algunas opiniones que me resultaban muy interesantes, y decidí volver a retomar la entrevista.

M: (...) y hago un programa también allí, educativo, y allí, por ejemplo, yo les enseño español, y ves sus necesidades, entonces ves en las necesidades que ellos quieren... integrarse en la sociedad. Y no es lo mismo ir tu sola al médico, que tener que sacar a tu niño del colegio y llevármelo al médico para que me traduzca lo que me está diciendo el médico y para que le diga al médico lo que me pasa... 2) 33)

E: Claro... es que al final, el tema también de los niños...

M: (Es que, con el tema de los niños, tú me dirás... Es que el tema de los niños, nosotros teníamos programas socioeducativos que cubrían ciertas actividades, y de golpe y porrazo te dicen que te quitan esos programas... Y destinan ese dinero para otra causa, como el tema del coronavirus, pero es como venimos diciendo, es que no solamente existe el coronavirus, es que existen muchísimas más cosas. O sea, sí, estamos viviendo una pandemia y tenemos que ser conscientes de la pandemia que estamos viviendo, pero hay otras necesidades que nosotros tenemos que cubrir. Y tenemos que cubrir como tal. 33) 20) 34)

E: Claro... es que si cortan esas subvenciones y esas ayudas cómo se va a sostener.

M: Efectivamente, cómo lo sostienes... Y nosotras aquí porque gracias a Dios, tenemos también el programa de urgencias y entonces, claro, han destinado dinero, han destinado más dinero. Entonces tú puedes cubrir, si no todas las necesidades, una parte de esas necesidades. Si tú a una familia, en lugar de ayudarla un mes, puedes ayudarla dos meses. Pues mira, dos meses que les estás llenando la nevera y pueden pagar la hipoteca, el alquiler... lo que sea. Pero es que se ven con una mano por delante y una mano por detrás, de estar trabajando a no tener nada. 24) (necesidades)

E: Claro...

M: Es la pena... y nosotros sí, como educadores sociales, pues lo mismo que seguimos estando así... O sea, vamos a ver... gracias a la pandemia, por así decirlo, porque tampoco podemos dar gracias después de lo que estamos viviendo. Pues sí, podemos estar más reconocidos, pero seguimos todavía... a años luz de que se nos reconozca. (6) (4)

E: Y con las nuevas necesidades que han surgido, ¿no habéis tenido cursos para que os preparen para actuar? ¿O habéis tenido que buscaros la vida?

M: Sí... a ver, es que también tu date cuenta de que yo he estado de baja por maternidad, me he tirado 4 meses, entonces... yo empecé en plena pandemia y todo esto era nuevo para todos. Es que claro, una pandemia... tú te tienes que formar, y tienes que adaptarte, si no te forman, tú tienes que buscar por tu propio medio. Pero que normalmente sí, te van guiando... los delegados, por ejemplo, de las entidades te van hablando, van diciendo pues mira aquí estamos haciendo "tal cuál" y allí vamos a hacer "tal cuál" entonces en base a todo eso, nosotras hacemos reuniones, te van guiando... pues hacemos esto, hacemos lo otro, vamos a actuar de esta forma, vamos a actuar de la otra... en equipo siempre. Pero claro, nosotros también es siempre con la ayuda de Servicios Sociales. (45) (26)

E: O sea, que dependéis de lo que ellos...

M: No es que dependamos, es lo que te he comentado antes. Que realmente para estudiar un caso, a mí me puede venir una familia de no... es que mira me pasa esto, esto y esto. Pero realmente Servicios Sociales están ahí y Servicio Sociales muchísimas veces, y más ahora que están hasta aquí (gesto señalándose el cuello) y, ¿qué es lo que hacen? Los van derivando. Pero es como te he comentado antes, hay cosas que nosotras podemos realizar, funciones que podemos realizar y funciones que no podemos realizar. Y nosotros pues es el contacto más directo con la persona. Es el trato directo, y hay veces que, con el distanciamiento social, pues como que (mmm) (26) (11) (18)

E: Que hay barrera... Al final, a lo mejor la persona no se abre tanto... (45)

M: Claro, no se abre tanto y... (mmm) ya no es el rechazo, porque tampoco quiero utilizar la palabra rechazo sino el... voy a ir a este sitio para ver si podemos realizar algún cambio, hacer actividades o lo que sea... y te ponen lo que es la barrera: mira, no... porque es que los padres... sabes, que hay límites. Que hay miedo, ya no límites, hay miedo a la pandemia. Hay miedo al y si yo me pongo mala... nosotros tenemos ahora casos donde hay muchísimo absentismo escolar. Hay muchísimo absentismo en el sentido de que... hay niños que no van al colegio porque a los padres les da miedo que el niño en el cole pille la enfermedad. (46) (47)

E: Claro, es que ya si lo pilla el niño, lo pillan ellos...

M: Claro, es que luego que es lo que pasa, que a lo mejor resulta que en esos coles, cuando intentas ir a trabajar... bueno yo te hablo ya como educadora social, y a parte de lo que yo veo trabajando con mis compañeras. De que a lo mejor: "pues mira, es que en el cole no puedes realizar esta actividad porque los padres están un poquillo reacios a que no vaya a ser... Entonces, intentan... mira que no, si evitamos que entre gente de fuera... Da igual el tipo de profesional que sea, no vaya a ser que esa persona esté (48)

contagiada. Hay mucho miedo. Y no tenemos que tener miedo, tenemos que tener respeto y llevar unas medidas preventivas. Pero no podemos coger y tirar todo por la borda por esta pandemia. No. Tenemos que reforzarnos.

E: Claro... porque si se está intentando que poco a poco con las medidas preventivas haya salidas para que no sea todo virtual, pero a la vez está el miedo... es como que, al final no se avanza... Y llevamos ya año y pico en la misma situación.

M: Es que llevamos un año... todo el tiempo de confinamiento que tuvimos, adaptarnos a la situación, los coles... (pausa leve) o sea, que está todo...

E: ¿Tú después de este año has visto una evolución? Que la gente a lo mejor va más a la oficina...

M: Sí, a ver tenemos gente que sigue viniendo a la oficina. Pero, nosotros tenemos lo que es la pantalla, entonces hay distanciamiento. No distanciamiento... tus medidas preventivas, porque como he dicho antes a la pandemia no hay que tenerle miedo, hay que tener respeto. Pero no hay tampoco que dejar de hacer tu vida social, a ver, me refiero, que no hay que: "no, me voy a encerrar en mi casa y no voy a salir..." No. Cumpliendo lo que son nuestras medidas preventivas, tener esa vida, si no normal, porque no podemos llevar una vida normal, pero medio normal.

E: Claro, adaptándola a la nueva situación.

M: Claro. Pero es que, por ejemplo, en el tema educativo... Hay coles en los que hay muchísimo absentismo. Es que volvemos... si antes había absentismo, ahora ha crecido. Por miedo no voy a llevar a mi niño al cole por si pilla el coronavirus...

E: Y muchos niños que no tienen acceso a ordenadores...

M: Efectivamente, muchos niños no tienen acceso. Además, es que lo hemos visto en pleno confinamiento. Hay niños que, por ejemplo, sí, venga voy a hacer mis clases online, con mi aula virtual. Pero ¿nos hemos parado a pensar en los niños que no tienen? Es un año perdido.

E: Y como educadora social, ¿piensas o te planteas si te gustaría hacer más de lo que te permiten o consideras que haces tu trabajo completo?

M: Sí, a mí personalmente, como educadora social... ya no solamente por mí, por todos mis compañeros que son educadores sociales, y a lo mejor se ven limitados a hacer ciertas cosas, porque no pueden. (Hacer más)

E: ¿Y piensas que el educador o la educadora social tiene más trabas que por ejemplo un trabajador social o...?

M: Sí, muchísimas más. Muchísimas más. Yo pienso que sí. Porque es como hemos comentado desde un primer momento. Nosotros podemos realizar x funciones. Pero... una función que realiza un trabajador social... es por ponerte un ejemplo, nosotros vamos... (pfff) que te digo, nosotros podemos ir a un cole a realizar una actividad, llevar a cabo un programa y a lo mejor, el trabajador social puede ir y realizar la actividad que tú estás realizando. Pero nosotros tenemos como barreras que tenemos que ir saltando poco a poco, porque seguimos siendo como intrusos. Yo puedo hacer...

ya no hablo de un trabajador social, hablo de psicólogo, maestro... Porque lo hemos hablado antes, hay muchas personas. Profesionales, no personas. Profesionales, que tienen otro tipo de titulación y están a lo mejor contratados como educadores sociales. Y, es más, tú lo puedes ver en las ofertas de trabajo. En algunas ofertas de trabajo, a lo mejor es, busco educador social, pero con la titulación de... que tenga titulación o de psicólogo o de maestro... (mmm) pedagogo me parece que es... es que dices, vale... (pausa leve)

E: Al final la función que realizamos está como en el aire, porque hay muchos profesionales que pueden realizarla.

M: Hay muchos profesionales que pueden realizar nuestro trabajo, pero no realices tú el trabajo de ellos. No puedes. Seguimos siendo intrusos. Sigue siendo una carrera nueva, una carrera nueva... una profesión nueva que se tiene todavía... Nos tenemos que dar a conocer. Es decir, esta pandemia nos ha servido para crecer. Por desgracia, vivir una pandemia, nos ha hecho crecer. Pero que nos queda todavía muchísimo.

E: ¿Por qué piensas que un educador social es imprescindible? ¿Por qué nosotros y no otro tipo de profesional?

M: Para trabajar en contacto directo con la persona, es decir, somos agentes de cambio. No es lo mismo estar en la oficina, que trabajar con esa persona. Tú has estudiado para eso, y si tú quieres hacerte educador social, es porque tu vocación es trabajar directamente con el usuario. Aunque, cuando llegas al mercado laboral te encuentras que no solamente está trabajando el educador social, que a lo mejor yo voy a llevar a cabo un programa socioeducativo en x sitio y estás viendo que hay otro profesional que lo está llevando también.

E: Claro... al final volvemos al intrusismo laboral.

M: Exacto.

E: Bueno, pues yo creo que ya está bien. Muchísimas gracias, María por esta entrevista, has sido muy amable. Seguimos en contacto. (Risitas)

M: De nada. Sí, tú lo que necesites estamos en contacto.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2 (ANEXO VI)

María: En la primera pregunta, yo considero que el educador social es necesario para la construcción de la sociedad, pues está continuamente cambiando, ya que cada dos por tres, aparecen nuevas situaciones y nuevas demandas. Por ello, es necesario transformar la realidad social a través de una educación no formal.

En cuanto a la segunda pregunta, como bien te he comentado, yo soy técnica del programa de acogida humanitaria, por lo tanto, el trabajo que desempeño en él es más burocrático. Trabajo con un sistema llamado Siria, que es el sistema de información sobre programas de refugiados inmigrantes y solicitantes de asilo. Lo que hago es tramitar ingresos, estancias, prórrogas, traslado... Estos chicos normalmente tienen una

estancia de 6 meses, pero la mayoría de ellos no están con nosotros por mucho tiempo. Hay algunos con los que no nos ha dado ni tiempo para poder realizar un seguimiento y poder, a lo mejor, haberle hecho un plan de intervención.

10

Yo como educadora social, pues sí, puedo tener funciones dentro de este programa de acogida humanitaria, pero como te he comentado, es que la mayoría llegan y se van. Porque ellos utilizan también a España como un puente para irse a Francia, Alemania, etc. Hemos tenido chicos que ha sido llegar e irse, otros sí que han estado un mes o dos meses y hemos podido trabajar algo con ellos.

10

¿Qué funciones puedo desempeñar yo dentro del programa de acogida como educadora social? Pues acogimiento residencial, se puede realizar un plan de intervención, atender, orientar, acompañar a los beneficiarios del programa, entre otras. Pero como bien te he comentado desde el principio, mi trabajo es más oficina. Realizo ingresos, estancias, prórrogas, traslados, etc. Más trabajar de cara al ministerio.

13

La tercera pregunta, bien... Esto sí que es verdad que me gustaría también matizarlo. Sigo pensando en la empatía, en cuanto a los principios y valores, pero también quiero añadir, porque creo que es importante, que tenemos que saber interpretar la realidad, ya que sería una muy buena estrategia para poder llevarla a cabo en nuestro trabajo del día a día. Por ejemplo, debemos estar en continuo contacto con la realidad, promoviendo y defendiendo la igualdad y el cumplimiento de los Derechos Humanos.

7

Cuando comento que no tengo funciones como educadora social, me explique bastante mal. Funciones tengo. Otra cosa es... como te he comentado. Estos chicos apenas se quedan con nosotros, porque están deseando llegar, encontrar trabajo, mejorar su calidad de vida... y con la mayoría perdemos el contacto. Como bien te he dicho, a veces no nos da tiempo ni a realizar un plan de intervención.

13

10

Por otro lado, la pregunta de cómo valoras los cambios que ha ocasionado el COVID a nivel profesional, a ver... a nivel profesional, como bien comento, por desgracia debido a la situación por la que estamos atravesando con esta pandemia, tenemos mucho más trabajo, pues las necesidades han aumentado. Si que es verdad que han aparecido otro tipo de necesidades, como bien te digo en la entrevista, hay gente que tenía trabajo y que, por desgracia, se ha visto en la calle. Gente que pone en una balanza pagar un alquiler o comer, y... ya sabemos que es lo que prima.

22

16

Nosotros como bien te dije, tenemos un programa de urgencias que lleva mi compañera, que es trabajadora social, y cuando viene algún beneficiario con alguna necesidad, en el caso que lo atienda yo, realizo la derivación directamente a mi compañera. Trabajamos en equipo. Ambas estudiamos el caso, para ver si es viable o no dar esa ayuda. Y se me olvidó comentarte que este programa, las ayudas van destinadas a todas aquellas personas que tengan menores a su cargo. Pues, como bien sabes, son considerados de especial vulnerabilidad.

21

26

54

Y en cuanto a por qué un educador es imprescindible, aquí quiero matizar que trabajamos de manera más cercana con el usuario, trabajamos dentro de la educación no

formal y con ello lo que hacemos es proporcionar las herramientas necesarias para poder mejorar la calidad de vida de estas personas, colectivos que se encuentran en desigualdad social o en riesgo de exclusión social. Desempeñamos una función social, es como te comenté antes, realmente nosotros lo que hacemos es como... trabajamos en contacto directo con el usuario.

54

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 3 (ANEXO VII)

OBJETIVO 1

Entrevistadora: ¿Qué es la Educación Social para ti?

María: Para mí la Educación Social es, principalmente VOCACIÓN. Creo que para ser Agente de cambio y poder transformar la realidad es importante tener vocación, pues sabes que te enfrentas a una sociedad que está continuamente cambiando y cada 2x3 surgen nuevas necesidades. A la vista está con la situación epidemiológica por la que estamos atravesando actualmente con la COVID 19.

4

E: ¿Qué pensamiento profesional tienes respecto a la Educación Social?

M: En base al pensamiento profesional que tengo respecto a la Educación Social considero que debe ser ético para poder comprender esta realidad social y tener una actitud de compromiso para poder realizar este cambio. Todo ello se consigue proporcionando las herramientas educativas enfocada en la transformación cultural.

56

E: ¿Qué nuevas necesidades han surgido con respecto a la pandemia?

M: Con esta pandemia han surgido numerosas necesidades entre las que se puede destacar como bien hablamos anteriormente:

16

El distanciamiento social que surge pues para prevenir a este bicho es totalmente necesario, pero también necesitamos volver a tener ese vínculo social, volver a la normalidad.

18

También necesidades socioeducativas y socioeconómicas, y con ambas me refiero a que mientras que, para unos cuantos este confinamiento ha sido como un retiro espiritual, para otros muchos ha sido un gran esfuerzo y están sobreviviendo como pueden. Pues como bien hablamos anteriormente, por desgracia se ha acentuado el desempleo, muchas familias no tienen para "comer" pues prima el pagar un alquiler o una hipoteca, antes que una necesidad tan básica como la alimentación. El tener un techo donde vivir y el poder alimentarse, considero que es un DERECHO que todo ser humano tiene que tener y más tras esta nueva situación que estamos viviendo. Se necesita reforzar la atención social a colectivos que han visto agravada su situación de vulnerabilidad. Y, por otro lado, podemos observar que esta pandemia ha perjudicado también a lo socioeducativo. Pues nos encontramos con muchas familias sin apenas recursos, y sus hijos no pueden ni asistir a clases virtuales, pues carecen o bien de un ordenador o

62

52
incluso porque no tiene acceso a internet. ¿Qué hacemos con esos niños y niñas? Y a eso le sumamos los recortes que se han hecho en programas educativos, destinados a reforzar esa educación formal. Otro DERECHO FUNDAMENTAL de todo ser humano. También la necesidad de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, debido a la interrupción del sector educativo, especialmente en jardín de infancia, primaria y secundaria. Y necesidades de formación en competencia digitales. 29

16

E: ¿Cómo has tenido que adaptar tu trabajo para satisfacer estas nuevas necesidades?

M: Nos hemos adaptado reforzando el apoyo social y el trabajo en red, ser intermediario en la conexión digital entre los usuarios y los recursos, para facilitarles el acceso a los mismos, pues al carecer de estos conocimientos, muchos usuarios no tienen estas competencias digitales para poder tramitar cualquier gestión por internet. En el ámbito socioeducativo, por desgracia como bien comento anteriormente, hay algunas necesidades sobre todo educativas que debido a los recortes económicos por parte del Ministerios pues... en algunos aspectos nos hemos adaptado realizando actividades o talleres virtuales, en otros, pues nos ha sido muy difícil. 31 29

E: ¿Consideras que en alguna situación ha influenciado positivamente a nivel profesional esta nueva situación? 24

M: Como bien te comenté anteriormente, la pandemia ha hecho que se visualice más la figura del Educador Social, pero aun así necesitamos que se valore la figura como tal, y dejen de suplantar nuestras funciones con profesionales que tienen otro tipo de titulación. Es una pena que tengamos que ver ofertas de trabajo o incluso en algunas convocatorias de plazas públicas en las que solicitan un "Educador/a Social", pero te piden otro tipo de titulación. Fomentan ese intrusismo, pues hacen labores que realmente le corresponde a un Educador/a Social. Resumiendo, suplantando nuestras funciones. 5

OBJETIVO 2

E: ¿Qué nuevas estrategias han ido surgiendo para afrontar las necesidades presentadas?

M: Anteriormente te he comentado que una de las necesidades para poder combatir este bicho, es el distanciamiento social. Pues bien, una de las adaptaciones ha sido también el distanciamiento social, pues en base al protocolo y las nuevas medidas de prevención frente al coronavirus, no queda más remedio que hacer uso de la misma... ¿Nuevas estrategias? Pues en los programas educativos a través de atenciones telefónicas, aplicaciones telefónicas (WhatsApp), charlas y talleres virtuales. Pero claro, volvemos a retroceder... Durante el confinamiento, todo esto se puede hacer con todas aquellas familias o usuarios que tienen estos recursos, el problema viene cuando carecen de ellos... Ahora, por ejemplo, volvemos a realizar actividades, charlas y talleres educativos, algunas presenciales y otras siguen siendo de forma virtual. Cumpliendo las medidas de prevención. 31

E: ¿Qué nuevos instrumentos o plataformas habéis tenido que utilizar?

27

M: En cuanto a nuestros dispositivos de Acogida Humanitaria, en oficina durante el confinamiento se trabajaba de la misma forma, la única diferencia, pues que los beneficiarios del programa no pueden acudir a la misma y las atenciones se realizaban telefónicamente o a través de los monitores. Todas las compras semanales, se realizaban de forma virtual. Ahora, por ejemplo, atendemos a los beneficiarios, pero, al igual que en el área educativa, siempre cumpliendo las medidas de prevención: Pantallas de protección, mascarillas, gel hidroalcohólico, guantes (entre otras).

54

E: ¿Qué problemas han surgido con esta nueva forma de trabajo?

M: Considero que no es igual trabajar directamente con el usuario a trabajar de manera virtual o telefónicamente, pues nos hemos visto muchas veces limitadas... A veces, es difícil adaptarse y afrontar esta nueva realidad, pues como vengo comentando desde un principio, muchas familias y usuarios carecen de este tipo de recurso y los hace aún más vulnerables. Pero nosotros como Educadores Sociales tenemos que estar continuamente formándonos para saber cómo actuar en cada momento por muy difícil que se presente la situación.

41

24

E: ¿Se atiende el mismo perfil de usuario antes y después del COVID-19?

M: Ahora se trata otro tipo de perfiles, pues antes del coronavirus lo que más demandaban la ayuda eran personas extranjeras que no podían acceder a otro tipo de ayudas, y a día de hoy nos encontramos a personas que se dedicaban a la economía sumergidas, venta ambulante, hostelería, empleadas de hogar (entre otros), que debido a esta pandemia han visto mermada su economía.

39

OBJETIVO 3

E: ¿Cómo ha sido la relación con su equipo de trabajo?

35

M: En cuanto a la relación con mi equipo de trabajo no ha cambiado, seguimos trabajando de la misma forma, trabajo en red. La única diferencia que debido a la pandemia que estamos viviendo hemos creado grupos burbuja, pues por prevención se debe evitar estar más de 5 personas en la oficina. Creamos turnos y mientras unas trabajaban en la oficina, otras realizaban teletrabajo. La relación entre profesionales no ha variado en ninguna forma.

49

E: ¿Qué valoración hace sobre el trabajo que ha realizado su equipo?

M: Considero que siempre es bueno crecer y aprender de las situaciones tanto a nivel personal como profesional. En cuanto a la valoración sobre el trabajo realizado de mi equipo lo considero que ha sido favorable, puesto que nos hemos adaptado a esta nueva situación de forma rápida y eficaz.

36

TEMAS EMERGENTES

- ① Lo que significa la Educación Social para ella.
- ② Su trabajo como educadora social.
- ③ Sus funciones no corresponden a su profesión: educadora social. ⁽¹³⁾
- ④ Poco reconocimiento de la figura del Educador Social.
- ⑤ Introsismo laboral.
- ⑥ La pandemia ha ayudado a que se conozca más el/la educador/a social.
- ⑦ Principios y valores de un educador social.
- ⑧ Personas con las que trabaja. (chicos en patera)
- ⑨ Compañeras educadoras sociales con funciones que sí corresponden a su titulación.
- ⑩ Situación de los muchachos con los que trabaja.
- ⑪ Distintas funciones del educador social.
 - ⑫ Función del educador social realizando actividades para cubrir las necesidades de los usuarios.
 - ⑬ Función burocrática del educador social.
- ⑭ Subvenciones para la supervivencia de ONGs.
- ⑮ Programas con los que contaban antes de la pandemia.
- ⑯ Nuevo tipo de necesidades surgidas por la pandemia.*
- ⑰ El surgimiento de nuevas necesidades ha perjudicado a otras.
- ⑱ Distanciamiento social.
- ⑲ Su trabajo no ha variado antes y después del COVID.
- ⑳ Recortes en educación → consecuencia: menos educadores sociales.
(las necesidades que cubre)*
- ㉑ Programa de urgencia. → (lo lleva la trabajadora social, que es la que tiene el trato directo con los usuarios.)
- ㉒ Valoración de cambios profesionales a raíz del COVID-19.
- ㉓ Dan prioridad a unas necesidades y quitan de otras.

- ②4 Valoración positiva de crecimiento profesional debido a la pandemia.
- ②5 Trabajo junto con la trabajadora social.
- ②6 Derivación Servicios Sociales.
- ②7 Nueva forma de atender a los usuarios debido a las medidas preventivas.
- ②8 Diferentes sedes/delegaciones alrededor de España.
- ②9 Nueva forma de reunirse con entidades (todo vía internet (zoom))
- ③0 Diferente perfil de usuario.
- ③1 Adaptación a la nueva situación para cubrir nuevas necesidades.
- ③2 Asesoramiento jurídico (función).
- ③3 Cómo ha perjudicado la pandemia a la educación.
- ③4 la impotencia que siente por ver que se dejan de lado otras necesidades importantes por solo estar centrados en la situación COVID-19.
- ③5 Trabajo en equipo (multidisciplinar).
- ③6 Refuerzo con su equipo de trabajo (en oficina)
- ③7 Distanciamiento con otras entidades
- ③8 Acomodación por parte de entidades al trabajar solo vía internet.
- ③9 Cómo afecta esta acomodación negativamente al usuario.
- ④0 Necesidad del contacto directo con la persona (función educador).
- ④1 Falta de recursos de las personas con las que trabaja para poder ponerse en contacto. (Ej: ordenador, saldo para una llamada...)
- ④2 Valoración personal sobre la pandemia (general)
- ④3 Necesidad de los usuarios por integrarse en la sociedad.
- ④4 Su baja por maternidad.
- ④5 Guía de las entidades para esta nueva forma de trabajo.
- ④6 Miedo que sienten los padres por llevar a los niños al cole por la pandemia.
- ④7 Absentismo escolar.
- ④8 Límites que ponen los coles al trabajo del educador por miedo al contagio.
- ④9 No hay que tener miedo, sino respeto al COVID-19 (reforzando medidas)
- ⑤0 Tiempo que llevamos de pandemia. (Adaptación).
- ⑤1 Medidas preventivas en su oficina.

- ⑤2 Niños/as sin recursos para acceder a clases online.
- ⑤3 La limitación que sienten los educadores sociales a la hora de realizar su función.
- ⑤4 Por qué es imprescindible la figura del educador/a social.
- ⑤5 Funciones que podría desempeñar como educadora social en el programa de Acogida.
- ⑤6 Pensamiento profesional respecto a la Educación Social.

CATEGORIZACIÓN

1. Su trabajo y funciones como educadora social.

(2) (3) (8) (10) (11) (12) (13) (19) (32) (44) (55)

2. La Educación Social.

(1) (7) (56)

3. Inestabilidad con respecto a la figura del educador social.

(9) (14) (20) (53)

4. Intrusismo laboral.

(4) (5)

5. Nuevas necesidades.

(16) (17) (23)

6. Cómo ha afectado la pandemia a su situación profesional.

(6) (15) (18) (27) (51)

7. Cambio de perfil de los usuarios.

(30) (39) (40) (41) (43)

8. Trabajo en equipo durante la pandemia.

(21) (25) (26) (28) (29) (31) (35) (36) (37) (38) (45)

9. Cómo ha perjudicado la pandemia a la Educación.

(33) (34) (46) (47) (48) (52)

10. Valoración personal.

(22) (24) (42) (49) (50) (54)