

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

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

Resumen

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, entendiéndose 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.

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

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 sectors 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.

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

Cómo citar este artículo:

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

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

Educació Social. Revista d'intervenció Socioeducativa, 58, p. 119-134



- Con los términos “profesiones sociales”, aludimos a un campo multiprofesional que está vertebrado en torno a la acción social, tienen en común el servicio a las personas y se despliega en diversos perfiles: el/la trabajador/a social, el/la educador/a social, el/la psicólogo/a social, el/la pedagogo/a social, etc. (García, 2000:313).

Afirmaciones como las que realizaban hace más de una década números sectores de la profesión, en la línea de “profesiones todas ellas que está haciendo su travesía particular en los nuevos escenarios sociales tratando de navegar mientras revisan y renuevan, construyen, deconstruyen y reconstruyen, más a nivel teórico que práctico, sus discursos, sus códigos de conducta, el modo de diseñar y recrear sus intervenciones, su ética y su versión particular de los procesos que las legitiman y las profesionalizan o desprofesionalizan” (Sáez y García, 2003:210), han traído como consecuencia en este tiempo la inserción de problemáticas referidas a derechos humanos de las personas con discapacidad, en el discurso académico, evidenciando profundos avances.

Lo que diferencia a cada colectivo son las características que adoptan las restricciones sociales que se les presentan para el logro de sus derechos

El reconocimiento mismo de la discapacidad como un problema social, más allá de una cuestión pertinente tan solo al campo de la salud, significó un logro cualitativo, un cambio paradigmático. A la vez que ilustra mediante elocuentes metáforas la caracterización de su problemática hace presentes y pone en relación situaciones paralelas a la propia, vinculadas a otros grupos que también en las últimas décadas han evolucionado en la caracterización del origen social de sus problemáticas, y en la explicitación de sus derechos específicos. Lo que diferencia a cada colectivo son las características que adoptan las restricciones sociales que se les presentan para el logro de sus derechos (Coria, 2010).

El motivo es que las necesidades que se generan en las sociedades avanzadas precisan ser abordadas desde una perspectiva comunitaria porque afectan a la vida en común y requieren una acción colectiva para poder ser resueltas. Los/as profesionales de lo social, buscando favorecer los procesos de inclusión social, han diferenciado estas en tres dimensiones en su ámbito profesional: el individual, desarrollando su actividad con la persona objeto de su intervención; el individual y familiar, desarrollando su intervención mediante dinámica de grupos, y el comunitario, tratando de favorecer procesos de organización e interacción para generar comunidades en las que se potencien las dinámicas de inclusión social, en las que la acción colectiva permita superar problemas que sólo pueden ser abordados desde la intervención comunitaria (Fernández y López, 2008).

La oportunidad de cambio en esta nueva etapa en la intervención es el poder conseguir la mejora de la accesibilidad social de la ciudadanía, ya que con ella aumenta la cohesión social, la igualdad y el equilibrio territorial y económico, contribuyendo a la mejora en las prestaciones sociales y a la puesta en marcha de nuevas actividades laborales, económicas, culturales y sociales (Cabrero, Trejo y Fernández, 2011).

En esta fase de desarrollo de las profesiones del ámbito social, el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el cual se inscriben presentan características nuevas que plantean mayores exigencias en la formación de los/as diferentes profesionales, es el caso de: la globalización económica que plantea nuevos escenarios en la política social, las tecnologías de la información y comunicación que conllevan nuevas oportunidades y a la vez nuevas formas de exclusión, el progresivo envejecimiento de la población supone un nuevo diseño en la atención desde la reactivación de la vejez activa al aumento en la atención, el creciente individualismo de la sociedad que produce aislamiento y problemas de convivencia, la inmigración y sus nuevas formas, etc.



Estas transformaciones plantean nuevos desafíos a la intervención social, debido a que permanentemente está enfrentándose con problemas de diversa índole, generados como resultados de transformaciones en las ciencias en que se basa, cambios en la estructura de la sociedad, lo que conduce a nuevas expectativas en relación con las competencias laborales necesarias para hacer frente a las transformaciones señaladas (De la Fuente, 2009).

La accesibilidad universal como premisa

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) en su artículo 9 relativo a la accesibilidad señala que “para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes deben tomar las medidas apropiadas para garantizar a las personas con discapacidad el acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, las tecnologías y sistemas, así como otras instalaciones y servicios públicos o abiertos al público, tanto en zonas urbanas como en zonas rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y la eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas:

- a. Edificios, carreteras, transporte y náuticos, lagos y instalaciones al aire libre, como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y los lugares de trabajo;
- b. Información, comunicaciones y otros servicios, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas apropiadas para:

- a. Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de instalaciones y servicios públicos o abiertos al público;

- b. Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios públicos o abiertos al público tengan en cuenta todos los aspectos de la accesibilidad para personas con discapacidad;
- c. Proporcionar capacitación a los interesados en la accesibilidad y problemas que enfrentan las personas con discapacidad;
- d. Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos fáciles de leer y comprender formas;
- e. Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluyendo guías, lectores y profesionales de la lengua de signos, intérpretes, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f. Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g. Promover el acceso de personas con discapacidad a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y los sistemas, incluida Internet;
- h. Promover el diseño, desarrollo, producción y distribución de la información y las comunicaciones accesibles, tecnologías y sistemas en una etapa temprana, de modo que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.

Igualmente recoge la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, la existencia de un compromiso renovado para una Europa sin barreras, ya que la accesibilidad se entiende como el acceso de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el resto de la población, al entorno físico, al transporte, a las TIC y a otras instalaciones y servicios. La Estrategia señala que todavía hay barreras importantes en todos estos ámbitos, por ello se hace necesario garantizar la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad.

Asimismo, pone en marcha un proceso destinado a capacitar a las personas con discapacidad de manera que puedan participar plenamente en la sociedad, en unas condiciones de igualdad con el resto de la población. Dado el envejecimiento de la población de la Unión Europea (UE), estas medidas repercutirán visiblemente en la calidad de vida de una proporción creciente de la ciudadanía europea, exhortando a las instituciones de la UE y a los estados miembros a colaborar en el marco de esta Estrategia con el fin de construir una Europa para todos libre de barreras¹.

El acceso no es un acto o un estado, sino que se refiere a la libertad de elección

El acceso no es un acto o un estado, sino que más bien se refiere a la libertad de elección en cuanto a la forma de intervenir, abordar, informar o hacer uso de una situación. El entorno puede ser el conjunto en general o parte de él o la situación a la que se accede. La participación en condiciones de igualdad sería una realidad si se garantizara la igualdad de oportunidades para participar a través de medidas que mejoren la accesibilidad. Los elementos de la accesibilidad son atributos de la disponibilidad del entorno pero no son características del entorno.

La investigación en el campo de la rehabilitación de las personas con discapacidad ha identificado cinco características del entorno:

- Accesibilidad: ¿puede llegar a dónde quiere ir?
- Alojamiento: ¿puede hacer lo que quiere hacer?
- Disponibilidad de recursos: ¿se cubren sus necesidades especiales?
- Apoyo social: ¿le aceptan las personas que le rodean?
- Igualdad: ¿recibe un trato igual al de los demás?
- Estas características no proporcionan una base sobre la que clasificar los entornos, sino que más bien representan un esquema para clasificar las diferentes formas en las que las personas interactúan con los entornos; la accesibilidad es sólo una de las cinco características de los entornos accesibles identificados.



El diseño universal también establece una base para valorar la accesibilidad con referencia a las interacciones entre las personas y el entorno. La propuesta de valores del diseño universal es el diseño de productos y entornos que puedan ser usados por todas las personas (hombres y mujeres con o sin discapacidad), en la mayor medida posible.

Las dimensiones universales de acceso deberían: (a) reconocer el contexto social, (b) considerar la situación de la persona, (c) tener en cuenta la edad y los factores culturales y (d) apoyar los análisis en lo que se refiere a la persona y el entorno.

Aprovechando la Clasificación de Discapacidades desarrollada por la Organización Mundial de la Salud, los participantes en una reunión consultiva de expertos celebrada en Toronto (2002) en colaboración con las Naciones Unidas establecieron las siguientes dimensiones para valorar el acceso:

- Orientación: ¿quién?, ¿tiene la información que desea?
- Independencia: ¿qué?, ¿elige lo que quiere hacer?
- Movilidad: ¿dónde?, ¿va a dónde desea?
- Empleo del tiempo: ¿cuándo?, ¿se compromete cuando quiere?
- Integración social: ¿con quién?, ¿le aceptan los demás?
- Autosuficiencia económica: ¿con qué?, ¿tiene los recursos que necesita?
- Transición, cambio: ¿está preparado para el cambio?
- Una de las consecuencias de las evaluaciones del entorno, basadas en las dimensiones universales relativas a las interacciones entre las personas y sus entornos, es que éstas permiten un examen y evaluación de las variables de la accesibilidad y la identificación de opciones para reducir la exclusión social y garantizar así los derechos para todos. La accesibilidad no es un asunto que interese sólo a un grupo social específico, sino que es un requisito indispensable para el progreso de todos².

Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, más allá del entorno físico y virtual

Los términos accesibilidad universal y diseño para todas las personas nos predisponen inevitablemente a pensar en adaptaciones, rampas, productos de apoyo o personas con movilidad reducida, relacionándolos principalmente con discapacidad física y entornos, pero estos términos son mucho más amplios y, además, presentan un marcado aspecto social.

Se define el término accesibilidad con tres formas básicas de actividad humana, la movilidad, la comunicación y la comprensión

Desde Europa se entiende y define el término accesibilidad con tres formas básicas de actividad humana, la movilidad, la comunicación y la comprensión, conceptos que nos van acercando a un enfoque más social de la accesibilidad universal y el diseño para todos. No obstante, y sin dejar el ámbito europeo, la Declaración de Estocolmo del Diseño para Todos resumía sus reivindicaciones bajo la afirmación “el buen diseño capacita, el mal diseño discapacita”.

El European Institute for Design and Disability señalaba la necesidad de tener en cuenta desde el principio las limitaciones y las capacidades de las personas, y así desarrollar bienes y servicios utilizables por toda la población, mejorando su calidad de vida a través del denominado *design for all* o diseño para todas las personas (EIDD, 2004).

Y es que en Europa, con su normativa en materia de Accesibilidad Universal, ha marcado el rumbo de las normativas y actuaciones también en España, como lo hace internacionalmente la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo (ONU, 2006), y a nivel nacional el Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Tal es el impacto de esta normativa, que incluso trasciende al ámbito universitario. El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, contempla la incorporación de materias sobre accesibilidad universal y diseño para todos en los currículos formativos.

En este punto, la Fundación ONCE, siguiendo las directivas europeas y con el apoyo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), y la Coordinadora de Diseño para Todas las Personas en España, desarrolló en 2010 un primer proyecto titulado *Formación Curricular en Diseño para Todos*, como una propuesta de incorporación de los conceptos “accesibilidad universal” y “diseño para todos” a los currículos formativos de las titulaciones de Arquitectura, Diseño, Informática y Telecomunicaciones, Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, e Ingeniería Industrial.

Tras el éxito del proyecto, la Fundación ONCE planteó en 2012 una segunda fase basándose en un enfoque más social de los conceptos, proponiendo la incorporación de Diseño para Todas las Personas en titulaciones que no fueran técnicas ni tuvieran relación directa con dichas materias. Su objetivo era el mismo, formar a profesionales socialmente responsables, con los conocimientos necesarios para fomentar la igualdad de oportunidades de las personas independientemente de sus limitaciones, pero esta vez en las titulaciones de Administración y Dirección de Empresas, Derecho, Medicina, Pedagogía, Psicología y Trabajo Social, e involucrando a la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).



Los cambios acaecidos en el ámbito universitario español para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, con el fin de homogeneizar y convalidar títulos y competencias, trajeron consigo una serie de modificaciones de amplio calado en el modelo de enseñanza universitaria española. Aún así, como ha ocurrido de manera continuada, las titulaciones tendentes a capacitar a profesionales del sector social se han ido adaptando a las nuevas realidades y demandas de la sociedad, pero se hace necesario fortalecer la metodología en la respuesta. Ahora es el momento de hacerlo, gracias a la oportunidad de la modificación de los diferentes currículos formativos asumiendo como competencia transversal la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas, aunque sea auspiciado este cambio por el cumplimiento de la Ley.

La inclusión de este nuevo paradigma presenta la oportunidad de adaptarse a las nuevas demandas de una manera uniforme e integral en todas las profesiones sociales en conjunto, por ello tiene que ser considerado como una necesidad de innovación metodológica para la profesión, la docencia y la investigación en lo relativo a la inclusión de las competencias de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, dando respuesta así a una nueva manera de hacer.

Es por ello que se hace necesario aportar nuevos contenidos formativos para lograr una capacitación más completa para los/as futuros/as profesionales en la búsqueda de una sociedad para todos, a través de la sinergia con profesionales que conciencien a la comunidad universitaria de la necesidad de impregnar de manera transversal las materias que relacionen la persona con su entorno, creando las herramientas necesarias para la formación en Diseño para Todos.

Introducir la formación en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en los currículos universitarios no es una tarea sencilla, no sólo por las dificultades políticas y legales (las competencias en materia curricular, por ejemplo) sino también por las dificultades técnicas que comporta. La Accesibilidad Universal no constituye hoy día una disciplina propiamente dicha, de la que exista un currículum establecido y una tradición pedagógica.

Introducir la formación en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos en los currículos universitarios

La mejora en la formación en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos constituye un paso necesario en el camino hacia un mundo más accesible. Necesario, porque sin un colectivo profesional sensibilizado y formado en el respeto y ejercicio de su profesión para la diversidad de usuarios, resulta muy difícil que éstos encuentren los entornos, productos y servicios que se adapten a sus necesidades y garanticen su igualdad de derechos y plena participación en la sociedad. En este sentido la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad establece la necesidad de incluir la enseñanza del Diseño para Todos en la formación de los/as profesionales de los mencionados ámbitos.

Así lo indicaba en su disposición final décima, dedicada al currículo formativo sobre Accesibilidad Universal y formación de profesionales.

El Gobierno, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de esta Ley, desarrollará el currículo formativo en diseño para todos, en todos los programas educativos, incluidos los universitarios, para la formación de profesionales en los campos del diseño y la construcción del entorno físico, la edificación, las infraestructuras y obras públicas, el transporte, las comunicaciones y telecomunicaciones y los servicios de la sociedad de la información.

Si atendemos a la última normativa aprobada, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, ésta hace referencia a la necesidad de capacitación en accesibilidad universal y Diseño para Todos, en su artículo 20.d) relativo a las Garantías Adicionales, señala que:

d) Se realizarán programas de sensibilización, información y formación continua de los equipos directivos, el profesorado y los profesionales de la educación, dirigida a su especialización en la atención a las necesidades educativas especiales del alumnado con discapacidad, de modo que puedan contar con los conocimientos y herramientas necesarias para ello.

Y de manera específica dedica la disposición final segunda a la Formación en Diseño Universal o Diseño para Todas las Personas, destacando que:

En el diseño de las titulaciones de Formación Profesional y en el desarrollo de los correspondientes currículos se incluirá la formación en diseño para todas las personas. Asimismo, en el caso de las enseñanzas universitarias, el Gobierno fomentará que las universidades contemplen medidas semejantes en el diseño de sus titulaciones.

Como se puede comprobar ya existe marco legal, ahora queda monitorizar las respuestas desde la comunidad universitaria, y utilizo este término y no el de universidad ya que la implicación que se necesita es mucho más amplia para hacer efectiva esta demanda: se hace necesaria la participación del alumnado, del profesorado y del personal de administración y servicios. Poco se puede conseguir si aquellas personas que componen la realidad universitaria no son conscientes de la necesidad de formar y ser formados por y para un mundo más igualitario y con un diseño para todas las personas; de la formación que estas personas reciban dependerá el hacer realidad el nuevo paradigma en sus respectivos ejercicios profesionales.



La universidad se constituye como un microcosmos de la sociedad de la que forma parte, por ello debe incorporar la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal y el diseño para todos; asimismo, la universidad debe ser útil a la sociedad y contribuir a su desarrollo y, en el sector de la discapacidad, todavía resta mucho por hacer para lograr la plena integración social de las personas con discapacidad.

La universidad se constituye como un microcosmos de la sociedad de la que forma parte, por ello debe incorporar la igualdad de oportunidades

Iniciar un proceso como éste implica la voluntad de progresar y madurar como organización buscando potenciar al máximo los valores de la universidad poniéndolos al servicio de la sociedad de una forma eficaz y en beneficio de todas las personas. La responsabilidad social tiene un efecto transformador para la universidad y para la sociedad ya que a través del autoanálisis, la mejora continua y el trabajo conjunto, se logra el desarrollo. También debe destacarse que la generación de profesionales socialmente responsables es un gran activo para la sociedad, un capital humano necesario para crear un mundo sin discriminación (Guash y Hernández, 2012).

¿Qué capacitación necesitan los profesionales de lo social en accesibilidad universal y diseño para todas las personas?

La diversidad terminológica del concepto diseño universal puede crear confusión a la hora de discernir las particularidades y diferencias entre cada uno de ellos (Sala, Sánchez, Giné y Díez, 2014).

No podemos olvidar que el fin principal de esta pregunta es poder aportar al profesorado universitario herramientas para implantar materias relacionadas con el diseño para todas las personas en el currículum formativo de los/as profesionales del sector social, y así formar a profesionales que tengan presentes las diferencias y limitaciones funcionales de las personas, logrando una sociedad que ofrezca igualdad de oportunidades.

La formación en Diseño para Todas las Personas incluiría contenidos relativos a un amplio abanico de temas como es la diversidad humana, los modelos sociales, actitudes, terminología, accesibilidad universal, calidad de vida, igualdad de oportunidades, planificación centrada en la persona, derechos, normativa, vida independiente, entre otros.

En algunos casos se plantean asignaturas específicas, en otros incluir conceptos transversalmente en la teoría y las prácticas de todas las asignaturas, y también hay propuestas de másteres específicos. No hay un modelo único pero sí posibles alternativas para cumplir con las directivas europeas, y lo que es más importante, para desarrollar competencias en las personas que en un futuro van a dirigir nuestra sociedad, competencias que van a permitirles ejercer su profesión teniendo en cuenta la diversidad de las personas que formamos la sociedad.

El *design thinking* curricular, la nueva herramienta de formación para el sector social

Esta metodología busca desarrollar nuevas formas de intervención desde una mirada interdisciplinaria

Estamos convencidos que para hacer realidad este proceso con las profesiones sociales, el modo de implicarlas en este cambio tiene que estar relacionado con un proceso de participación activa de inicio a fin de esta modificación curricular con las diferentes profesiones anteriormente señaladas. Para monitorizar esta participación de una manera novedosa y que al final de la misma los participantes hagan suyos los resultados, se propone la utilización del *design thinking*, ya que esta metodología busca desarrollar nuevas formas de intervención, pero desde una mirada interdisciplinaria, vinculante entre profesionales y fomentada bajo el trabajo en equipo. Es la resolución práctica y creativa para solucionar problemas, ya que lo importante a través de su uso es detectar oportunidades y resolver inconvenientes. Las características para desarrollar esta metodología son la empatía, el pensamiento integrador, el optimismo, el experimentalismo y la colaboración.

Las fases del diseño de esta nueva formación tienen, en primer lugar, que responder a dos aspectos fundamentales. El primero, la responsabilidad universitaria, tanto la interna a la propia institución como la externa con la creación de redes, es fundamental una formación innovadora y socialmente responsable con las necesidades de la ciudadanía en general. Al fin y al cabo, la mayor parte de la población que será destinataria de la intervención profesional de los graduados universitarios serán personas que jamás hayan participado de ninguna formación universitaria. Ante esto, la afirmación es clara, la formación universitaria no debe ir a remolque de las leyes y de reglamentos, debe hacerlo por el fin último de lo que supone la gestión de la formación académica y la pedagogía: seleccionando las temáticas y los contenidos curriculares de las titulaciones, dando un enfoque integral de las enseñanzas, usando metodologías adecuadas a cada materia, innovadoras y

actuales, de forma que posibiliten no sólo la asimilación de conocimientos, sino también la asunción de valores, competencias y actitudes necesarias para el posterior desarrollo profesional del universitario. El segundo, la creación de herramientas de innovación formativa, haciendo la formación más accesible y cercana.

Una vez se responden a estos dos aspectos, se puede pasar a la segunda fase (fase de *design thinking curricular*), libre de prejuicios y con empatía hacia la nueva situación, en este caso sería la inclusión de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas. Se presenta como una forma de pensar en la que se combina el conocimiento y la comprensión del contexto en el que surgen los problemas, la creatividad para presentar propuestas novedosas de solución y la racionalidad para confrontar dichas soluciones creativas con los límites que la realidad impone.

Si bien son prácticas que son frecuentes en los campos del diseño, la ingeniería e incluso la gestión (*management*), es una tendencia cada vez más consolidada utilizar estos procedimientos en el ámbito de la educación. Un ejemplo de este intento es *Design Thinking for Educators* que pone a disposición de los docentes un documento (*toolkit*)³ sobre cómo aplicar la metodología.

El método consta de cinco fases que describimos a continuación.

1. *Empatizar: Aprender del usuario/a para el que estás diseñando una respuesta de intervención.* El aspecto fundamental de la empatía es ponerse en el lugar del otro. Para ello es importante reducir la comunicación defensiva, distante o jerárquica. La empatía está basada en la interacción humana entre el/la profesional de lo social y las personas que atiende, son de gran ayuda los conocimientos teóricos sobre la relación profesional, la problemática abordada y las características de la ciudadanía (Arruda y Martha, 2007) (Villa, 2009). Para romper las aristas en la intervención, es necesario acercarnos a las necesidades que responden a la falta de la accesibilidad universal y diseño para todos con el uso de la empatía. Donabedian (1990) propuso que la calidad de la atención debe basar su medición en tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención, todo sería sustentado con el respeto en la intervención del diseño para todas las personas.
2. *Definir: Establecer un punto de partida basado en las necesidades de la ciudadanía e indicios de las mismas.* Gracias a los proyectos elaborados desde 2010 sobre Formación Curricular en Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las personas de diferentes titulaciones en España, ya existen definiciones acordadas para iniciar la delimitación de dichas necesidades. No podemos obviar que las necesidades sociales son caren-



cias que responden a construcciones surgidas de las relaciones sociales que nacen de la condición de seres sociales. Se puede afirmar que su delimitación analítica, y más aún su abordaje práctico en el contexto de la intervención social, sólo pueden ser acometidos atendiendo a las relaciones dialécticas que se establecen entre los tres ejes que delimitan su campo existencial: necesidades sociales de los/as usuarios/as o clientes, necesidades sociales de las propias instituciones y necesidades sociales de los/as profesionales (Ortega, 2012).

3. *Idear: Generar ideas e idear soluciones creativas*, entendiendo por creatividad la capacidad para encontrar métodos y objetivos para realizar tareas de manera nueva o distinta con la intención de satisfacer un propósito. Forma parte de un proceso mental, imaginando, visualizando o suponiendo algo con claridad para después originar o inventar una idea no convencional. Supone más una reflexión que una acción (Hernández, 2012). La capacidad de estar al día se debería manifestar en la actitud de búsqueda de nuevas formas de investigar la realidad para acercarse a ella, de detección de nuevos problemas y de la búsqueda creativa de sus soluciones, de aplicar nuevas fórmulas educativas y didácticas (Martínez-Salanova, 2009) para que las respuestas a la ciudadanía sean siempre fruto de ese feedback y no de la imposición de protocolos preestablecidos.
4. *Prototipar: Construir haciendo tangible la propuesta para mostrársela al usuario*. Este nuevo proyecto de formación curricular en diseño para todas las personas prototipa una nueva propuesta de respuesta formativa en estas nuevas competencias. Ahora es el momento que los/as diferentes profesionales desde el ámbito académico y profesional (colegios profesionales) muestren a la ciudadanía las posibilidades de esa nueva forma de hacer y de responder a las necesidades de acceso a la totalidad de las prestaciones.
5. *Testear: Testear estas nuevas propuestas formativas con su aplicación e inclusión en los diferentes curriculums académicos de los/as profesionales de lo social para aprender de su feedback*. Esta fase es fundamental, y para ello se necesita de la unión de todos los/as implicados/as en esta evolución. Así la legislación y las recomendaciones para ese cambio necesario tendrían la credibilidad que otorga longevidad a un proyecto, cuando éste ya se desgaja de sus promotores y evoluciona cuando las partes lo hacen suyo. Premisa necesaria para la aplicación real y efectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

A modo de conclusión

Al fin y al cabo, todo formaría parte de una corriente internacional la llamada *Rethinking Education in a Changing World*. Los cada vez más complejos e interconectados cambios plantean nuevos retos del siglo XXI para los sistemas educativos de todo el mundo. Diálogo sobre políticas basadas en la evidencia y la investigación con miras al futuro son esenciales para fortalecer la capacidad colectiva para preparar el futuro del aprendizaje en un entorno global cambiante. A medida que fortalecemos nuestros esfuerzos para alcanzar los objetivos de educación y de desarrollo global, también es crucial para mirar hacia adelante. Es necesario repensar los principios fundamentales que pueden orientar la política y la práctica para el futuro de la formación en intervención social en un mundo cambiante. A medida que repensamos la educación y el aprendizaje, debemos examinar las tendencias más amplias de desarrollo y sus posibles implicaciones para la creación y reproducción del conocimiento⁴. Estas tendencias tienen que ver con el nuevo paradigma de la accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

Las directivas europeas plantean que todas las titulaciones que guardan alguna relación con el ser humano, el medio ambiente y el diseño del entorno físico y virtual han de incluir, en mayor o menor medida, conocimientos sobre diseño para todas las personas y accesibilidad universal en sus planes de estudio. En este sentido, se asegura que en el futuro estos conceptos formarán parte de todos los proyectos relacionados con la actividad humana dando así cumplimiento a la Resolución del Consejo de Europa sobre esta materia (*Libro blanco del diseño para todos en la universidad*, 2006).

El proyecto *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas* en titulaciones del sector social⁵ arranca durante una época de cambios en el sistema universitario, en un proceso de adaptación y convergencia al Espacio Europeo de Educación Superior para armonizar la formación curricular de las titulaciones en los estados miembros de la Unión Europea. Un momento perfecto para incorporar, como es obligatorio, el diseño para todas las personas en estos currículos universitarios.

Es coherente que los y las profesionales del mañana tengan la accesibilidad universal y el diseño para todos entre sus competencias formativas, como también sería coherente que la formación en esta materia por parte del profesorado se tuviera en cuenta a efectos curriculares valorados por la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad (ANECA).

Nuestras universidades de manera general deben formar profesionales que tengan en cuenta el impacto de la discapacidad en la sociedad, respeten los derechos de las personas con diversidad funcional y apliquen sus conocimientos para diseñar y prestar servicios incluyentes.



Es necesario repensar los principios fundamentales para el futuro de la formación en intervención social en un mundo cambiante

Los objetivos, como se ha podido constatar, son amplios, y se propone la introducción del diseño para todos tanto de manera transversal como de forma directa a través de los contenidos de los currículums de determinadas carreras.

Este planteamiento hace que afecten a la práctica totalidad de titulaciones que actualmente se imparten. El objetivo último es dar un impulso importante a la concienciación, a nivel universitario, del único enfoque de futuro que es posible, el de construir una sociedad abierta a la diversidad humana y a su potencialidad de desarrollo en sentido amplio (Casanova, 2008).

Jesús Hernández-Galán
 Director de Accesibilidad Universal
 Fundación ONCE
 jhernandez@fundaciononce.es

Yolanda M^a de la Fuente Robles
 Catedrática acreditada - Trabajo Social y Servicios Sociales
 Universidad de Jaén
 Vicerrectora Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo
 Universidad Internacional de Andalucía
 ymfuente@ujaen.es

Maribel Campo Blanco
 Coordinadora del proyecto CRUE-Fundación ONCE
 maribel@usal.es

Bibliografía

- 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. [Recuperado: 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. [Recuperado: 20-10-2014].
<http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/288.pdf>
- Coria, S.** (2010). “Accesibilidad e Inclusión Social en las currículas 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*. [Recuperado: 25-08-2014] <http://www.designforall europe.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*. [Recuperado: 20-10-2014]

<http://www.uhu.es/cine.educacion/articulos/participacionsocialyeducacion.htm>

Organización de Naciones Unidas (ONU) (2006). *Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo*. Nueva York: ONU. [Recuperado: 05-09-2014]

<http://www.un.org/spanish/disabilities>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011). *Informe mundial sobre discapacidad*. Ginebra: OMS, Banco Mundial.

Ortega Expósito, T. (2012). “Necesidades sociales”. En: Fernández; De Lorenzo; Vázquez (eds.). *Diccionario de Trabajo Social*, Alianza Editorial, Madrid.

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. [Recuperado: 10-09-2014]

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/30/pdfs/A44037-44048.pdf>

Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. [Recuperado: 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*. [Recuperado: 22-10-2014]

<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf>

Villa, M. E. (2009). “Los imaginarios sociales”. En: *Revista Uni-pluri/versidad*, 9 (3).

-
- 1 Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: Un Compromiso Renovado para una Europa sin Barreras.
 - 2 Información complementaria en: “La ONU y las personas con discapacidad”: <http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/disacc.htm>.
 - 3 Documento íntegro disponible en: <http://www.designthinkingforeducators.com/#toolkit>
 - 4 Información complementaria en: <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.
-