

## Asesoramiento psicopedagógico – 1.3.

# LA MEJORA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA ESCUELA: Reflexiones sobre un proceso de asesoramiento

**Montse Sierra**

Trabajadora Social. EAP B-21 SE de Sant Martí. Barcelona

### RESUMEN

Este artículo es un resumen de dos años de trabajo paralelo realizado a dos niveles. Por un lado, desde el centro educativo, con el profesorado y especialmente con el equipo directivo, profesoras de pedagogía terapéutica (PT) y coordinadores de ciclo y, por otro lado, en un segundo nivel, con el grupo de compañeros del equipo de asesoramiento psicopedagógico (EAP) liderado por los profesores Lago y Onrubia.

Intento plasmar las diferentes fases trabajadas siguiendo la metodología del modelo que se expone en el artículo de Lago y Onrubia de esta misma revista. El proceso de asesoramiento permitió realizar actuaciones que ordenaron la intervención social. El centro donde se desarrolló la experiencia se caracteriza por la existencia de un número muy elevado de alumnado con dificultades sociales, por lo que es importante poder organizar bien las actuaciones realizadas en torno a la comisión social como eje vertebrador de una estructura cada vez mayor y donde intervienen diferentes servicios de la red.

**Palabras Claves:** asesoramiento psicopedagógico, trabajo social, trabajo en red

### 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 centro educativo donde llevé a cabo este asesoramiento es un centro de una línea y de máxima complejidad, lo que significa que hay una gran mayoría de alumnos y familias que presentan diversas problemáticas sociales.

Ante las dificultades del día a día, la psicopedagoga del equipo EAP y yo vimos claramente la necesidad de crear un circuito de atención social donde todos los actores implicados tuvieran su parte de responsabilidad y donde, especialmente el profesorado, pudiera adquirir más protagonismo en la petición de actuaciones específicas; articular un mecanismo para poder rentabilizar la función de la trabajadora social del EAP y aumentar la eficiencia del conjunto de intervenciones que el centro iniciaba de forma aislada y en función de las urgencias y no de un criterio consensuado.

¿Pero, por dónde empezar? ¿Hacia dónde ir? ¿Qué queríamos conseguir exactamente? Estábamos perdidos en un mar de dudas. De forma individual, como trabajadora social del EAP no podía hacerlo, teníamos que implicar a más profesionales del centro. Pero, ¿cómo? Teníamos que pensar en una serie de actuaciones que dieran forma a todas aquellas reflexiones hechas *en petit comité* por un grupo de personas sensibles al cambio (psicopedagoga del EAP, trabajadora social del EAP y profesoras de pedagogía terapéutica) y que veían, como yo, la necesidad de hacer algo para mejorar ese funcionamiento.

### **Fase I: Análisis y negociación de la demanda y del proceso de asesoramiento: planteando la necesidad de ordenar ese cajón de sastre**

Esta fase se inició en la Comisión de Atención a la Diversidad (CAD). De acuerdo con el equipo directivo y la psicopedagoga del EAP se comentó en la CAD que había que conseguir que los tutores se implicaran más en el momento de realizar las demandas de intervención social, que se diera a conocer con más profundidad la figura de la trabajadora social del EAP como puente de relación con otros servicios y, en definitiva, que pudieran tener una visión más ajustada a la realidad. Para ello debían conocer mejor mi función dentro del centro y poder diferenciarla de otros perfiles profesionales del ámbito social.

Considero importante, en este tipo de centros ubicados en entornos sociales desfavorecidos, la necesidad de poder hacer una intervención global que incluya un trabajo en red y sistemático para poder incidir en aspectos sociales relacionados con el alumnado y hacer un análisis que vaya más allá de las dificultades puramente educativas. Normalmente, los tutores piden al psicopedagogo del EAP su intervención para valorar las necesidades educativas específicas de un alumno sin darse cuenta de que ese está inmerso en un sistema familiar el cual, a su vez, se encuentra en un entorno sociocultural que le condiciona en todos los aspectos de su vida, incluido el aspecto educativo, y que requiere también una intervención si queremos verdaderamente ofrecer una educación en igualdad de oportunidades.

Por otro lado, era necesario organizar todo lo relacionado con el mundo de la intervención social, que a menudo los centros ponen en un mismo cajón de sastre, y empezar a ordenarlo en pequeños compartimentos diferenciados que todos pudieran reconocer y donde los roles de los diferentes profesionales (trabajadora social del EAP, psicopedagogo del EAP, servicios sociales, equipo de atención a la infancia, etc.) pudieran dejar de ser confundidos constantemente. Para mí era importante que los profesionales del centro—conocieran estos aspectos para así poder utilizar mejor los recursos disponibles a su alcance.

En definitiva, pensar desde un nuevo modelo de intervención, haciendo pedagogía y reflexionando sobre el proceso de la demanda y la necesidad de definir un marco de actuación más sistemático que contemplara toda la red social e incluyera a todos los agentes implicados: tutores, profesoras de pedagogía terapéutica, equipo directivo y psicopedagogo del EAP.

- **Estableciendo posibles guías que nos lleven a un nuevo camino**

La posibilidad de hacer este camino acompañada por el asesoramiento de los profesores Lago y Onrubia, que nos orientaban a través de un grupo de trabajo

con los compañeros del EAP, fue para mí una oportunidad–para poder hacer un trabajo construcción conjunta–que me dio fuerzas para emprender esta aventura.

Mi intervención se alargó durante dos años consecutivos debido a que en el primer año –el curso 2013/2014– cuando hice la propuesta en el centro, surgieron dificultades. Los cambios producidos en el equipo directivo que se tuvieron que asumir de manera inesperada y las dificultades para llegar a nuevos acuerdos, no permitieron llevar a cabo las acciones planificadas en un inicio.

Durante el segundo año, en cambio, pude introducir los cambios necesarios para negociar el asesoramiento a inicio de curso en una reunión específica con el equipo directivo y la profesora de pedagogía terapéutica. Este plan se elaboró teniendo en cuenta las diferentes etapas que se irían evaluando y definiendo a lo largo del tiempo, para ir adaptando lo que se había planteado en un inicio a las necesidades del centro. Esto fue fundamental para que las distintas intervenciones no fueran aisladas sino que pudieran desembocar en unos resultados de mejora real, logrando que todo pudiera sonar como una orquesta bien dirigida, en lugar de un conjunto de sonidos discordantes.

### **Fase II y III: Registro y análisis de las prácticas. Diseño de las mejoras de la práctica: “se hace camino al andar...”**

Para poder hacer una propuesta de mejora, al empezar el curso, presenté un documento al equipo directivo como anexo al plan de actuación del EAP, en el que se plasmaba una programación de actuaciones que se realizarían a lo largo del curso, tanto por mi parte como de forma conjunta con el centro, indicando en cada caso quién era el responsable y la fecha en la que se realizaría cada actuación. Este documento, anexo al plan de actuación, contemplaba a grandes rasgos las siguientes actuaciones trimestrales:

- Reuniones en la Comisión Social para revisar las intervenciones a llevar a cabo, asignando tareas y estableciendo criterios de intervención consensuados entre el equipo directivo, la profesora de pedagogía terapéutica y yo misma.
- Reunión de claustro a inicio de curso para transmitir las intervenciones planificadas a lo largo del curso y promover la importancia de la implicación de todos los docentes.
- Rellenar, por parte de los tutores, la hoja de demanda de actuación social y entregarla a la trabajadora social del EAP a través de la profesora de pedagogía terapéutica
- Reunión para preparar los casos que se hablarán en la Comisión Social por parte de la trabajadora social del EAP y la profesora de pedagogía terapéutica.
- Programación de reuniones trimestrales de la comisión social. Anteriormente se había llegado a la conclusión de que hacer muchas reuniones con servicios externos se valoraba negativamente ya que no revertía verdaderamente en una mejor atención del alumnado, sino que provocaba muchas veces el efecto contrario, aumentando la frustración de los profesionales implicados.
- Coordinaciones con los tutores y profesoras de pedagogía terapéutica para hablar de los acuerdos tomados previamente, tanto en la reunión con la trabajadora social de la EAP como posteriormente en las Comisiones

Sociales, y poder recoger las opiniones que éstos quisieran hacer llegar a la siguiente reunión.

- Reuniones de valoración de las intervenciones hechas al final de cada trimestre con el equipo directivo, profesoras de pedagogía terapéutica, tutores y trabajadora social del EAP.

En el segundo año de implementación del asesoramiento, vimos como todos los esfuerzos previos comenzaron a cristalizar en una realidad que nos dio esperanzas renovadas. Fue personalmente reconfortante y motivador ya que entre todos conseguimos - haciendo las adaptaciones oportunas - finalizar el proceso con la certeza de que en el centro se habían hecho pequeños cambios significativos.

Hay que decir que muchos de los profesionales del centro que participaron eran personas que se incorporaban recientemente al nuevo equipo directivo con mucho empuje e ilusión por hacer las cosas de otro modo, aspecto que facilitó la implementación del proceso.

Una de las actuaciones que se realizaron durante estos dos cursos a lo largo del primer trimestre fue la presentación a todo el claustro, por parte de la profesora de pedagogía terapéutica, de educación infantil y por mi parte, del circuito para pedir mi intervención como trabajadora social del EAP y de la Mesa de Infancia del barrio de la Verneda de Barcelona, llevada a cabo como experiencia piloto de trabajo en red en el territorio. En el segundo curso, también se hizo una presentación similar donde se explicaron con más detalle los aspectos relacionados con mi función dentro del centro, se enumeraron las actuaciones que lleva a cabo la trabajadora social, se concretó cómo hacer las demandas y se finalizó con una explicación del circuito de intervención social en el centro. Creo que estas presentaciones al claustro sirvieron para contextualizar la intervención y hacer más claro y visible mi papel dentro del centro.

#### **Fase IV y V: Desarrollo y seguimiento de las mejoras y de evaluación del proceso, y decisiones sobre la continuidad. *Llegando a la parada y nuestro destino final: la evaluación en el tercer trimestre***

Haciendo un repaso final creo que las mejoras conseguidas consisten fundamentalmente en:

- El aumento de la implicación de los tutores tomando un papel mucho más activo y relevante en el centro y, más concretamente, en la toma de decisiones sobre los recursos sociales del territorio.
- La mejora de sus conocimientos sobre la actuación de la trabajadora social del EAP y sobre el resto de profesionales del ámbito social. La mejora de la comprensión sobre el circuito de demanda de intervención y el funcionamiento de la Mesa de Infancia de la zona como un nuevo elemento dinamizador del trabajo en red.
- Una mayor concienciación de los tutores sobre la importancia de su participación activa y de su nivel de implicación.
- La creación de carpetas compartidas, a nivel informático, para ir recogiendo las actas de las diferentes reuniones de coordinación que se hacen en el centro: Comisión Social, Comisión de Atención a la Diversidad,

reuniones con otros servicios externos, etc.; dando así más transparencia y accesibilidad a la información tratada.

Hasta este momento, parece que el centro realmente tiene en cuenta todos estos aspectos trabajados y los incorpora como suyos, formando parte de su funcionamiento habitual y valorándolos positivamente como una manera más efectiva de organizarse a nivel interno y coordinarse a nivel externo.

La evaluación que se había hecho desde un inicio, a pesar de todas las dificultades, siempre había sido positiva, pero la percepción de que habíamos conseguido mejoras palpables no llegó hasta que pedimos la opinión por escrito a todos los tutores mediante un cuestionario que una de las profesoras de pedagogía terapéutica elaboró y que se pudieron valorar con los coordinadores de ciclo, los otros docentes y la trabajadora social del EAP.

En este cuestionario se hacían tres preguntas para reflexionar sobre cómo habían vivido el proceso, sobre los cambios producidos y sobre las mejoras que se podrían empezar a perfilar de cara a la continuidad del proceso:

- 1.- ¿Qué te parece que la información de la Comisión Social pase a la Carpeta compartida del ordenador del centro?
- 2.- ¿Cuál es tu opinión sobre la comunicación y el intercambio de información sobre las Comisiones Sociales?
- 3.- ¿Qué aspectos de mejora introducirías para el futuro?

En este sentido la profesora de pedagogía terapéutica de ciclo medio y superior comentó que a pesar de que la directora enviaba correos electrónicos para recordar a las tutoras y especialistas del centro que leyeran las informaciones de las carpetas, quizás estaría bien hacer actuaciones más concretas para mejorar este aspecto y conseguir que los tutores hicieran una revisión más sistemática de la información comentada en la comisión social y que hubiera más feedback.

Por parte de los docentes de educación infantil se comentó que no sabían exactamente cuál era la información que se les pedía y en ocasiones no sabían qué poner porque no tenían claro aspectos eran los que interesaban.

Del total de personas a las que se pasó este cuestionario, contestaron aproximadamente la mitad. En general se valoró de forma positiva y se hicieron diferentes propuestas para mejorar el funcionamiento actual y terminar de crear un hábito, por parte de los tutores, marcando un espacio de tiempo específico para hacerlo. Algunas propuestas se consideraron que no eran factibles pero otras sí.

También se acordó hacer una parrilla con una serie de apartados donde los tutores pudieran escribir la información observada del alumno en el aula que les pudiera servir de pauta para hacer las aportaciones pertinentes. Otro acuerdo fue elaborar un calendario trimestral donde los tutores pudieran ver las fechas de las reuniones de las comisiones sociales y que, durante la semana anterior, pudieran tener un espacio de tiempo determinado para poder revisar las carpetas con la información y hacer las aportaciones correspondientes.

Finalmente, quisiera destacar, de manera especial, la colaboración de la persona que asumió, en ese curso, el cargo de directora del centro y el gran trabajo realizado por las profesoras de pedagogía terapéutica y por todos los profesionales que, en definitiva, colaboraron en el proyecto. Con empuje y mucha energía conseguimos poner en marcha las actuaciones planteadas en un inicio e incorporar las mejoras propuestas en el centro.