

### Assessorament psicopedagògic – 1.3.

# LA MILLORA DE LA INTERVENCIÓ SOCIAL A L'ESCOLA. REFLEXIONS SOBRE UN PROCÉS D'ASSESSORAMENT

**Montse Sierra**

Treballadora Social. EAP B-21 SE de Sant Martí

#### RESUM

Aquest article és un resum de dos anys de treball paral·lel realitzat a dos nivells. D'una banda des del centre educatiu, amb el professorat i especialment amb equip directiu, mestres d'educació especial i coordinadors de cicle, i d'altra banda, en un segon nivell amb el grup de companys de l'equip d'assessorament psicopedagògic (EAP) liderat pels professors Lago-Onrubia.

Intentem plasmar les diferents fases treballades segons la metodologia del model que s'exposa en el primer article d'aquest monogràfic. El procés d'assessorament va permetre realitzar actuacions que van donar una estructura ordenada a la intervenció social. El centre on es va desenvolupar l'experiència es caracteritza per l'existència d'un nombre molt elevat d'alumnat amb dificultats socials amb la qual cosa és important poder organitzar bé les actuacions realitzades al voltant de la comissió social com un eix vertebrador d'una estructura cada vegada més gran i on diferents serveis intervenen en xarxa.

**Paraules Claus:** assessorament psicopedagògic, treball social, treball en xarxa

#### ABSTRACT

This article is a summary of two years of work carried out on two levels. On the one hand from the educational center, with the teaching staff and especially with the management team, special education teacher and cycle coordinators and on the other hand in a second level with the group of EAP (Team of Psychopedagogical Consultation), colleagues led by teachers Lago-Onrubia.

We try to capture the different stages according to the methodology of the consultation model that is exposed in the first article of this monograph. The counseling process allowed for actions that gave an orderly structure to social intervention, The center where the experience was developed is characterized by the existence of a very high number of students with social difficulties, so it is important to be able to organize well the actions carried out around the social commission as the backbone of a growing structure where different services are networked.

**Keywords:** psycho pedagogical advice, social work, networking

El centre educatiu on vaig dur a terme aquest assessorament és un centre d'una línia i de màxima complexitat, la qual cosa vol dir que hi ha una gran majoria d'alumnes i famílies que presenten diverses problemàtiques socials.

Davant les dificultats del dia a dia, jo i la psicopedagoga del EAP veiem cada vegada més clara la necessitat de crear un circuit d'atenció social on tots els actors implicats tinguessin part de responsabilitat i on, especialment el professorat, pogués adquirir més protagonisme a l'hora de demanar actuacions específiques; articular un mecanisme per poder rendibilitzar millor la funció de la treballadora social de l'EAP; i augmentar l'eficiència d'aquell conjunt d'intervencions que el centre engegava de forma aïllada i en funció de les urgències i no d'un criteri consensuat.

Però per on començar? Cap a on anar? Què volíem aconseguir exactament? Estàvem perduts en un bosc de dubtes. De forma individual, com a treballadora

social del EAP, no podia fer-ho, havíem d'implicar a més professionals del centre. Però, com? Havíem de pensar en un seguit d'actuacions que donessin forma a totes aquelles reflexions fetes en *petit comitée* per un grup de persones sensibles al canvi (psicopedagoga de l'EAP, Treballadora Social de l'EAP i mestra d'educació especial) i que veien, com jo, la necessitat de fer quelcom per millorar aquell funcionament.

### **Fase I: Anàlisi i negociació de la demanda i del procés d'assessorament: *plantejant la necessitat d'endregar aquell calaix de sastre***

Aquesta fase es va iniciar en la Comissió d'Atenció a la Diversitat (CAD). D'acord amb l'equip directiu i la psicopedagoga de l'EAP es va comentar en la CAD que calia aconseguir que els tutors s'impliquessin més a l'hora de realitzar demandes d'intervenció social, que es donés a conèixer amb més profunditat quina era la figura de la treballadora social de l'EAP com a pont de relació amb altres serveis i, en definitiva, que poguessin tenir una visió més ajustada a la realitat. Per això havien de poder conèixer millor la meua funció dins del centre i poder diferenciar-la d'altres perfils professionals de l'àmbit social.

Considero important en aquest tipus de centres ubicats en entorns socials desfavorits, la necessitat de poder fer una intervenció més global que inclogui un treball en xarxa i sistemàtic per poder incidir en aspectes socials relacionats amb l'alumnat i fer un anàlisi que vagi més enllà de les dificultats purament educatives. Normalment els tutors demanen al psicopedagog del EAP la seva intervenció per tal de valorar les necessitats educatives específiques d'un alumne sense adonar-se que aquest nen està immers dintre d'un sistema familiar que al seu torn es troba en un entorn socio-cultural que li condiciona en tots els aspectes de la seva vida inclòs l'aspecte educatiu, i que també requereix una intervenció si volem veritablement oferir una oportunitat per adquirir una educació en igualtat d'oportunitats.

D'altra banda, era necessari organitzar tot allò relacionat amb el món de la intervenció social, que sovint els centres fiquen en un mateix calaix de sastre, i començar a endregar-lo en petits compartiments diferenciats que tothom pogués reconèixer i on els rols dels diferents professionals (treballadora social de l'EAP, psicopedagog EAP, serveis socials, EAIA, etc.) poguessin deixar de ser confosos constantment. Per a mi era important que els professionals del centre coneguessin aquests aspectes per tal de poder utilitzar millor els recursos disponibles al seu abast.

En definitiva, pensar en un nou model d'intervenció, fent pedagogia i reflexionant sobre el procés de demanda i la necessitat de definir un marc d'actuació més sistemàtic que pogués contemplar tota la xarxa social i incloure a tots els agents implicats: tutors, mestre d'educació especial (MEE), equip directiu i psicopedagog de l'EAP.

- ***Establint possibles guies que ens portin a un nou camí***

La possibilitat de fer aquest camí acompanyada per l'assessorament dels professors universitaris Lago i Onrubia, els quals ens van orientar mitjançant la formació d'un grup de treball format per companys de l'EAP, amb reunions periòdiques, va ser per a mi una oportunitat de poder fer un treball de construcció conjunt que em va donar forces per portar a terme aquesta aventura.

La meua intervenció va allargar-se durant dos anys consecutius ja que el primer any –el curs 2013/2014 – quan vaig fer la proposta al centre, van sorgir dificultats. Els canvis produïts en l'equip directiu que es van haver d'entomar de forma inesperada i determinades dificultats per poder arribar a nous acords, no van permetre dur a terme les accions planificades en un inici.

Durant el segon any, en canvi, vaig poder introduir els canvis necessaris per poder negociar l'assessorament que es va pactar a l'inici de curs en una reunió específica amb l'equip directiu i el mestre d'educació especial. Aquest es va elaborar tenint en compte les diferents etapes que s'anirien avaluant i definint per anar adaptant allò que s'havia plantejat en un inici a les necessitats del centre. Això va ser fonamental per a que totes les intervencions no fossin aïllades sinó que poguessin confluïr en uns resultats de millora real, aconseguint que tot pogués sonar com una orquestra ben dirigida, en comptes d'un conjunt de sons discordants.

### **Fase II i III : Registre i anàlisi de les pràctiques . Disseny de les millores de la pràctica: "se hace camino al andar..."**

Per poder fer una proposta de millora, a l'inici de curs vaig presentar un document a l'equip directiu com annex al pla d'actuació de l'EAP, en el que feia tota una programació d'actuacions que es realitzarien al llarg del curs, tant per part meua com de forma conjunta amb el centre, indicant en cada cas, qui era el responsable i la data en que es realitzaria l'actuació. Aquest document, annex al Pla d'actuació, contemplava, a grans trets, les següents actuacions trimestrals:

- Reunions de la Comissió Social per revisar intervencions a dur a terme, assignant tasques i establint criteris consensuats d'intervenció entre l'equip directiu, la MEE i jo mateixa.
- Reunió a inici de curs amb el claustre per explicar les intervencions programades pel curs i promoure la importància de la seva implicació.
- Emplenar, per part dels tutors, el full de demanda d'actuació social i lliurar-lo a la treballadora social de l'EAP mitjançant la MEE.
- Reunió de preparació entre la treballadora social de l'EAP i la mestra d'educació especial (MEE) dels casos que es parlaran a la Comissió Social.
- Programació de les Comissions Socials de manera que es puguin fer una per trimestre. Anteriorment s'havia arribat a la conclusió que fer moltes reunions amb serveis externs es valorava negativament ja que no revertia veritablement en una millor atenció de l'alumnat, sinó que provocava moltes vegades l'efecte contrari, augmentant la frustració dels professionals implicats.
- Coordinacions amb els tutors i MEE per tal de parlar dels acords presos prèviament, tant a la reunió amb la treballadora social de l'EAP com posteriorment a les Comissions Socials, i per recollir les opinions que aquests volguessin traslladar per a la propera reunió.
- Reunions de valoració de les intervencions fetes a final de cada trimestre amb l'equip directiu, MEE, tutors i treballadora social de l'EAP.

En el segon any d'implementació de l'assessorament vam veure com tots els esforços previs van començar a cristal·litzar-se en una realitat que ens va donar esperances renovades. Va ser personalment reconfortant i motivador ja que vam

aconseguir, fent les adaptacions oportunes, finalitzar el procés amb la certesa que hi havien hagut petits canvis significatius pel centre.

Cal dir que molts dels professionals del centre que van participar eren persones que s'incorporaven recentment al nou equip directiu amb molta empenta i il·lusió per fer les coses d'una altra manera, aspecte que va facilitar la implementació del procés.

Una de les actuacions que es va realitzar durant aquests dos cursos al llarg del primer trimestre va ser la presentació a tot el claustre, per part de la MEE d'educació infantil i per part meva, del circuit per demanar la meva intervenció com a treballadora social de l'EAP i de la Taula de Infància de la Verneda portada a terme com a experiència pilot de treball en xarxa en el territori. En el segon curs també es va fer una presentació similar on es van explicar, amb més detall, els aspectes relacionats amb la funció dins el centre i l'enumeració d'actuacions que porta terme la treballadora social; també es va concretar com fer les demandes i es va finalitzar amb l'explicació del circuit de la intervenció social en el centre.

Crec que aquestes presentacions van servir per contextualitzar la intervenció i fer visible el meu paper dintre del centre.

#### **Fase IV i V : Desenvolupament i seguiment de les millores, d'avaluació del procés i decisions sobre la continuïtat: *Arribant a la parada i al nostre destí final: l'avaluació en el tercer trimestre***

Fent un repàs final crec que les millores aconseguides consisteixen fonamentalment en:

- L'augment de la implicació dels tutors prenent un paper molt més actiu i rellevant en el centre i, més concretament, en la presa de decisions sobre els recursos socials del territori.
- Un millor coneixement dels docents sobre l'actuació de la treballadora social de l'EAP i sobre la resta de professionals de l'àmbit social.
- Més conscienciació dels tutors sobre la importància de la seva participació activa i del seu nivell d'implicació. La millora de la comprensió de les funcions de la treballadora social de l'EAP, el circuit de demanda d'intervenció i el funcionament de la Taula d'Infància de la zona com un nou element dinamitzador del treball en xarxa.
- La creació de carpetes, a nivell informàtic, on poder anar recollint les actes de les diferents reunions de coordinació que es fan al centre: Comissió Social, Comissió d'Atenció a la Diversitat, reunions amb altres serveis externs...; donant més transparència i accessibilitat a la informació tractada.

Fins aquest moment, sembla que el centre realment té en compte tots aquests aspectes treballats i els incorpora com a seus, formant part del seu funcionament habitual i valorant-los positivament com una manera més efectiva d'organitzar-se a nivell intern i de coordinar-se a nivell extern.

L'avaluació que s'havia fet des d'un inici, malgrat totes les dificultats, sempre havia estat positiva, però la percepció que havíem aconseguit millores palpables no va arribar fins que vam demanar l'opinió per escrit a tots els tutors, mitjançant un qüestionari que una de les mestres d'educació especial va elaborar, i que es van poder valorar amb els coordinadors de cicle, mestres d'EE i treballadora social de l'EAP.

En aquest qüestionari es feien tres preguntes per reflexiona sobre com havien viscut el procés, els canvis produïts i quines millores es podrien començar a perfilar de cara a la continuïtat:

- 1.-Què et sembla que la informació de la Comissió Social es posi en una carpeta compartida de l'ordinador del centre?
- 2.-Quina és la teva opinió sobre la comunicació i l'intercanvi d'informació sobre les Comissions Socials?
- 3.-Quins aspectes de millora introduiries de cara a un futur?

En aquest sentit la MEE del cicle mitjà i superior comentà que malgrat la directora enviava correus electrònics per recordar a les tutores i especialistes del centre que es miressin les carpetes, potser estaria bé fer actuacions més concretes per tal de millorar aquest aspecte i aconseguir que els tutors fessin una revisió més sistemàtica de la informació comentada a la Comissió Social i que hi hagués més feedback.

Per part dels docents de l'etapa d'educació infantil, es va comentar que no sabien exactament quina era la informació que se'ls demanava i, en ocasions, no sabien què posar perquè tampoc tenien una idea clara de quins aspectes eren els que interessaven.

Del total de persones a les que es va passar aquest qüestionari, van contestar aproximadament la meitat. En general es va valorar de forma positiva i es van fer diferents propostes per tal de millorar el funcionament actual i acabar de crear l'hàbit, per part dels tutors, marcant un espai de temps específic per fer-ho. Algunes propostes es considerà que no eren factibles però d'altres sí.

També s'acordà fer una graella amb una sèrie d'apartats on els tutors poguessin escriure la informació sobre l'alumne observada a l'aula i que els pogués servir de pauta a l'hora de fer les aportacions pertinents. Un altre acord va ser elaborar un calendari trimestral on els tutors poguessin veure les dates de les reunions de les comissions socials i que, una setmana abans, poguessin tenir un espai de temps determinat per poder mirar les carpetes amb les informacions i fer les aportacions corresponents.

Finalment, voldria destacar, de manera especial, la col·laboració de la persona que va assumir, en aquell curs, el càrrec de directora del centre i el gran treball realitzat per les mestres d'educació especial i tots els professionals que, en definitiva, van col·laborar en el projecte. Amb empena i molta energia vam aconseguir posar en marxa les actuacions plantejades en un inici i incorporar les millores proposades en el centre.