

La demanda de col·laboració al CRETDIC i la seva transformació en el procés d'assessorament

Enric Bolea López

CRETDIC Baix Llobregat

Montserrat Talaya López

CRETDIC Tarragona

Rosa Gómez Aixendri

CRETDIC Terres de l'Ebre

Pilar Pàmies Perna

CRETDIC Lleida

Imma Balart Colom

CRETDIC Maresme Vallès Oriental

Míriam Pérez Jiménez

CRETDIC Barcelona Ciutat

Mireia Casals Petit

CRETDIC Baix Llobregat

Andrea Armengod Borda

CRETDIC Barcelona Ciutat[1]

Rebut: 19.11.24 **Acceptat:** 04.02.25

DOI: <https://doi.org/10.32093/ambits.vi.62.504978>

Resum

La demanda de col·laboració al CRETDIC i la seva transformació en el procés d'assessorament

El document recull el treball realitzat en el marc d'un grup d'intervisió de professionals del CRETDIC (Centre de Recursos Educatius per alumnat amb Trastorns del Desenvolupament i la Conducta) dels diferents territoris de Catalunya entorn a la importància d'analitzar, redefinir i concretar la demanda d'intervenció i el seu tancament en el marc de l'assessorament col·laboratiu.

Entenent aquesta demanda com quelcom viu que es redefineix i construeix al llarg del procés d'assessorament, el tancament no es contempla com un acte finalista, sinó com un procés que ha de ser coproduït entre tots els agents implicats.

En el document, s'identifiquen diverses modalitats de tancament, incloent l'assoliment de fites, la transició de l'alumnat i les dificultats en la col·laboració. A més, es proposen criteris i procediments per orientar aquest procés tot destacant la necessitat de reflexionar sobre els reptes que els professionals afronten en l'assessorament col·laboratiu.

Paraules clau: assessorament col·laboratiu, demanda de col·laboració, coproducció de la demanda, procés de tancament, CRETDIC, modalitats de tancament.

Abstract

Collaborative requirement to CRETDIC and its evolution during the assessment

This article gathers the analysis, redefinition and conciseness about the impact and strategies of the intervention in a collaborative assessment process framework in the education field. Different professionals from the Educational Resources Center for Students with Behavioral and Development Problems (CRETDIC) in Catalunya (Spain) have been reflecting on the understanding, the requirements of the setting and the process itself and the evolution on them that are in a constant correlation in the closing moment of this process.

In our perception to understand the correlation between all the elements and at the conditions to finish the process of the assessment; we frame this moment not as a final step to conclude but that we understand it as a coproduction from all the members and items analyzed involved.

In this paper we present different modalities to coproduce this closure based on the goals achieved, students transition or difficulties at the collaborative process. There are the criteria established and the procedures to assess this closure period reflected as well as the capacity of reflection about the further practice and challenges for the advisors during the collaborative working process.

Keywords: collaborative work, collaboration requirement, requirement coproduction, ending process, CRETDIC, ending modalities.

Introducció

El Centre de Recursos Educatius per alumnat amb Trastorns del Desenvolupament i la Conducta (CRETDIC) és un servei educatiu específic integrat per docents especialistes en pedagogia terapèutica, audició i llenguatge o en orientació educativa (professionals de psicologia, pedagogia o psicopedagogia), que proporcionen assessorament i formació als docents dels centres i als Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) per tal de col·laborar a oferir la resposta educativa més adequada per a l'alumnat amb necessitats educatives associades a trastorns de l'espectre autista, trastorns mentals i trastorns de conducta que els comporten dificultats per a la participació, la relació i l'aprenentatge en els centres educatius.

El CRETDIC forma part de la xarxa de serveis educatius que donen suport a l'educació inclusiva dins el marc del Decret d'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu (DECRET 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.). Ha estat creat a l'inici del curs 2016-2017 mitjançant una ordre específica del Departament d'Educació, la ORDRE ENS/308/2016, de 14 de novembre, per la qual es crea el CRETDIC. S'estructura com un servei únic per a tot el territori i per a la millor gestió, exerceix les seves funcions per àmbits territorials coincidint amb els dels serveis territorials i, en el seu cas, del Consorci d'Educació de Barcelona.

Una de les actuacions del CRETDIC, per donar resposta a les demandes de col·laboració rebudes a través dels EAP o per encàrrec de l'Administració, és l'assessorament. Aquest implica la col·laboració amb la resta d'agents que estan intervenint en una situació determinada per tal d'incorporar la mirada i el coneixement

específics que aporta el CRETIC. Aquest assessorament pot tenir diverses intensitats i durades en funció de les característiques de la situació sobre la qual s'actua i dels acords que es prenen amb la resta d'agents implicats en el transcurs del procés.

Tot i ser un servei amb un grup no molt nombrós d'integrants, es produeixen un bon grapat de situacions en els diferents territoris que generen dubtes, preguntes i reptes sobre com concebre i materialitzar les diferents fases de l'assessorament. És per aquest motiu que durant el curs 2022-23 es proposa centrar la formació del servei en un treball d'intervisió creant grups de treball formats per membres dels equips de cada territori.

La idea era centrar la formació en el treball sobre casos atesos i situacions plantejades als diferents territoris i així explicar les singularitats que experimentem. Però potser el que més ha destacat, després d'un treball de dos cursos, és la coincidència sobre la preocupació que desperta a cada territori la situació de tancament de la demanda de col·laboració per part del nostre equip.

En les diferents trobades del grup de treball hem pogut consensuar que les nostres pràctiques estan emmarcades en els principis que recull el nostre marc d'actuació: enfocament inclusiu, concepció interactiva del desenvolupament i l'aprenentatge, enfocament contextual, singularització de l'aproximació i de la resposta, plantejament preventiu i institucional, relació col·laborativa, voluntat capacitadora i compromís ètic. Aquests principis estan presents en tot el procés d'assessorament, per tant, també en el tancament de la demanda. Tanmateix, en el Marc d'actuació es proposen una sèrie de criteris de tancament i mesures de seguiment. Tot i que són criteris que poden orientar el procés de tancament en els diferents contextos d'assessorament sovint s'interpreten de forma diversa en els diferents territoris.

En el relat que segueix, es focalitza l'atenció en aquests interrogants. En comprendre quins són els factors que fan que els assessoraments es demorin, s'encallin en el temps o s'interrompin. En aquest sentit, es posen en joc preguntes com ara: Quins són els criteris que permeten definir què és un tancament? En quin moment es pren la decisió de concloure? Quin sentit o significat atribueixen els diferents participants dels assessoraments al tancament? Quins són els signes o indicadors que es consideren per prendre la decisió de fer un tancament? Qui o quins agents participen en la decisió? Com ho fan? Interrogants que fomenten la reflexió i que són comuns a totes les persones que participem d'aquests processos d'assessorament: docents, mestres de suport a la inclusió, orientadors educatius, professionals d'EAP...

Finalitat del document

Durant aquest curs el tema de la demanda emergeix com un repte en els processos d'intervenció que despleguem els professionals dels CRETIC que ens convida a una reflexió permanent sobre la seva finalitat i el seu sentit en la pràctica assessora. Fins i tot es pot dir que la reflexió sobre la demanda implica així mateix una reflexió sobre el

model d'assessorament que la sustenta. Precisament, l'assessorament és un dels termes clau que apareixen en el títol d'aquest document. Si prestem atenció al títol principal que hem proposat per aquest document s'identifiquen amb prou claredat tres conceptes clau vinculats a la demanda: col·laboració, transformació i assessorament.

No passarà inadvertit pel lector que el títol principal no inclou el terme tancament. Òbviament, no és casual. Per què? Qualsevol reflexió i decisió sobre el tancament de la demanda s'ha de situar en el marc més global de com es concep la construcció de la demanda, així com el seu sentit i funció en el procés d'assessorament. En aquesta perspectiva, el tancament de la demanda està inevitablement lligat a com s'inaugura aquesta demanda: si la demanda de col·laboració és construeix i és susceptible de transformació en el procés de col·laboració, el seu tancament també es objecte de construcció i transformació.

El punt clau en aquest procés és plantejar-nos si tots els agents que participem en la definició de la demanda som capaços d'interrogar-nos sobre allò que ens retorna des de la mateixa pràctica en forma d'un sentiment per millorar-la, o la percepció de quelcom que ens falta doncs no s'adequa a les expectatives, no s'ajusta al nostre saber, saber fer i saber estar.

En els apartats que segueixen intentarem articular una proposta sobre el tancament de la demanda a partir de les aportacions i interrogants que s'han generat en el gresol del grup de treball durant tot aquest curs. Aquesta, s'ha de considerar com una proposta oberta.

La demanda de col·laboració

En funció de com es conceptualitza la demanda esdevindrà un tipus de tancament o altre. Més encara, la demanda i el seu tancament s'han d'interpretar d'acord amb el model o concepció d'assessorament que la sustenta. Podem partir d'una primera convenció: la demanda és col·laborativa perquè la concepció de l'assessorament en la què es fonamenta és l'assessorament col·laboratiu.

Si fem cas del que s'ha anat dient fins al moment, la demanda és creadora d'un context de col·laboració. Un context en el qual es col·labora en una doble direcció: en primer lloc, col·laborem en definir la demanda i el contingut de la col·laboració i, en segon terme, col·laborem en construir la mateixa relació de col·laboració. En el procés de tancament de la demanda també estan presents aquestes dues dimensions: (i) indagar i discernir de forma conjunta els arguments que expliquin la finalització i, (ii) construir, mantenir i, si s'escau, recuperar el vincle de col·laboració a través de la conversa.

En aquesta perspectiva ens allunyem d'un model d'assessorament on l'assessor és tal com ens explica Sennett (2008), un expert jeràrquic, i posem la nostra expertesa col·laborativa al servei de la construcció d'un saber compartit que orienti les respostes educatives que possibilitin l'evolució de l'alumnat en un context determinat. Analitzar la

demanda i coproduir-la de forma conjunta suposa elaborar una visió compartida dels motius que justifiquen la posada en marxa d'un camí d'assessorament des de la perspectiva dels diferents actors implicats en tot el recorregut que s'inicia.

En altres ocasions ens podem trobar amb demandes poc elaborades que tenen l'empremta d'una queixa, d'una exigència que pressiona a l'assessor/a, d'una urgència, d'una conformitat sobre la mateixa actuació, d'una inseguretat i temença front situacions complexes, reactives a situacions que no es comprenen, però que produeixen força malestar, o bé que cerquen la certificació d'un canvi de modalitat escolar, etc. (Bonals i González 2011). Certament, si no es poden transformar i reconstruir aquests tipus de demanda és previsible -en el cas que esdevingui un assessorament per part nostra- que el tancament pugui adoptar el mateix segell que la demanda inicial. La demanda té molt més a veure amb una posició de col·laboració que amb una prescripció d'intervenció.

El denominador comú d'aquestes diverses maneres de demanar és que no es presenten cercant la col·laboració. No hi ha cap mena de pregunta sobre la pròpia posició respecte a la situació o esdeveniment que causa la demanda. En general, sempre ens movem entre dues lògiques que impliquen així mateix dos paradigmes en la seqüència demanda - tancament (Díaz i altres, 2009):

- Demandes que es poden situar en la perspectiva del paradigma problema - solució (P-S): cercar solucions directes i definitives a problemes. Són demandes imperatives. En aquest paradigma qui demana exigeix del professional a qui adreça la demanda la responsabilitat de trobar una solució sovint lligada a la immediatesa.
- Demandes incloses en la perspectiva qüestió - resposta (Q-R): elaborar respostes a qüestions o preguntes plantejades. Són demandes de saber. És aquest segon paradigma el que afavoreix un canvi que troba les seves arrels en la implicació, la indagació i el treball cooperatiu. Lligada a un temps per comprendre i a la conversa que ho possibilita.

Per tot això, si en l'assessorament se'ns situa en el lloc P-S (demandes poc elaborades o imperatives) i no podem generar condicions perquè qui ens formula la demanda pugui pensar-la i coproduir-la, no es facilita, ni el pensament ni la possibilitat de preguntar-se per la funció que compleix la demanda. La demanda ha de poder ser reflexionada i compartida, ja que és el punt de partida i motor de la intervenció i aquí trobem la llavor d'un procés de tancament en col·laboració.

Sempre ens cal un temps de transformació per a passar a una demanda que interrogui tant per les causes que motiven la demanda com per les conseqüències explícites i implícites que comporta. La funció d'una escolta atenta, per part de qui rep la demanda a la inquietud de qui l'expressa és crucial (Bolea i Càrcel, 2019). En el que segueix s'aborda precisament el tema del temps, de la concepció i tractament del temps en relació amb la demanda i el seu tancament.

La dimensió temporal de la col·laboració i el tancament de la demanda

La demanda en el seu devenir temporal no és un procés lineal, és viu i es reescriu a mesura que va avançant. Es pot concebre com un moviment permanent de conclusió i obertura cap a una nova manera de compartir i definir la demanda de col·laboració al llarg del procés d'assessorament. Si la demanda i el procés d'assessorament requereixen d'un temps per ser edificats, el tancament també.

El tancament és un pas en l'assessorament en què està en joc una decisió en tres temps: l'instant de veure (captar), el temps per a comprendre (elaborar) i el moment de concloure (decidir) que no s'han d'interpretar de forma lineal i seqüencial sinó lògica (Ubieto, 2004; 2012 ; Bolea i Càrcel, 2019). En l'esquema següent es recullen les idees bàsiques que defineixen cada un d'aquests tres temps:

Taula 1. Temps de l'Assessorament

Primer temps: CAPTAR	Segon temps: ELABORAR	Tercer temps: DECIDIR
Temps en què ens adonem del que passa i ens passa en relació amb el tancament. En aquest moment es perceben els diferents elements que caracteritzen la situació de tancament que ens genera un interrogant, una pregunta, un interès. El que percebem pren forma d'un relat per part de tots el que col·laboren en el procés de tancament	És el moment d'indagar per a tractar de comprendre què passa i que ens passa davant dels esdeveniments que captem. Abordem la complexitat de la situació de tancament. Aquest segon temps d'indagació i elaboració se situa entre la percepció de la situació (primer temps) i la presa de decisions (tercer temps). Entre allò que ens interroga i les decisions que aspiren a respondre, cal introduir un temps entremig per a aturar-se i pensar col·lectivament per tal que les decisions siguin accions veritablement orientades i conseqüents amb aquesta reflexió conjunta que sempre ha de precedir l'acció.	És el temps en el qual es conclou respecte d'allò del tancament que ens interroga. És possible concloure perquè els professionals són capaços de prendre decisions i dur-les a terme gràcies a la conversa regular i compartida.

(Nota: Bolea i Càrcel, 2019)

Una decisió és una anticipació produïda a partir d'un procés de reflexió i elaboració. La idea d'anticipació té aquí un paper determinant, ja que al temps de decidir i actuar s'hi arriba anticipant l'evidència d'un efecte futur: en aquest cas el tancament. Tot el que passa a conseqüència de les decisions que s'han pres pot tenir efectes retroactius i generar un nou procés on pot esdevenir una transformació de la demanda de col·laboració a partir del tancament.

Certament, es donen molts assessoraments que conclouen en la direcció de les finalitats i objectius acordats a l'iniciar el procés. Però, a voltes, assistim a processos

d'assessorament en els quals es prenen decisions precipitades que mostren mancances en el temps d'elaboració respecte dels esdeveniments que caracteritzen la situació que causa l'assessorament.

La supressió del temps d'elaboració produeix la supressió del temps de comprendre. Si quan s'aborda (es capta) el moment de la finalització en el marc del treball col·laboratiu no es pot produir un saber i un sentit que orienti i permeti tractar i elaborar el tancament, es precipita la decisió. És la inquietud o l'angoixa que suscita la percepció d'aquesta situació de tancament el que activa mecanismes reactius per a reduir la intranquil·litat que produeix la situació. Si no es frena l'angoixa, alguns dels professionals de l'equip o l'equip se sent empès o bé a eludir o evitar una resposta (la de finalitzar) o bé a precipitar una decisió (un tancament precipitat).

Cal afegir que, si bé la pressió i la presa per decidir el temps per finalitzar anul·len el temps de comprendre, també hi ha un segon tipus de resposta per manca d'elaboració. No es pot considerar una resposta reactiva, sinó més aviat una resposta inhibida, una paralització de la capacitat de decidir. En aquest cas, es produeix l'eternització del temps de comprendre i elaborar que anul·la el temps de concloure. Es posterga la decisió i el tancament no arriba mai. S'allarga aquest temps de comprendre sense que es pugui arribar a un moment de concloure.

Sentit i funció del tancament en el procés d'assessorament

El tancament no s'ha de centrar exclusivament en la valoració de l'assoliment dels possibles canvis en allò que hem determinat com a objecte/contingut de l'assessorament (alumne/a, grup, cicle, centre, etc.). Ha d'incloure els canvis que s'ha donat en els agents que participen en el treball de col·laboració. En el període de la finalització s'ha de constatar si les condicions personals i contextuals que varen causar l'assessorament s'han transformat. El tancament ens remunta sempre al començament del procés d'assessorament.

En la concepció col·laborativa els canvis que es poden promoure en el procés d'assessorament han d'incloure els diferents agents participants en el procés. En una perspectiva col·laborativa els criteris per la finalització de l'assessorament han de considerar el grau d'assoliment de diferents tipus de canvis:

- Els que es produeixen en el focus de la intervenció (el contingut de la col·laboració) acordat en la demanda inicial i el pla d'actuació acordat.
- Els que es donen entre els participants: tutor, equips docents, direcció, CAEI, EAP, etc.
- Els que esdevenen en la mateixa relació de col·laboració: crear, construir, mantenir i recuperar el vincle de confiança entre els participants durant el procés d'assessorament

Diversitat de processos de tancament i transformació de la demanda

Durant aquests dos cursos, la Comissió ha dut a terme una anàlisi i reflexió sobre diferents experiències de tancament. Tot i la variabilitat de situacions que poden dur a la conclusió de la demanda, es proposen tres grans modalitats: assoliment de les fites, transició de l'alumnat i fragilitat en la col·laboració. En el següent esquema es representen gràficament aquests aspectes:

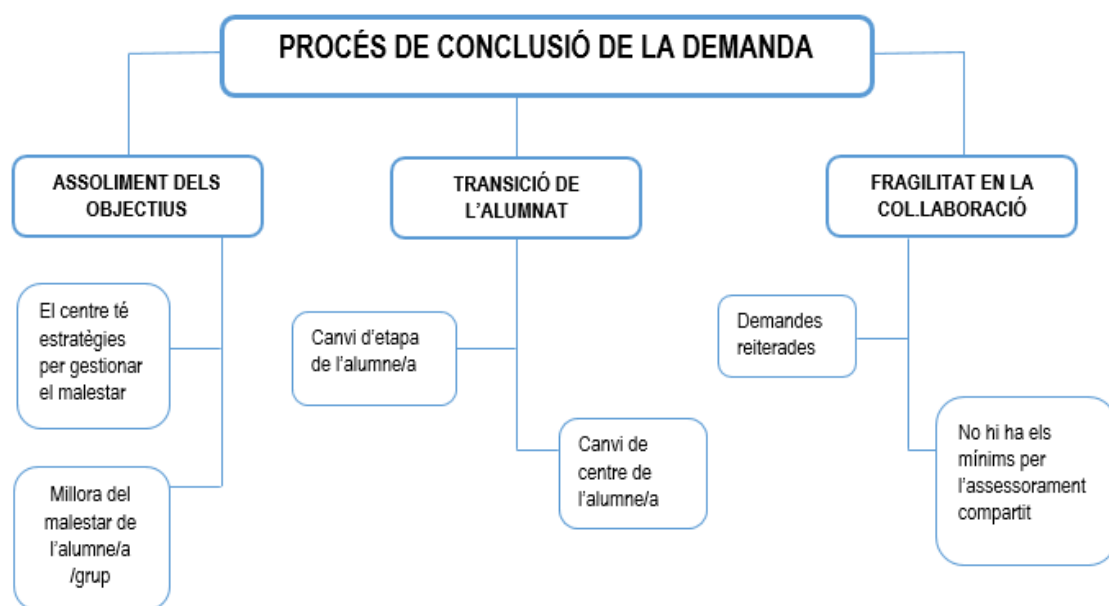


Figura 1. Modalitats de conclusió de la demanda.

A continuació ens aturem en cadascuna de les modalitats proposades. Ho presentem en format d'esquema organitzat en dues dimensions. Per una banda, la delimitació o caracterització de la modalitat de tancament, per altra, les consideracions realitzades per a cadascuna d'aquestes modalitats

Taula 2. Tancament per l'assoliment de fites.

Tancament per assoliment de les fites	
Situacions	Consideracions
1. Millora del malestar de l'alumne/a o el grup	La decisió de concloure es pren de forma compartida/col·laborativa per part de l'equip de treball de l'assessorament (centre-EAP-CRETDIC). El grup de treball de l'assessorament valora que hi ha una situació d'estabilització de la situació de l'alumne/a o el grup on l'expressió del malestar no interfereix en el seguiment de les activitats de la vida diària o els aprenentatges de forma significativa.

2. El centre té estratègies per gestionar el malestar	El grup de treball conclou que el centre ha articulat i optimitzat els suports humans, organitzatius i materials per a donar resposta a les necessitats de l'alumne/a i promoure el seu desenvolupament. Hi ha una perspectiva de progrés i evolució, de retirada dels suports. La conclusió de l'assessorament no implica la resolució de la situació. Tot i que es tracta d'una modalitat de tancament col·laborativa, s'ha de poder compartir que un tancament no implica que tot quedi resolt sense que es tornin a presentar nous reptes, conflictes, etc.
---	---

Taula 3. Tancament per transició de l'alumnat.

Tancament per transició de l'alumnat	
Situacions	Consideracions
Canvi d'etapa de l'alumne/a Canvi de centre	El fet que un alumne acabi l'etapa és motiu de tancament de la demanda o només si implica canvi de centre? El CRETDIC ha d'acompanyar a un alumne en el pas d'etapa per sistema? El centre on arribarà l'alumne/a amb seguiment CRETDIC no coneix l'alumne i no sabem si podrà mantenir la mateixa resposta que s'ha dut a terme en el centre d'on és originari. Té sentit que el CRETDIC intervingui en un centre que no ha fet demanda? Hi hauria d'haver primer un treball per a generar una demanda al nou centre? Qui l'hauria de fer? S'ha de considerar el pes que té per l'alumne/a el fet que el CRETDIC hagi atès l'equip docent prèviament. Com cal gestionar l'angoixa dels nous docents que acullen a l'alumne? Com podem transmetre els esforços en ajustar la intervenció amb l'alumne/a i la seva família per estabilitzar la situació al nou centre? Convé establir un procediment de col·laboració sobre la transició a la secundària. Implica definir amb l'EAP si el centre de secundària fa demanda de col·laboració. Es donen condicions de possibilitat: • Quan ja s'està intervenint des del CRETDIC en el centre receptor de secundària • Quan el professional de l'EAP responsable del centre de primària també ho és del centre de secundària • Cal considerar que es pot donar el cas que no sigui un canvi d'etapa sinó d'intensitat de recursos (SIEI, AIS, etc.)

Taula 4. Tancament per fragilitat en la col·laboració.

Tancament per reiteració de les condicions de fragilitat en la col·laboració	
Situacions	Consideracions
Situacions en les quals no es mantenen les condicions necessàries	Es poden presentar situacions i factors en les quals l'assessor pot estar consentint a una certa dimissió educativa vers l'alumne. Diverses són les condicions de fragilitat:

per dur a terme l'assessorament col·laboratiu.	• El centre en el qual s'escolaritza l'alumne no comparteix la manera d'entendre i atendre a l'alumne/a. • El centre ja no disposa de temps o desig per sostenir la reflexió o portar a terme els acords que es van construir de manera col·laborativa o només es fa un cert ús administratiu del servei per justificar que s'han esgotat totes les mesures. • Esgotament d'alguns docents i de la situació complicada que han d'afrontar. • Dificultats de relació tutor/a- equip directiu, tutor/a - equip docent, tutoria desbordada amb dificultats de gestió d'aula (no fa demanda, vol més mans o pensa que el nen no està escolaritzat on deuria)... • La figura de l'EAP no estableix un compromís i col·laboració amb el CRETDIC: expectatives falses, implicació variant, intervenció des d'un paradigma d'intervenció oposat (invalidar, fiscalitzar, direccional, model d'expert...). Quan un assessorament deixa de tenir una funció al centre s'ha de poder impulsar una conversa. Convé plantejar a la direcció (prèvia conversa amb l'EAP) que per seguir l'assessorament calen unes mínimes condicions de disponibilitat i compromís de fer una pràctica reflexiva i posar en marxa els acords, cercant la participació de l'equip. En el procés potser es poden generar noves oportunitats i condicions de participació o bé, en cas que no es pugui mantenir la col·laboració, formalitzar la decisió del tancament de la col·laboració.
--	--

Aquestes modalitats poden donar-se de forma unitària o fer-ho de forma interrelacionada (ex: millora del malestar de l'alumne i canvi de centre) i, en alguns casos, pot implicar una oportunitat per la transformació de la demanda i inici d'un nou procés de col·laboració. En totes i cadascuna de les modalitats exposades emergeixen reptes per la pràctica assessora. En el que segueix es comenten alguns dels que hem identificat des de grup de treball.

Criteris i procediments del tancament de la demanda

Seguidament, es presenten en una imatge resumida alguns criteris que poden orientar el procés de tancament del treball col·laboratiu i posteriorment es desenvolupen amb més deteniment.

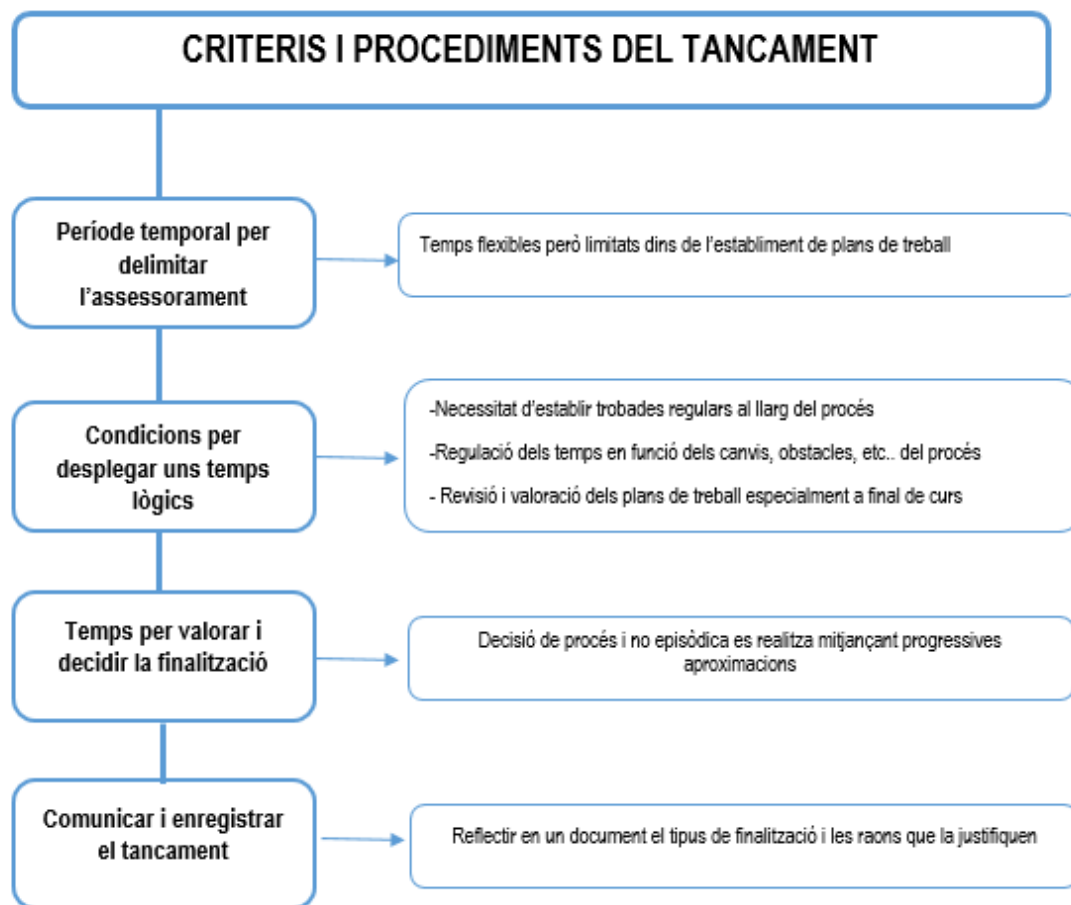


Figura 2. Criteris i procediment del tancament.

Criteris i procediments rellevants per a la seva consideració:

A. Un període temporal raonable per delimitar l'assessorament.

Cal considerar que la col·laboració no s'allargui en el temps, sempre des del criteri de la flexibilitat. En alguns territoris no es posa data de finalització del cas, però sí que es parla de la necessitat d'anar pensant que aproximadament l'acompanyament s'hauria de fer durant un màxim de dos anys (s'apel·la al cas per cas). En altres es fa difícil posar unes fronteres quan han de tancar el cas.

Si la demanda es coprodueix també es coprodueix el tancament. Des del mateix moment que s'inicia la col·laboració i, per tant, quan es coprodueix la demanda, s'ha de proposar una seqüència temporal aproximada del procés. Més concretament:

- Tot i que convé fer una aproximació de quan i en quines condicions es pot produir el tancament s'ha de tenir molt present que sovint és molt difícil precisar el moment just de la finalització, ja que és impossible plantejar un assessorament de temps il·limitat.
- Cal establir un període raonable de temps que possibiliti la col·laboració regular. La temporalitat d'una intervenció s'ha de plantejar en el moment en el qual la

demanda de col·laboració és idònia i es prenen els acords per iniciar l'assessorament quan s'estableix el pla de treball. Es pot modificar en funció del procés valorant l'opció de modificar la temporalitat de la xarxa d'acompanyament sigui en ampliar-la o bé allargant la periodicitat de reunions (seguiments bimensuals o trimestrals, etc.).

- La proposta d'un temps limitat pot complir una funció reguladora del treball col·laboratiu i estar al servei d'una intervenció que pugui evitar tant precipitacions com demores. En qualsevol cas, aquest punt ens retorna a l'apartat dels reptes: interrogar-nos per la funció que està complint l'assessorament en tots i cadascun dels components de la xarxa.

B. Condicions per desplegar els temps lògics.

Una qüestió central és com situar-se en una perspectiva no cronològica i lineal en el marc d'un temps limitat que permeti un temps suficient per desplegar els tres temps lògics en el procés d'assessorament.

- En el període de temps assignat a un assessorament que s'ha esmentat en el punt anterior la regularitat de les trobades realitzades durant cada curs escolar és un aspecte clau per respectar aquesta manera lògica d'entendre el temps en el procés d'assessorament. La proposta és fer durant el primer (i el segon any si s'escau) una regularitat de les trobades per part de l'equip responsable que desplega el treball col·laboratiu.
- Aquest nombre de reunions entre els diferents professionals i estaments implicats en el procés d'assessorament es va regulant en funció dels canvis que es produeixen així com dels obstacles que esdevinguin en el procés. Mantenint o reduint el nombre de reunions (periodicitat de l'assessorament) d'acord amb les valoracions que es realitzin en el procés d'assessorament i considerant que aquest s'apropa a la finalització acordada. Anar espaïant les trobades de treball col·laboratiu com una estratègia per construir col·laborativament la finalització. En aquest sentit, cal prestar atenció als signes o indicadors que permeten identificar que s'aproxima o s'està en una fase de tancament.
- Convé valorar el pla de treball acordat en moments determinats del procés: especialment, al final de cada curs escolar on s'ha de plantejar explícitament el temps en què es continuarà realitzant l'assessorament.

C. El temps necessari per valorar i decidir la finalització.

La decisió de finalitzar no és una decisió episòdica sinó de procés i, per tant, implica prendre l'acord de tancar per successives aproximacions que no es poden reduir a una única trobada o reunió. Cal coproduir la finalització entre dues o tres trobades d'anàlisi i valoració. Sempre considerant que és una proposta aproximativa que admet

singularitats. És important generar espais per tractar els interrogants i temences que poden aparèixer respecte de la conclusió de l'assessorament.

D. Comunicar i enregistrar el tancament.

La decisió de finalitzar comporta reflectir en un document el tipus de finalització que s'ha produït i les raons que la justifiquen (acta, resum, drive, etc). Cal trobar fórmules per a transferir el contingut de l'assessorament al curs següent (claustrat, cicle tutor/a). Es pot concretar elaborant conjuntament un document del coneixement compartit per recollir les actuacions que s'han anat duent a terme al llarg del procés, pot ajudar també a formalitzar el tancament, així com, un recull que ajudi a acompanyar al traspàs d'informació al nou tutor/a, equips docents...

Reptes en el procés d'assessorament

Un repte sempre implica un horitzó al qual es presta una atenció especial i que requereix compromís i esforç per afrontar-lo. Tots els reptes que seguidament es proposen convoquen de manera ineludible a una posició assessora orientada per una ètica que promogui una indagació permanent i crítica de la mateixa posició. Permet no atribuir als altres allò que correspon a la mateixa posició. La formació, la supervisió i la intervenció poden ajudar a construir recursos professionals per poder afrontar aquests reptes.

Reptes relacionats amb la posició d'interrogació.

- Ens interroguem prou en el procés d'assessorament? Potser convé pensar en un temps preliminar a tota definició compartida de la demanda. És difícil coproduir una demanda de col·laboració si no esdevé una posició d'interrogació per part dels participants. Perquè preguntar-se (preguntar-nos) és situar-se (situar-nos) entre allò que es coneix i allò que no es coneix. Consentir aquesta divisió és consentir un no saber en el sentit de "posar entre parèntesis" les diferents certeses dels diferents professionals respecte de la situació que causa la demanda. Aquesta posició aspira a ser constant en el procés d'assessorament a mesura que avancem en l'acompanyament i, òbviament, la posició d'interrogació també ha de poder estar present en el tancament.

Reptes relacionats amb la temporalitat del tancament.

- En un assessorament és difícil anticipar amb exactitud l'abast i l'efecte de la col·laboració. Per això, de vegades, és també força complex fer una previsió ajustada del tancament. La realitat personal i social de les persones amb qui es materialitza la col·laboració introdueix la dimensió singular de cada assessorament, sovint contingent i, a vegades, incalculable perquè la

subjectivitat dinàmica dels actors de la col·laboració està oberta a múltiples transformacions i complexitats. El repte, com sempre, és pensar com és possible anticipar un tancament sense que això impliqui una resposta estàndard i homogeneïtzadora per a tots els assessoraments (Ubieto, 2012). Aquesta realitat, tot i que és estructural a la nostra feina no implica que es faci l'esforç de preveure un tancament en funció de les fites acordades.

- Els tancaments reactius, poc elaborats o bé que es demoren en el temps sovint es deuen a aquesta dificultat de tramitar l'angoixa que se sent davant el que es capta. La inquietud i el conflicte impedeixen atorgar un temps d'espera en el qual poder reflexionar i entendre el que passa. Això precipita la decisió, que és una manera de reduir la tensió interna que experimenten els professionals quan s'enfronten als desafiaments que comporta la situació.
- L'anàlisi i reflexió sobre el tancament s'ha de situar en l'encreuament entre els temps de les institucions i dels centres i els temps subjectius dels professionals i de l'alumnat i les seves famílies, que no sempre són coincidents.

Reptes relacionats amb els sentiments dels diferents agents.

- S'han de considerar els sentiments que pot generar el tancament en els diferents agents que participen en el procés d'assessorament, inclòs el professional del CRETDIC: preocupació, fracàs, rebuig, etc. Per això convé considerar que cal un temps per tramitar i elaborar aquests sentiments de forma que no obstaculitzin ni el procés d'assessorament, ni el procés de tancament. En el cas del professional del CRETDIC s'ha de tenir molt present que també està implicat en un procés de separació o dol per la pèrdua d'una relació que pot generar una demora en el procés de tancament: no defraudar el que volen els altres professionals, evitar l'angoixa dels professionals del centre i/o de l'EAP (sobretot quan el treball de col·laboració regular amb el CRETDIC instaura un temps per pensar i elaborar que sovint els centres no disposen i al que no volen renunciar).
- En moltes ocasions els centres valoren l'espai de conversa que es genera amb el CRETDIC per aprofundir en el seu aprenentatge i no volen renunciar al temps de reflexió i treball en comú que aquest espai genera. En aquesta situació s'ha de considerar que en funció de com acompanyem en el procés d'assessorament podem generar dependència o podem crear que els mateixos docents siguin capaços de generar estratègies per generar canvis.
- La decisió de concloure un assessorament implica també poder sostenir per part dels participants la tensió i la inquietud que produeix allò que no s'ha assolit, allò que no s'ha pogut construir en col·laboració. Sens dubte comporta que els participants puguin renunciar a l'ideal de completesa d'un

assessorament. La resposta ha de cercar fer passos concrets. Des de la perspectiva dels professionals del CRETDIC això posa en joc la seva capacitat per acceptar i sostenir l'incertesa que suposa en ocasions no saber que succeirà amb el sentiment i les posicions dels diferents subjectes que han participat en un procés d'assessorament. En aquest punt juga un paper rellevant quin lloc ha atorgat en el procés cada participant en la funció de l'assessor/a i com s'ha situat l'assessor davant aquestes posicions.

- És important treballar els neguits en les darreres sessions d'assessorament, tranquil·litant els docents fent-los un retorn de totes les orientacions que s'han anat aplicant, fent valdre la feina feta i el coneixement sobre l'alumne que queden i finalment, oferim la possibilitat de fer una reobertura si hi hagués algun empitjorament de la situació davant la qual requerissin que tornem a ajudar.

Reptes relacionats amb les demandes reiterades.

- Centres escolars i/o EAP que demanden reiterativament la col·laboració del CRETDIC curs darrere curs. Centres amb un elevat índex d'alumnat amb diversitat de condicions (TEA i/o DRC). Comporta que al llarg de diferents cursos es doni un ball de demandes successives. Segurament, es poden justificar aquestes demandes reiteratives per diferents situacions: poca estabilitat dels claustres, manca de generalització de les actuacions portades a terme en cursos anteriors, etc.
- Per transformar aquesta cadena de demandes s'ha de col·laborar amb el centre a implementar mesures universals. És a dir, transcendir del treball col·laboratiu en vers un alumne en concret (treballant de forma paral·lela si s'escau) per ampliar-ho a l'assessorament en línies metodològiques que apostin per la neurodiversitat i l'accessibilitat cognitiva (sistemes d'anticipació i estructuració, sistemes i propostes de treball accessibles basades en la metodologia emprada pel mateix centre, etc.). Aquesta situació introdueix la qüestió de si hem de tendir a una perspectiva més contextual o més individual. Si anem més enllà de la individualització de l'assessorament i col·laborem en la redefinició de les estratègies més universals, fomentem que el centre tingui més autonomia i actuï de manera més proactiva en l'abordatge de les complexitats.
- Quan el contingut de la col·laboració posa l'accent en les dificultats de l'alumne/a s'ha de pensar que no existeix un assessorament sense context. Tot i que és raonable la proposta de posar en el centre de l'acció educativa l'aprenentatge de l'alumnat (personalització), en algunes ocasions, aquesta centralitat no deixa veure que l'escola cada cop està més descentrada de la seva funció i potser convé pensar que avui en dia el centre de l'acció educativa i, en conseqüència, el centre de l'acció d'assessorament, és la construcció d'una

comunitat educativa en la qual els diferents agents educatius contribueixen a construir el que és comú.

Conclusions

Al llarg de les trobades portades a terme entre els i les professionals del CRETDIC s'ha posat de manifest que quan reflexionem sobre la demanda i el seu tancament no podem deslligar-ho de la concepció del model d'assessorament que ens orienta.

El tancament, de la mateixa forma que l'assessorament, requereix d'un temps per ser edificat, un temps de construcció i transformació. La participació en la conversa col·laborativa dels diferents agents educatius ha de permetre coproduir el tancament de la demanda. Aquest, doncs, ha d'estar inserit en un marc de col·laboració i corresponsabilitat on els participants prenen la decisió de concloure a través de la conversa.

En aquesta última fase del procés, des d'aquesta perspectiva col·laborativa, quan creiem que s'han assolit les fites, els criteris per la finalització de l'assessorament han de considerar diferents tipus de canvis: referits al focus de la intervenció (acordats des d'un inici), els que es donen entre els mateixos participants (tutor, docents, direcció, EAP....) i per últim els que esdevenen en el mateix procés de col·laboració (crear, construir...).

Altres circumstàncies com la transició de l'alumnat també ha de considerar el procés de finalització d'un camí que conclou i un altre que s'inicia que pot comportar, o no, la creació d'una nova demanda amb uns nous agents.

I finalment, la fragilitat en la col·laboració pot ser també un dels motius del tancament, l'anàlisi del procés seguit amb punts forts i febles ens ha d'ajudar a comprendre i a crear vies de millora per a futurs assessoraments.

Alguns dels criteris comuns que també han estat prioritzats són: *un període temporal raonable per delimitar l'assessorament., les condicions per desplegar els temps lògics, el temps necessari per valorar i decidir la finalització i finalment com comunicar i enregistrar el tancament.*

Com a conclusions del treball que hem portat a terme els diferents equips que conformem el CRETDIC Catalunya i que han quedat reflectits en aquest document volem destacar, en primer lloc, que trobar espais per compartir i reflexionar plegats ens fa millorar com a professionals, ser capaços de consensuar punts de vista comuns sobre l'assessorament i el tancament de la demanda ens interpel·la sobre les nostres maneres de fer compartint i impulsant-nos al canvi per la millora.

Aquest treball també ens ha permès ser més conscients de tot el camí que ens queda per fer: les presses, inseguretats, les diferències entre les necessitats dels territoris, la nostra pròpia diversitat com a professionals, etc... ens pot portar cap a direccions molt diferents, en aquest sentit, no ens proposem unificar-nos, però sí treballar per cercar els fils comuns de principis, actuacions i ètiques que ens uneixen com un equip que pretén impulsar, sempre des de la col·laboració, a les xarxes en les

que ens afegim. Aquest repte ha pres un significat encara més rellevant durant aquests darrers cursos en el que hem tingut un augment significatiu de professionals en el nostre equip, per tant, estem en un moment d'acollida que ens obre moltes possibilitats per enriquir-nos i acostar-nos. Aquest camí sense fi s'ha d'anar construint i entrenant en el dia a dia de les nostres intervencions.

Per tot això, pretenem que aquest document també pugui tenir continuïtat en relació a altres reptes que ja hem comentat en l'apartat anterior i que suposen tot un desafiament. Alguns d'aquests reptes han estat concretats en forma de preguntes que han anat sorgint a les converses i que a continuació us exposem per tal de concloure el document:

- Quins reptes té l'escola? Quins reptes té el CRETIC?
- Quin ha de ser l'objecte d'assessorament: el cas per cas o el context?
- Com podem fer front a aquest corrent que instrumentalitza i fragmenta en pro d'un treball col·laboratiu que treballi per la construcció de contextos que puguin acollir a tota la diversitat?

Referències bibliogràfiques

- Bolea, E.; Cárcel, E. (2019). Temps lògics en el procés d'assessorament. A Bolea, E. i Cárcel, E. Eix 2. Marc de referència psicopedagògic El marc conceptual en què se sustenta l'avaluació i intervenció psicopedagògica. (p 23-24)
- Bolea, E.; Cárcel, E. (2019). Eix 4 L'avaluació: processos i àmbits. Universitat Oberta de Catalunya La dimensió temporal del procés (p 22) . Coproduir la demanda (p28)
- Bolea, E. (2010). Els llocs de la supervisió. Consideracions sobre la supervisió en equips educatius. *Quaderns d'Educació Social*, núm. 13 pàgs. 81-96
- Bonals, J.; González, À. (2011). La demanda de evaluación psicopedagógica. A: M. Sánchez y Bonals, J. *La evaluación psicopedagógica* (pp. 23-44). Graó.
- Díaz, E., Calandria, E.; Freiría, A.; Parra, A.; Pérez, M. (2009). El acompañamiento en salud mental: acompañar en el lazo social. *Educación Social*, núm. 42, p 73 - 89
- Nieto, J. M.; Portela, A. (2006). Una perspectiva ampliada sobre el asesoramiento en educación. *Revista de educación*, 339, pp. 77-96.
- Renau, M.D. (1998) *¿Otra psicología en la escuela?: Un enfoque institucional y comunitario*. Paidós.
- Sennet, R. (2008). *El artesano*. Anagrama
- Ubieto, J.R. (2004). La Funció psicològica de l'espera: aplicacions en els àmbits clínics, educatius i socials. *Full Informatiu del COPC*, 172, 8-9.
- Ubieto, J.R. (2012). *La construcción del caso en el trabajo en red: teoría y práctica*. Editorial UOC.

Nota:

[1] A banda dels autors principals, han col·laborat en la reflexió i elaboració de l'article els següents professionals: Helena Bejiga, Jordi Castells, Jose Luís Delgado, Oriol García, Vicki León, Gloria Loká, Katiuska Rodriguez, Carles Rom i Tània Torres.

Correspondència amb els autors: *Enric Bolea*. Email: ebolea@xtec.cat. *Montserrat Talaya*. Email: mtalaya@xtec.cat. *Rosa Gómez*. Email: rgomez34@xtec.cat. *Pilar Pàmies*. Email: mpamie26@xtec.cat. *Imma Balart*. Email: mbalart6@xtec.cat. *Míriam Pérez*. Email: mperez80@xtec.cat. *Mireia Casals*. Email: mcasal74@xtec.cat. *Andrea Armengod*. Email: aarmen13@xtec.cat.