

Jesús
Hernández-Galán
Yolanda M^a
de la Fuente
Maribel Campo

L'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones factor clau per a la inclusió social des del *design thinking* curricular

Resum

L'article presenta el disseny de la nova formació en intervenció social per a totes les persones des de l'accessibilitat universal, en concret el cas de les professions socials, a través de la metodologia del design thinking curricular. S'hi tracta la relació íntima que sorgeix de vincular dos conceptes, d'una banda la inclusió —que respon positivament a la diversitat de les persones i a les diferències individuals, entenent que la diversitat no és un problema, sinó una oportunitat per a l'enriquiment de la societat, a través de la participació activa en la vida familiar, en l'educació, en el treball i en general en tots els processos socials, culturals i en les comunitats (UNESCO, 2005)— i, d'altra banda, l'accessibilitat, com un nou paradigma de la integralitat en la intervenció dels nous i les noves professionals dedicats al sector social, fent realitat el concepte de ciutadania en sentit ampli.

Paraules clau: Accessibilitat universal, Disseny per a totes les persones, Inclusió social, Capacitació professional, *Design thinking*.

La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular

En este artículo se presenta el diseño de la nueva formación en intervención social para todas las personas desde la accesibilidad universal, en concreto el caso de las profesiones sociales, a través de la metodología del design thinking curricular. En el mismo se trata la relación íntima que surge de vincular dos conceptos, por un lado la inclusión —que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la participación activa en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2005)— y, por otro, la accesibilidad, como nuevo paradigma de la integralidad en la intervención de los/as nuevos/as profesionales dedicados al sector social, haciendo realidad el concepto de ciudadanía en sentido amplio.

Palabras clave: Accesibilidad universal, Diseño para todas las personas, Inclusión social, Capacitación profesional, *Design thinking*.

Universal Accessibility and Design for All as a Key Factor for Social Inclusion on the Basis of Curricular Design Thinking

This article presents the design of the new training for social intervention for all from universal accessibility, specifically in terms of the social professions, through the methodology of curricular design thinking. It looks at the intimate relationship that arises from the linking of two concepts: inclusion — as a positive response to the diversity of individuals and individual differences, understanding diversity not as a problem but as an opportunity for the enrichment of society, through active participation in family life, in education, in work and generally in the whole range of social and cultural processes and in the community (UNESCO, 2005) — and accessibility, as a new paradigm of comprehensiveness in the intervention / of new professionals working in the social sector, making the concept of citizenship in the fullest sense a reality.

Keywords: Universal accessibility, Design for all, Social inclusion, Professional development, *Design thinking*

Com citar aquest article:

Hernández-Galán, Jesús; de la Fuente Robles, Yolanda M^a; Campo Blanco, Maribel (2014).

“L'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones factor clau per a la inclusió social des del design thinking curricular”.

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 58, p. 114-129



▲ Amb els termes “professions socials”, al·ludim a un camp multiprofessional que està vertebrat al voltant de l’acció social, tenen en comú el servei a les persones i es desplega en diversos perfils: el/la treballador/a social, l’educador/a social, el/la psicòleg/a social, el/la pedagog/a social, etc. (García, 2000:313).

Afirmacions com les que realitzaven fa més d’una dècada nombrosos sectors de la professió, en la línia de “professions totes elles que estan fent la seva travessia particular en els nous escenaris socials tractant de navegar mentre revisen i renoven, construeixen, deconstrueixen i reconstrueixen, més a nivell teòric que pràctic, els seus discursos, els seus codis de conducta, la manera de dissenyar i recrear les seves intervencions, la seva ètica i la seva versió particular dels processos que les legitimen i les professionalitzen o desprofessionalitzen” (Sáez i García, 2003:210), han tingut com a conseqüència en aquests temps la inserció de problemàtiques referides a drets humans de les persones amb discapacitat, en el discurs acadèmic, evidenciant avenços profunds.

El reconeixement mateix de la discapacitat com un problema social, més enllà d’una qüestió pertinent tan sols en l’àmbit de la salut, va significar un triomf qualitatiu, un canvi paradigmàtic. Alhora que il·lustra mitjançant eloqüents metàfores la caracterització de la seva problemàtica fa present i posa en relació situacions paral·leles a la pròpia, vinculades a altres grups que també en les últimes dècades han evolucionat en la caracterització de l’origen social de les seves problemàtiques, i en l’explicitació dels seus drets específics. El que diferencia a cada col·lectiu són les característiques que adopten les restriccions socials que se’ls presenten per a la consecució dels seus drets (Coria, 2010).

El motiu és que les necessitats que se generen en les societats avançades precisen ésser abordades des d’una perspectiva comunitària perquè afecten a la vida en comú i requereixen una acció col·lectiva per a poder ésser resoltes. Els i les professionals d’allò social, buscant afavorir els processos d’inclusió social, han diferenciat aquestes tres dimensions en el seu àmbit professional: l’individual, desenvolupant la seva activitat amb la persona objecte de la seva intervenció; l’individual i familiar, desenvolupant la seva intervenció mitjançant dinàmica de grups, i el comunitari, mirant d’afavorir processos d’organització i interacció per generar comunitats en què es potenciïn les dinàmiques d’inclusió social, en què l’acció col·lectiva permeti superar problemes que només poden ser abordats des de la intervenció comunitària (Fernández i López, 2008).

L’oportunitat de canvi en aquesta nova etapa en la intervenció és el poder aconseguir la millora de l’accessibilitat social de la ciutadania, ja que amb ella augmenta la cohesió social, la igualtat i l’equilibri territorial i econòmic, contribuint a la millora en les prestacions socials i a la posada en marxa de noves activitats laborals, econòmiques, culturals i socials (Cabrero, Trejo i Fernández, 2011).



El que diferencia a cada col·lectiu són les característiques que adopten les restriccions socials que se’ls presenten per a la consecució dels seus drets

En aquesta fase de desenvolupament de les professions de l'àmbit social, el context social, econòmic, tecnològic i cultural en el qual s'inscriuen presenten característiques noves que plantegen majors exigències en la formació dels i les diferents professionals, és el cas de: la globalització econòmica que planteja nous escenaris en la política social, les tecnologies de la informació i la comunicació que comporten noves oportunitats i alhora noves formes d'exclusió, el progressiu envelliment de la població suposa un nou disseny en l'atenció des de la reactivació de la vellesa activa a l'augment en l'atenció, el creixent individualisme de la societat que produeix aïllament i problemes de convivència, la immigració i les seves noves formes, etc.

Aquestes transformacions plantegen nous desafiaments a la intervenció social, atès que permanentment està enfrontant-se amb problemes de diversa índole, generats com a resultats de transformacions en les ciències en què es basa, canvis en l'estructura de la societat, la qual cosa condueix a noves expectatives en relació amb les competències laborals necessàries per fer front a les transformacions assenyalades (De la Fuente, 2009).

L'accessibilitat universal com a premissa

La Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat (2006) en el seu article 9 relatiu a l'accessibilitat assenyala que “perquè les persones amb discapacitat puguin viure de manera independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membre han de prendre les mesures apropiades per garantir a les persones amb discapacitat l'accés, en igualtat de condicions amb les altres persones, a l'entorn físic, el transport, la informació i les comunicacions, les tecnologies i sistemes, així com altres instal·lacions i serveis públics o oberts al públic, tant en zones urbanes com en zones rurals. Aquestes mesures, que inclouran la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'aplicaran, entre altres coses:

- a. Edificis, carreteres, transport i nàutics, llacs i instal·lacions a l'aire lliure, com escoles, habitatges, instal·lacions mèdiques i llocs de treball;
 - b. Informació, comunicacions i altres serveis, inclosos els serveis electrònics i d'emergència.
2. Els estats membre també adoptaran les mesures apropiades per a:
- a. Desenvolupar, promulgar i supervisar l'aplicació de normes mínimes i directrius sobre l'accessibilitat d'instal·lacions i serveis públics o oberts al públic;
 - b. Assegurar que les entitats privades que proporcionen instal·lacions i serveis públics o oberts al públic tinguin en compte tots els aspectes de l'accessibilitat per a persones amb discapacitat;

- c. Proporcionar capacitació als interessats en l'accessibilitat i problemes que afronten les persones amb discapacitat;
- d. Dotar els edificis i altres instal·lacions obertes al públic de senyalització en Braille i en formats fàcils de llegir i comprendre formes;
- e. Oferir formes d'assistència humana o animal i intermediaris, incloent-hi guies, lectors i professionals de la llengua de signes, intèrprets, per facilitar l'accés a edificis i altres instal·lacions obertes al públic;
- f. Promoure altres formes adequades d'assistència i suport a persones amb discapacitat per assegurar-ne l'accés a la informació;
- g. Promoure l'accés de persones amb discapacitat a les noves tecnologies de la informació i les comunicacions i els sistemes, inclosa Internet;
- h. Promoure el disseny, desenvolupament, producció i distribució de la informació i les comunicacions accessibles, tecnologies i sistemes en una etapa primerenca, de manera que aquests sistemes i tecnologies siguin accessibles amb els mínim cost".



Igualment recull l'Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020, l'existència d'un compromís renovat per a una Europa sense barreres, ja que l'accessibilitat s'entén com l'accés de les persones amb discapacitat, en les mateixes condicions que la resta de la població, a l'entorn físic, al transport, a les TIC i a altres instal·lacions i serveis. L'Estratègia assenyala que encara hi ha barreres importants en tots aquests àmbits, per això cal garantir l'accessibilitat als béns i serveis, en especial els serveis públics i els dispositius de suport per a les persones amb discapacitat.

Així mateix, posa en marxa un procés destinat a capacitar les persones amb discapacitat de manera que puguin participar plenament en la societat, en unes condicions d'igualtat amb la resta de la població. Atès l'envelliment de la població de la Unió Europea (UE), aquestes mesures repercutiran visiblement en la qualitat de vida d'una proporció creixent de la ciutadania europea, exhortant les institucions de la UE i els estats membre a col·laborar en el marc d'aquesta Estratègia amb la finalitat de construir una Europa per a tots lliure de barreres¹.

L'accés no és un acte o un estat, sinó que més aviat es refereix a la llibertat d'elecció quant a la forma d'intervenir, abordar, informar o fer ús d'una situació. L'entorn pot ser el conjunt en general o només una part o la situació a la qual s'accedeix. La participació en condicions d'igualtat seria una realitat si es garanteix la igualtat d'oportunitats per participar a través de mesures que millorin l'accessibilitat. Els elements de l'accessibilitat són atributs de la disponibilitat de l'entorn però no són característiques de l'entorn.

L'accés no és un acte o un estat, sinó que es refereix a la llibertat d'elecció

La recerca en el camp de la rehabilitació de les persones amb discapacitat ha identificat cinc característiques de l'entorn:

- Accessibilitat: pot arribar on vol anar?
- Allotjament: pot fer el que vol fer?

- Disponibilitat de recursos: es cobreixen les seves necessitats especials?
- Suport social: les persones que el rodegen l'accepten?
- Igualtat: rep un tracte igual al dels altres?

Aquestes característiques no proporcionen una base sobre la qual classificar els entorns, sinó que més aviat representen un esquema per classificar les diferents formes en què les persones interactuen amb els entorns; l'accessibilitat és només una de les cinc característiques dels entorns accessibles identificats.

El disseny universal també estableix una base per valorar l'accessibilitat amb referència a les interaccions entre les persones i l'entorn. La proposta de valors del disseny universal és el disseny de productes i entorns que puguin ésser emprats per totes les persones (homes i dones amb o sense discapacitat), tant com sigui possible.

Les dimensions universals d'accés haurien de: (a) reconèixer el context social, (b) considerar la situació de la persona, (c) tenir en compte l'edat i els factors culturals i (d) donar suport a les anàlisis pel que fa a la persona i l'entorn.

Aprofitant la Classificació de Discapacitats desenvolupada per l'Organització Mundial de la Salut, els participants en una reunió consultiva d'experts celebrada a Toronto (2002) en col·laboracions amb les Nacions Unides van establir les següents dimensions per valorar l'accés:

- Orientació: Qui? Té la informació que desitja?
- Independència: Què? Escull allò que li agrada fer?
- Mobilitat: On? Va on desitja?
- Ús del temps: Quan? Es compromet quan vol?
- Integració social: Amb qui? Els altres l'accepten?
- Autosuficiència econòmica: Amb qui? Té els recursos que necessita?
- Transició, canvi: Està preparat per al canvi?

Una de les conseqüències de les avaluacions de l'entorn, basades en les dimensions universals relatives a les interaccions entre les persones i els seus entorns, és que aquestes permeten un examen i avaluació de les variables de l'accessibilitat i la identificació d'opcions per reduir l'exclusió social i garantir així els drets per a tots. L'accessibilitat no és un afer que interessi només a un grup social específic, sinó que és un requisit indispensable per al progrés de tots².

Accessibilitat universal i disseny per a tots, més enllà de l'entorn físic i virtual

Els termes accessibilitat universal i disseny per a totes les persones ens predisposen inevitablement a pensar en adaptacions, rampes, productes d'ajuda o persones amb mobilitat reduïda, relacionant-los principalment amb discapacitat física i entorns, però aquests termes són molt més amplis i, a més, presenten un marcat aspecte social.

Des d'Europa s'entén i es defineix el terme accessibilitat amb tres formes bàsiques d'activitat humana, la mobilitat, la comunicació i la comprensió, conceptes que ens van apropant a un enfocament més social de l'accessibilitat universal i el disseny per a tots. Això no obstant, i sense deixar l'àmbit europeu, la Declaració d'Estocolm del Disseny per a Tots resumia les seves reivindicacions sota l'afirmació “el bon disseny capacita, el mal disseny discapacita”.

L'European Institute for Design and Disability assenyalava la necessitat de tenir en compte des del principi les limitacions i les capacitats de les persones, i desenvolupar així béns i serveis utilitzables per a tota la població, millorant la seva qualitat de vida a través de l'anomenat *design for all* o disseny per a totes les persones (EIDD, 2004).

És que a Europa, amb la seva normativa en matèria d'Accessibilitat Universal, ha marcat el rumb de les normatives i actuacions també a Espanya, com ho fa internacionalment la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i el seu protocol facultatiu (ONU, 2006), i a nivell nacional el Reial Decret 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

És tan gran l'impacte d'aquesta normativa que fins i tot transcendeix l'àmbit universitari. El Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, contempla la incorporació de matèries sobre accessibilitat universal i disseny per a tots en els currículums formatius.

En aquest punt, la Fundació ONCE, seguint les directives europees i amb el suport de l'Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), i la Coordinadora de Disseny per a Totes les Persones a Espanya, va desenvolupar el 2010 un primer projecte titulat *Formació Curricular en Disseny per a Tots*, com una proposta d'incorporació dels conceptes “accessibilitat universal” i “disseny per a tots” en els currículums formatius de les titulacions d'Arquitectura, Disseny, Informàtica i Telecomunicacions, Enginyeria de Camins, Canals i Ports, i Enginyeria Industrial.



Es defineix el terme accessibilitat amb tres formes bàsiques d'activitat humana, la mobilitat, la comunicació i la comprensió

Després de l'èxit del projecte, la Fundació ONCE va plantejar el 2012 una segona fase basant-se en un enfocament més social dels conceptes, propo-sant la incorporació de Disseny per a Totes les Persones en titulacions que no fossin tècniques ni tinguessin relació directa amb aquestes matèries. El seu objectiu era el mateix, formar professionals socialment responsables, amb els coneixements necessaris per fomentar la igualtat d'oportunitats de les persones independentment de les seves limitacions, però aquesta vegada en les titulacions d'Administració i Direcció d'Empreses, Dret, Medicina, Pedagogia, Psicologia i Treball Social, i involucrant la Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles (CRUE).

Els canvis esdevinguts en l'àmbit universitari espanyol per a la seva adaptació a l'Espai Europeu d'Educació Superior, amb la finalitat d'homogeneïtzar i convalidar títols i competències, comportaren una sèrie de modificacions de gran calat en el model d'ensenyament universitari espanyol. Amb tot, com ha passat de manera continuada, les titulacions tendents a capacitar professionals del sector social s'han anat adaptant a les noves realitats i demandes de la societat, però cal enfortir la metodologia en la resposta. Ara és l'hora de fer-ho, gràcies a l'oportunitat de la modificació dels diferents currículums formatius assumint com a competència transversal l'Accessibilitat Universal i el Disseny per a Totes les Persones, encara que sigui afavorint aquest canvi pel compliment de la Llei.

La inclusió d'aquest nou paradigma presenta l'oportunitat d'adaptar-se a les noves demandes d'una manera uniforme i integral en totes les professions socials en conjunt, per això ha de ser considerat com una necessitat d'innovació metodològica per a la professió, la docència i la recerca pel que fa a la inclusió de les competències d'Accessibilitat Universal i Disseny per a Tots, tot donant resposta a una nova manera de fer.

És per això que cal aportar nous continguts formatius per aconseguir una capacitat més completa per als futurs/es professionals en la recerca d'una societat per a tots, a través de la sinergia amb professionals que consciencien la comunitat universitària de la necessitat d'impregnar de manera transversal les matèries que relacionin la persona amb el seu entorn, creant les eines necessàries per a la formació en Disseny per a Tots.

Introduir la formació en Accessibilitat Universal i Disseny per a Tots en els currículums universitaris

Introduir la formació en Accessibilitat Universal i Disseny per a Tots en els currículums universitaris no és una tasca senzilla, no només per les dificultats polítiques i legals (les competències en matèria curricular, per exemple) sinó també per les dificultats tècniques que comporta. L'Accessibilitat Universal no constitueix avui en dia una disciplina pròpiament dita, de la qual existeix un currículum establert i una tradició pedagògica.

La millora en la formació en Accessibilitat Universal i Disseny per a Tots constitueix un pas necessari en el camí cap a un món més accessible. Necessari perquè sense un col·lectiu professional sensibilitzat i format en el

respecte i l'exercici de la seva professió per a la diversitat d'usuaris, esdevé molt difícil que aquests trobin els entorns, productes i serveis que s'adaptin a les seves necessitats i garanteixin la seva igualtat de drets i la plena participació en la societat. En aquest sentit, la Llei 51/2003 d'Igualtat d'Oportunitats, No Discriminació i Accessibilitat Universal de les Persones amb Discapacitat estableix la necessitat d'incloure l'ensenyament del Disseny per a Tots en la formació dels i de les professionals dels àmbits esmentats.



Així ho indicava en la seva disposició final dècima, dedicada al currículum formatiu sobre Accessibilitat Universal i formació de professionals.

El Govern, en el termini de dos anys a partir de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, desenvoluparà el currículum formatiu en disseny per a tots, en tots els programes educatius, inclosos els universitaris, per a la formació de professionals en els camps del disseny i la construcció de l'entorn físic, l'edificació, les infraestructures i obres públiques, el transport, les comunicacions i telecomunicacions i els serveis de la societat de la informació.

La darrera normativa aprovada, el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, fa referència a la necessitat de capacitació en accessibilitat universal i disseny per a tots, en el seu article 20.d) relatiu a les Garanties Addicionals, assenyalant que:

d) Es realitzaran programes de sensibilització, informació i formació contínua dels equips directius, el professorat i els professionals de l'educació, adreçada a la seva especialització en l'atenció a les necessitats educatives especials de l'alumnat amb discapacitat, de manera que puguin comptar amb els coneixements i eines necessàries per fer-ho.

I de manera específica dedica la disposició final segona a la Formació en Disseny Universal o Disseny per a Totes les Persones, destacant que:

En el disseny de les titulacions de Formació Professional i en el desenvolupament dels corresponents currículums s'inclourà la formació en disseny per a totes les persones. Així mateix, en el cas dels ensenyaments universitaris, el Govern fomentará que les universitats contemplin mesures semblants en el disseny de les seves titulacions.

Com es pot comprovar ja existeix un marc legal, ara cal monitoritzar les respostes des de la comunitat universitària, i faig servir aquest terme i no el d'universitat ja que la implicació que cal és molt més àmplia per fer efectiva aquesta demanda: cal la participació de l'alumnat, del professorat i del personal d'administració i serveis. Poc es pot aconseguir si aquelles persones que componen la realitat universitària no són conscients de la necessitat de

formar i ser formats per i per a un món més igualitari i amb un disseny per a totes les persones; de la formació que aquestes persones reben dependrà el poder fer realitat el nou paradigma en els seus respectius exercicis professionals.

La universitat es constitueix com un microcosmos de la societat de la qual forma part, per això ha d'incorporar

La universitat es constitueix com un microcosmos de la societat de la qual forma part, per això ha d'incorporar la igualtat d'oportunitats i l'accessibilitat universal i el disseny per a tots; així mateix, la Universitat ha de ser útil a la societat i ha de contribuir al seu desenvolupament i, en el sector de la discapacitat, encara resta molt per fer per aconseguir la plena integració social de les persones amb discapacitat.

la igualtat d'oportunitats i l'accessibilitat

Iniciar un procés com aquest implica la voluntat de progressar i madurar com a organització tot buscant de potenciar al màxim els valors de la universitat posant-los al servei de la societat d'una manera eficaç i en benefici de totes les persones. La responsabilitat social té un efecte transformador per a la universitat i per a la societat ja que a través de l'autoanàlisi, la millora contínua i el treball conjunt, s'aconsegueix el desenvolupament. També cal destacar que la generació de professionals socialment responsables és un gran actiu per a la societat, un capital humà necessari per crear un món sense discriminació (Guash i Hernández, 2012).

Quina capacitació necessiten els professionals de l'àmbit social en accessibilitat universal i disseny per a totes les persones?

La diversitat terminològica del concepte disseny universal pot crear confusió a l'hora de discernir les particularitats i diferències entre cada un d'ells (Sala, Sánchez, Giné i Díez, 2014).

No podem oblidar que la finalitat principal d'aquesta pregunta es poder aportar al professorat universitari eines per implantar matèries relacionades amb el disseny per a totes les persones en el currículum formatiu dels i de les professionals del sector social, i així formar professionals que tinguin presents les diferències i limitacions funcionals de les persones, aconseguint una societat que ofereixi igualtat d'oportunitats.

La formació en Disseny per a Totes les Persones inclouria continguts relatius a un ampli ventall de temes com la diversitat humana, els models socials, actituds, terminologia, accessibilitat universal, qualitat de vida, igualtat d'oportunitats, planificació centrada en la persona, drets, normativa, vida independent, entre d'altres.

En alguns casos es plantegen assignatures específiques, entre d'altres, incloure-hi conceptes transversalment en la teoria i les pràctiques de totes les assignatures, i també hi ha propostes de màsters específics. No hi ha un model únic però sí possibles alternatives per complir amb les directives europees, i el que és més important, per desenvolupar competències en les persones que en un futur dirigiran la nostra societat, competències que els permetran exercir la seva professió tenint en compte la diversitat de les persones que formem la societat.



El *design thinking* curricular, la nova eina de formació per al sector social

Estem convençuts que per fer realitat aquest procés amb les professions socials, la manera d'implicar-les en aquest canvi ha d'estar relacionada amb un procés de participació activa des del principi fins al final d'aquesta modificació curricular amb les diferents professions anteriorment assenyalades. Per monitoritzar aquesta participació d'una manera nova i que al final els participants facin seus els resultats, es proposa emprar el *design thinking*, atès que aquesta metodologia cerca desenvolupar noves formes d'intervenció, però des d'una mirada interdisciplinària, que vinculi professionals i fomentada en el treball en equip. És la resolució pràctica i creativa per solucionar problemes, ja que el que és important és que fent-la servir es poden detectar oportunitats i es poden resoldre inconvenients. Les característiques per desenvolupar aquesta metodologia són l'empatia, el pensament integrador, l'optimisme, l'experimentalisme i la col·laboració.

Aquesta metodologia cerca desenvolupar noves formes d'intervenció des d'una mirada interdisciplinària

Les fases del disseny d'aquesta nova formació, en primer lloc, han de respondre a dos aspectes fonamentals. El primer, la responsabilitat universitària, tant la interna a la mateixa institució com l'externa amb la creació de xarxes, és fonamental una formació innovadora i socialment responsable amb les necessitats de la ciutadania en general. Al cap i a la fi, la major part de la població que serà destinatària de la intervenció professional dels graduats universitaris seran persones que no hagin participat mai de cap formació universitària. Davant d'això, l'afirmació és clara, la formació universitària no ha d'anar a remolc de les lleis i dels reglaments, ha de fer-ho per la finalitat última del que suposa la gestió de la formació acadèmica i la pedagogia: seleccionant les temàtiques i els continguts curriculars de les titulacions, donant un enfocament integral dels ensenyaments, emprant les metodologies adequades a cada matèria, innovadores i actuals, de manera que facin possible no només l'assimilació de coneixements, sinó també l'assumpció de valors, competències i actituds necessàries per al posterior desenvolupament professional de l'universitari. El segon, la creació d'eines d'innovació formativa, fent la formació més accessible i propera.

Un cop es respon a aquests dos conceptes, es pot passar a la segona fase (fase de *design thinking curricular*), lliure de prejudicis i amb empatia cap a la nova situació, en aquest cas seria la inclusió de l'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones. Es presenta com una manera de pensar en la qual es combina el coneixement i la comprensió del context en què sorgeixen els problemes, la creativitat per presentar propostes noves de solució i la racionalitat per confrontar aquestes solucions creatives amb els límits que la realitat imposa.

Si bé són pràctiques que són freqüents en els camps del disseny, l'enginyeria i fins i tot la gestió (*management*), és una tendència cada vegada més consolidada emprar aquests procediments en l'àmbit de l'educació. Un exemple d'aquest intent és el *Design Thinking for Educators* que posa a disposició dels docents un document (*toolkit*)³ sobre com aplicar la metodologia.

El mètode consta de cinc fases que tot seguim descrivim.

1. *Empatitzar: Aprendre de l'usuari/a per al qual estàs dissenyant una resposta d'intervenció.* L'aspecte fonamental de l'empatia és posar-se en el lloc de l'altre. Per això és important reduir la comunicació defensiva, distant o jeràrquica. L'empatia està basada en la interacció humana entre el/la professional de l'àmbit social i les persones que atén, són de gran ajuda els coneixements teòrics sobre la relació professional, la problemàtica abordada i les característiques de la ciutadania (Arruda i Martha, 2007) (Villa, 2009). Per trencar les arestes en la intervenció, cal apropiarnos a les necessitats que responen a la falta de l'accessibilitat universal i disseny per a tots amb l'ús de l'empatia. Donabediam (1990) va proposar que la qualitat de l'atenció ha de basar la seva mesura en tres components: l'atenció tècnica, el maneig de la relació interpersonal i l'ambient en què es du a terme el procés d'atenció, tot sustentat amb el respecte en la intervenció del disseny per a totes les persones.
2. *Definir: Establir un punt de partida basat en les necessitats de la ciutadania i en els indicis de les mateixes.* Gràcies als projectes elaborats des del 2010 sobre Formació Curricular en Accessibilitat Universal i Disseny per a Totes les persones de diferents titulacions a Espanya, ja existeixen definicions acordades per iniciar la delimitació d'aquestes necessitats. No podem obviar que les necessitats socials són mancances que responen a construccions sorgides de les relacions socials que neixen de la condició d'éssers socials. Es pot afirmar que la seva delimitació analítica, i més encara el seu abordatge pràctic en el context de la intervenció social, només es poden acomplir atenent a les relacions dialèctiques que s'estableixen entre els tres eixos que delimiten el seu camp existencial: necessitats socials dels i les usuaris o clients, necessitats socials de les mateixes institucions i necessitats socials dels i les professionals (Ortega, 2012).

3. *Idear: Generar idees i idear solucions creatives*, entenent per creativitat la capacitat per trobar mètodes i objectes per realitzar tasques de manera nova o diferent amb la intenció de satisfer un propòsit. Forma part d'un procés mental, imaginant, visualitzant o suposant alguna cosa amb claredat per després originar o inventar una idea no convencional. Suposa més una reflexió que una acció (Hernández, 2012). La capacitat d'estar al dia s'hauria de manifestar en l'actitud de recerca de noves formes d'investigar la realitat per apropar-s'hi, de detecció de noves fórmules educatives i didàctiques (Martínez-Salanova, 2009) perquè les respostes a la ciutadania siguin sempre fruit d'aquest feedback i no de la imposició de protocols preestablerts.
4. *Prototipar: Construir fent tangible la proposta per mostrar-la a l'usuari*. Aquest nou projecte de formació curricular en disseny per a totes les persones prototipa una nova proposta de resposta formativa en aquestes noves competències. Ara és el moment que els i les diferents professionals des de l'àmbit acadèmic i professional (col·legis professionals) mostrin a la ciutadania les possibilitats d'aquesta nova manera de fer i de respondre a les necessitats d'accés a la totalitat de les prestacions.
5. *Testejar: Testejar aquestes noves propostes formatives amb la seva aplicació i inclusió en els diferents currículums acadèmics dels i de les professionals de l'àmbit social per aprendre del seu feedback*. Aquesta fase és fonamental, i per això cal la unió de tots els i les implicats/des en aquesta evolució. Així, la legislació i les recomanacions per aquest canvi necessari tindrien la credibilitat que atorga longevitat a un projecte, quan aquest ja se separa dels seus promotors i evoluciona quan les parts el fan seu. Premissa necessària per a l'aplicació real i efectiva de l'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones.



A mode de conclusió

Al cap i a la fi, tot formaria part d'un corrent internacional anomenat *Rethinking Education in a Changing World*. Els cada vegada més complexos i interconnectats canvis plantegen nous reptes del segle XXI per als sistemes educatius d'arreu del món. Diàleg sobre polítiques basades en l'evidència i la recerca amb vista al futur són essencials per enfortir la capacitat col·lectiva per preparar el futur de l'aprenentatge en un entorn global canviant. A mesura que enfortim els nostres esforços per assolir els objectius d'educació i de desenvolupament global, també és cabdal per mirar cap endavant. Cal repensar els principis fonamentals que poden orientar la política i la pràctica per al futur de la formació en intervenció social en un món canviant. Alhora

Cal repensar els principis fonamentals per al futur de la formació en intervenció social en un món canviant

que repensem l'educació i l'aprenentatge, hem d'examinar les tendències més àmplies de desenvolupament i les seves possibles implicacions per a la creació i reproducció del creixement⁴. Aquestes tendències tenen a veure amb el nou paradigma de l'accessibilitat universal i el disseny per a totes les persones.

Les directives europees plantegen que totes les titulacions que tenen alguna relació amb l'ésser humà, el medi ambient i el disseny de l'entorn físic i virtual han d'incloure, en major o menor mesura, coneixements sobre disseny per a totes les persones i accessibilitat universal en els seus plans d'estudi. En aquest sentit, s'assegura que en el futur aquests conceptes formaran part de tots els projectes relacionats amb l'activitat humana, donant així compliment a la Resolució del Consell d'Europa sobre aquesta matèria (*Llibre blanc del disseny per a tots a la universitat*, 2006).

El projecte *Formació Curricular en Disseny per a Totes les Persones* en titulacions del sector social⁵ arrenca en una època de canvis en el sistema universitari, en un procés d'adaptació i convergència a l'Espai Europeu d'Educació Superior per harmonitzar la formació curricular de les titulacions en els estats membre de la Unió Europea. Un moment perfecte per incorporar, com és obligatori, el disseny per a totes les persones en aquests currículums universitaris.

És coherent que els i les professionals del demà tinguin l'accessibilitat universal i el disseny per a tots entre les seves competències formatives, com també seria coherent que la formació en aquesta matèria per part del professorat es tingués en compte a efectes curriculars valorats per l'Agència Nacional de la Evaluación de la Calidad (ANECA).

Les nostres universitats, en general, han de formar professionals que tinguin en compte l'impacte de la discapacitat en la societat, respectin els drets de les persones amb diversitat funcional i apliquin els seus coneixements per dissenyar i prestar serveis incloents.

Els objectius, com s'ha pogut constatar, són àmplis, i es proposa la introducció del disseny per a tots tant de manera transversal com de manera directa a través dels continguts dels currículums de determinades carreres.

Aquest plantejament fa que afectin pràcticament a totes les titulacions que actualment s'imparteixen. L'objectiu últim és fer un impuls important a la conscienciació, a nivell universitari, de l'únic enfocament de futur que és possible, el de construir una societat oberta a la diversitat humana i a la seva potencialitat de desenvolupament en un sentit ampli (Casanova, 2008).



Jesús Hernández-Galán
 Director d'Accessibilitat Universal
 Fundació ONCE
 jhernandez@fundaciononce.es

Yolanda M^a de la Fuente Robles
 Catedràtica acreditada - Treball Social i Serveis Socials
 Universitat de Jaén
 Vicerectora Igualtat, Cultura i Cooperació al Desenvolupament
 Universitat Internacional d'Andalusia
 ymfuente@ujaen.es

Maribel Campo Blanco
 Coordinadora del projecte CRUE-Fundació ONCE
 maribel@usal.es

Bibliografia

- Arruda, A.,; Martha, A.** (coords.) (2007). *Espacios imaginarios y representaciones sociales: aporte desde Latinoamérica*. México Anthropos.
- Cabero Diéguez, V.; Trejo Jiménez, M^a C; Fernández Fernández, V.** (2011). *Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social*, Fundación Luis Vives. [Recuperat: 20-10-2014]
http://www.luisvivesces.org/upload/13/40/Guia_Inclusion_FLV_ACCESIBLE_VF.pdf
- Casanova Correa, J.** (2008). "La política de inclusión social de los discapacitados en España: de la accesibilidad arquitectónica a la tecnología". En: VI Congreso Portugés de Sociología. [Recuperat: 20-10-2014].
<http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/288.pdf>
- Coria, S.** (2010). "Accesibilidad e Inclusión Social en las curriculas de Diseño". En: *Actas de Diseño*, núm. 8.
- De la Fuente Robles, Y. M^a** (2009). "Los estudios de grado. La utopia hecha realidad en el ámbito social". En: *Revista Nudos*, núm. 4, Jaén.
- Donabediam, A.** (1990). "La dimensión internacional de la evaluación y la garantía de Calidad". En: *Salud Pública*, vol. 32, núm. 2, p. 113-117.

- EIDD Desing for All Europe** (2004). *The EIDD Stockholm Declaration Adopted on 9 May 2004, at the Annual General Meeting of the European Institute for Design and Disability in Stockholm*. [Recuperat: 25-08-2014] <http://www.designforallurope.org/Design-for-All/EIDD-Documents/Stockholm-Declaration>
- Fernández García, T.; López Peláez, A.** (2008). *Trabajo Social Comunitario: afrontado juntos los desafíos del siglo XXI*. Alianza Editorial, Madrid.
- García Roca, J.** (2000). “Trabajo Social”, En: A. Cortina; J. Conill, *Ética de las profesiones*, Navarra: Verbo Divino, 313-357.
- García de Sola, M.** (Coord.) (2006). *Libro Blanco para el Diseño para todas las personas en la Universidad*. Madrid: IMSERSO, Fundación ONCE y Coordinadora de Diseño Para Todas las Personas en España.
- Guash Murillo, Daniel; Hernández Galán, Jesús** (coord.) (2012). *La Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad*. Observatorio Universidad y Discapacidad, Barcelona.
- Hernández Escobar, A.** (2012). “Creatividad”. En: Fernández, De Lorenzo y Vázquez (eds.). *Diccionario de Trabajo Social*, Alianza Editorial, Madrid.
- Martínez-Salanova Sánchez, E.** (2009). *Participación social y educación: Situaciones nuevas, soluciones creativas*. [Recuperat: 20-10-2014] <http://www.uhu.es/cine.educacion/articulos/participacionsocialyeducacion.htm>
- Organització de Nacions Unides (ONU)** (2006). *Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu*. Nova York: ONU. [Recuperat: 05-09-2014] <http://www.un.org/spanish/disabilities>
- Organització Mundial de la Salut (OMS)** (2011). *Informe mundial sobre discapacitat*. Ginebra: OMS, Banc Mundial.
- Ortega Expósito, T.** (2012). “Necesidades sociales”. En: Fernández; De Lorenzo; Vázquez (eds.). *Diccionario de Trabajo Social*, Alianza Editorial, Madrid.
- Reial Decret 1393/2007**, de 29 d’octubre, pel qual s’estableix l’ordenació dels ensenyaments universitaris oficials. [Recuperat: 10-09-2014] <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/30/pdfs/A44037-44048.pdf>
- Reial Decret 1/2013**, de 29 de novembre, pel qual s’aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social. [Recuperat: 10-09-2014] <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>
- Sala, I.; Sánchez, S.; Giné, C.; Díez, E.** (2014). “Análisis de los distintos enfoques del paradigma del diseño universal aplicado a la educación”. En: *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 8 (1), 143-152.
- Sáez Carreras, J.; García Molina, J.** (2003). “Emergencia de las profesiones sociales: de la dimensión política, ética y práctica”. En: *Pedagogía Social* 10.
- UNESCO** (2005). *Guidelines for Inclusion Ensuring Access to Education for All*. [Recuperat: 22-10-2014] <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf>
- Villa, M. E.** (2009). “Los imaginarios sociales”. En: *Revista Uni-pluri/verdad*, 9 (3).

- 1 Comunicació de la Comissió al Parlament Europeu, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions. Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020: Un Compromís Renovat per a una Europa sense Barreres.
- 2 Informació complementària a: “La ONU y las personas con discapacidad”: <http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/disacc.htm>.
- 3 Document íntegre disponible a: <http://www.designthinkingforeducators.com/#toolkit>
- 4 Informació complementària a: <http://www.unesco.org/new/en/education/themes/leading-the-international-agenda/rethinking-education/>
- 5 CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Administración y Dirección de Empresas*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Derecho*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Medicina*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Pedagogía*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Psicología*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
CRUE (2014). *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Trabajo Social*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.

