

MEMÒRIA DEL PROJECTE:
ELABORACIÓ D'UN MODEL D'AVAUACIÓ DELS E.A.P.
I LA SEVA APLICACIÓ AL PLA ESTRATÈGIC DE
MILLORA DE L'EAP SANTS-MONTJUÏC DE BARCELONA

AUTOR: Joan de Diego Navalón

Centre de treball: E.A.P. Sants-Montjuïc de Barcelona

Llicència per estudis Modalitata B3

Curs de la llicència 2000-01

ÍNDIX

	Pàgines
0 – AGRAÏMENTS	3
1 - INTRODUCCIÓ	4
1.1. Contextualització de l'estudi	4
1.2. Antecedents del tema d'estudi	5
1.3. Concepcions de base i primeres opcions	7
2 – RECERCA SOBRE L'AVALUACIÓ DELS EAP	8
2.1. Objectius de la Recerca	8
2.2. Metodologia de la recerca (1): recull de la informació	9
2.3. Metodologia de la recerca (2): anàlisi de la informació	19
2.4. Resultats de la recerca	23
2.4.1. Els quadres de síntesi	23
2.4.1.1: àmbit: Descripció de la Feina	24
2.4.1.2: àmbit: Avaluació de la feina	33
2.4.1.3: àmbit: Valoracions	38
2.4.1.4: àmbit: Propostes de Millora	44
2.4.2. Les tendències de qualitat	54
3 – MODEL D'AVALUACIÓ DELS EAP	95
3.1. Introducció	95
3.2. Opcions que fonamenten el model	96
3.3. Propostes d'Àmbits de decisió i avaluació dels EAP	105
3.4. Proposta de Sistema obert de criteris de qualitat	113
3.5. Proposta de procediments per a l'avaluació dels EAP	124
4 – IMPLEMENTACIÓ DEL MODEL A L'EAP SANTS-MONTJUÍC	131
5 – CONCLUSIONS	133
6 – RELACIÓ DE CONTINGUT DE L'ANNEX	135
7 – BIBLIOGRAFIA	136
8 – ANNEX 1	a part

0 – AGRAÏMENTS

Abans de començar a exposar els diferents apartats de la memòria vull fer alguns agraïments.

En primer lloc i de manera primordial al conjunt de professionals que han col·laborat en la recerca sobre l'avaluació dels EAP, que ha constituït una part important del Projecte que presento aquí. Els he d'agraïr que acceptessin ser entrevistats/des i que, a més, ho hagin fet amb tanta generositat i riquesa professional. Vull manifestar que les seves aportacions han estat una font d'aprenentatge per a mi, si aquest projecte té defectes o no és prou reeixit serà sens dubte per les meves mancances i no per manca d'aportacions de qualitat per part de les persones entrevistades. **Les característiques de la mostra i el nom i ocupació de totes les persones que han estat entrevistades figuren a l'apartat 2.2 d'aquesta memòria.**

Vull agrair, també, a Josep Carrión, company de l'EAP de Sant Boi, la seva col·laboració com a coordinador del grup de treball que ha estudiat el tema de l'avaluació dels EAP per encàrrec de la DGOIE.

També vull agrair als membres de l'EAP Sants-Montjuïc el suport que m'han donat en aquest projecte des del moment de la seva gestació. Han acceptat formar part de la experimentació tot incorporant-ho a la tasca de l'equip, no com una feina afegida si no com una feina pròpia. De tota manera el meu agraïment a aquestes companyes de feina va molt més enllà del que té a veure amb aquest projecte. En realitat té a veure amb el projecte que compartim des de fa anys per millorar les nostres capacitats d'ajudar al professorat, els alumnes i les famílies del nostre sector educatiu.

També he d'agraïr a la Dra. Joana Maria Sancho la supervisió del projecte i tot el recolzament, tant a nivell tècnic com d'orientació, que m'ha ofert. Espero que es compleixin els seus desitjos de que el projecte no s'acabi aquí i que poguem continuar-hi treballant, si és així serà en gran part gràcies a ella.

No cal dir que aquesta tasca ha estat possible gràcies a la llicència concedida pel Departament d'Ensenyament. Vull fer una menció especial a la cordialitat, eficàcia i calidesa amb que el Sr. Josep Puig ha fet el seguiment del treball i ens ha procurat orientació.

Finalment he d'agraïr molt especialment a la meva família (Neus i Gerard) el suport i la paciència i haver comprès, encara que costa, que tenir una llicència per reduir la jornada laboral representi treballar tantes i tantes hores de més.

1 - INTRODUCCIÓ

1.1. Contextualització de l'estudi

Aquest estudi pretén proposar un **model per a l'avaluació** dels Sistemes Externs de Suport als centres educatius (i més concretament dels Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) del Departament d'Ensenyament) que pugui servir com a *instrument per a la millora de la seva pràctica assessora*.

La intenció de l'estudi és fer una aportació que, sobre tot, sigui "útil" per als professionals que dins el Sistema Educatiu necessitin aprofundir en el coneixement d'aquests equips. En aquest sentit l'estudi pretén proposar un model suficientment flexible perquè es pugui adaptar a l'*autoavaluació* dels professionals d'equips de diverses característiques i a actuacions d'*avaluació externa* que puguin desenvolupar altres professionals (Inspecció, tècnics del Departament d'Ensenyament, Altres professionals estudiosos o investigadors,...).

Els EAP compten amb una llarga tradició de Reflexió sobre la Pràctica. Es tracta d'equips professionals amb un alt nivell de formació i una història relativament curta que han hagut de construir models d'intervenció i anar-los provant en els centres. A part de la formació externa, els equips han anat seguint processos autoformatius semblants als que Donald Schön (1998) anomena "Reflexió en l'Acció" en què la millora de la pràctica és al mateix temps la motivació i l'element de contrastació de la reflexió continua dels professionals.

No obstant, en el moment actual, els EAP (com tot el Sistema Educatiu) es troben amb una creixent necessitat de explicitar els seus objectius, d'adaptar-los continuament als canvis que es produeixen en el Sistema educatiu i en la societat i de poder planificar els processos de millora institucional a partir d'una anàlisi mínimament rigorosa del que se'ls demana i de la seva capacitat per a oferir-ho.

Aquest interès per orientar els processos de millora dels EAP cap a l'augment de la satisfacció dels usuaris (sobre tot els centres educatius i les famílies) el tenen també les Administracions Educatives, de manera que darrerament s'ha inclòs en el discurs i en la formació que s'adreça als professionals dels equips conceptes com ara "gestió de la qualitat", "qualitat total", etc. que demanen l'establiment d'una cultura, unes estructures i uns procediments per gestionar dins l'organització processos planificats de millora en funció d'una avaluació inicial i formativa.

Ara bé el problema que ens trobem per aprofundir en aquests processos es que *no disposem de models de gestió de qualitat pensats per a serveis de la complexitat dels EAP* (més avall exposarem una mica més extensament aquesta complexitat seguint un treball previ que vàrem desenvolupar, (Bonals i De Diego 1996).

La dificultat principal està en trobar formes d'avaluació que siguin capaces d'oferir informació i coneixement rellevant sobre la tasca dels EAP i els seus resultats. Ara per ara, els Professionals dels Equips, els Tècnics del Departament, els Inspectors, i fins i tot el professorat dels centres, quan hem de valorar la feina dels EAP, ens debatem entre dos pols poc satisfactoris:

- valoracions molt *genèriques* que es basen en indicadors poc precisos i no ens donen informacions gaire fiables sobre l'impacte real de la tasca assessora.

- valoracions *quantitatives* que simplifiquen abusivament la realitat, tot fent recompte de les actuacions professionals que poden ser quantificades, però que no ens diuen res de la rellevància d'aquestes actuacions per als usuaris i, encara menys, de les moltes actuacions que es duen a terme i no poden comptar-se.

En aquest context creiem que és important dedicar temps i esforç a buscar un model que pugui aportar informació que sigui al mateix temps *rellevant* i *rigorosa*. Aquest ha estat, doncs, l'objectiu de l'estudi que he desenvolupat i del qual presento la memòria.

Espero que l'esforç personal i el del Departament per dur a terme aquest estudi hagi servit per a fer una aportació, per petita que sigui, a la facilitació d'una avaluació rellevant dels EAP. Aquesta aportació hauria de complementar-se amb altres aportacions que darrerament s'estan desenvolupant en aquest camp i que, de ben segur ens faran millorar la nostra tasca assessora.

1. 2 Antecedents del tema d'estudi

Ja he argumentat la rellevància del tema que proposo en aquest projecte. Ara voldria exposar una mica més quines són, al meu entendre, algunes de les dificultats de l'avaluació dels EAP.

Els EAP formen part del que en la bibliografia especialitzada s'anomenen els *Sistemes Externs de Suport* als centres educatius (Louis et al. 1985 , citats a Escudero i Moreno 1992). Aquestes estructures de suport s'han anat creant en tots els Sistemes Educatius dels països avançats per al recolzament d'una tasca docent a la que cada cop se li fan demandes més variades i difícils.

No obstant aquest tipus de serveis presenten una gran variabilitat entre ells en quant a àmbits d'actuació, posició dins el sistema educatiu, relació professional amb els centres, professionals que els componen, etc. Per altra banda la naturalesa de la seva actuació fa que sovint els resultats de la tasca no depengui únicament de la seva intervenció ja que actuen a través de la influència sobre altres persones o organitzacions (professorat, famílies, administració,...). Tot plegat conforma una pràctica professional sobre la que és molt difícil avaluar-ne els resultats, aquesta dificultat és, també, àmpliament reconeguda en la bibliografia.

En un treball anterior, juntament amb Joan Bonals, vàrem analitzar aquesta complexitat en el cas dels Equips d'Assessorament Psicopedagògics (EAPs) en els que treballem. Ho vàrem estructurar al voltant de tres multiplicitats que s'hi donen:

- *Multiplicitat de funcions*: Els assessors poden haver de desenvolupar actuacions molt diverses tant per les diferents tasques que se'ls encomanen com per la diversitat de demandes que els fan els usuaris. La tasca assessora té un gran component de "disponibilitat" per atendre un amplí ventall de demandes.

- *Multiplicitat de relacions*: La tasca dels EAP es desenvolupa en una veritable "xarxa de relacions" entre diferents grups i persones que tenen entre elles, i en relació als assessors, molt diversos estatus i funcions, fins i tot s'arriba a confondre en ocasions qui fa l'encàrrec qui la demanda i qui n'és el receptor final. Aquí caldria poder diferenciar entre diversos tipus de "clients".

- *Multiplicitat de professions*: Tant en la composició dels equips d'assessorament com en el desenvolupament de la feina es produeix una gran confluència de professionals provinents d'àmbits de coneixement diferent (psicològic, social, pedagògic, sanitari, ...). Això que forma part de la riquesa de la construcció social que anomenem assessorament col.laboratiu (West i Idol 1987) produeix l'encontre de molt diverses tradicions i cultures formatives que tenen el seus propis llenguatges, costums professionals, etc. que cal acoblar. (Bonals i De Diego 1996).

Davant d'aquesta situació la tendència és; o bé a no avaluar o a fer-ho només a partir d'una reducció excessiva a les actuacions fàcilment quantificables (nombre d'informes elaborats, nombre d'alumnes atesos, nombre de reunions efectuades,...). Aquest tipus d'avaluacions ens posen davant la paradoxa que formula Miguel Àngel Santos quan parla de l'avaluació de centres:

"Basta revisar la bibliografía al respecto /.../ para darse cuenta de una curiosa particularidad: Se explicita la complejidad de la tarea y se propone una forma extremadamente simplificada de llevarla a cabo" (Santos Guerra 1990).

Creiem que la qüestió està en *reconèixer i acceptar la complexitat de la realitat sobre la qual volem intervenir* i fer un esforç per recollir i analitzar les diverses necessitats de tots els grups de persones que intervenen en el procés d'assessorament. A partir d'aquí s'hauria de construir un "*Sistema de Criteris Qualitats*" que permeti valorar la capacitat dels EAP per atendre les necessitats descrites.

Vull fer notar que he escrit en plural la paraula "qualitats" per mostrar la necessitat que el model d'avaluació no presenti un "estàndard" a l'ús amb el qual comparar-se, si no un conjunt de criteris que es puguin adaptar i ponderar segons les característiques i les necessitats innovadores de cada equip o dels professionals que hagin de fer-ne la valoració.

Aquest és doncs, el tipus de recerca que hem plantejat en aquest projecte.

1.3. Concepcions de base i primeres opcions

Sembla important marcar algunes concepcions que estan a la base d'aquest estudi i que segurament ajudaran a entendre les opcions metodològiques i les interpretacions que s'han anat fent al llarg del treball. Podríem dir que són alguns principis fonamentadors en els quals es basa tot el procés.

En primer lloc cal remarcar la intenció del treball d'entendre **l'avaluació com una part dels processos de reflexió i millora de la pràctica** personal o organitzacional, és a dir entenem aquí l'avaluació dels EAP com un element dels processos de millora, un element important, però que no te cap sentit si no és dins d'aquests processos. Amb això volem deixar clar que no pensem en una avaluació merament descriptiva ni merament valorativa, no ens interessa l'avaluació que es justifica en sí mateixa independentment de la seva capacitat transformadora de la realitat avaluada.

Esperem que aquesta opció bàsica quedarà reflectida en la manera de recollir i analitzar el material sobre el que hem desenvolupat la recerca i, sobre tot, en el model d'avaluació que proposarem.

Per altra banda volem **optar des del principi pel criteri de validesa per damunt del de fiabilitat** en el nostre model d'avaluació. Entenem que la capacitat d'aportar informació rellevant sobre la realitat és molt més interessant i generadora de reflexió i de canvis que la possibilitat de mesurar de manera fiable algunes conductes i/o produccions de la pràctica a analitzar. Això no vol dir que renunciem a la quantificació d'entrada si no que, en tot cas, si es pot quantificar algun dels aspectes a avaluar, serà la interpretació qualitativa que fem de les mesures i les comparacions el que ens pot resultar rellevant per a conèixer millor la nostra realitat professional. Per tant, no establim una dicotomia entre dades quantitatives i qualitatives sinó que sempre farem una interpretació de les dades de què puguem disposar des de la rellevància (validesa) per a la millora de la pràctica.

Des d'aquest punt de vista podríem dir que optem per un tipus d'avaluació qualitativa que pretén interpretar i il·luminar aspectes que podrien quedar ocults a la reflexió en el procés de millora continuada dels equips d'assessorament (Parlet i Hamilton 1983).

En tercer lloc entenem que l'assessorament psicopedagògic és una construcció social força complexa , tal com hem exposat anteriorment. Estem convençuts que no podem fer una avaluació de les característiques que hem citat sense tenir present **el punt de vista dels diferents implicats**. A més cal que els implicats puguin tenir un cert poder de gestió sobre el propi procés d'avaluació, en aquest sentit creiem que el referent de les avaluacions anomenades "democràtiques" (Mc. Donald 1983) ha d'ajudar-nos en el treball de recerca i en la proposta de model d'avaluació que se'n derivi.

2. RECERCA SOBRE LA FEINA DELS EAP I LA SEVA AVALUACIÓ

La recerca pretenia recollir aportacions de persones rellevants implicades, des de diferents vessants, en l'assessorament psicopedagògic dels EAP.

De fet aquesta recerca ha volgut ser la plasmació d'un dels principis del projecte: Intentar cercar un model que tingués en compte les diferents visions que poden estar representades en la tasca d'assessorament.

La feina ha estat, doncs, buscar una manera de recollir adequadament aquestes diverses aportacions i fer-ho amb una metodologia que primés la profunditat per damunt de la facilitat en el recull i anàlisi de les dades.

A continuació s'exposen els objectius, la metodologia emprada per al recull de les aportacions, la metodologia emprada per l'anàlisi del material recollit i finalment el resultat de l'anàlisi, primer en una dimensió analítica (Quadres i comentaris) i després en una dimensió més sintètica i global (criteris de qualitat)

2.1. Objectius de la recerca

Com a intenció general, la recerca es proposava recollir i analitzar aportacions provinents de professionals de diferents sectors implicats en l'assessorament psicopedagògic per tal de fonamentar, des de diferents punts de vista, les opcions que es prenguessin respecte al model d'avaluació.

Concretant aquesta intenció bàsica, la recerca es proposava els següents objectius:

- Recollir aportacions diverses i qualificades sobre diferents aspectes: finalitats dels EAP, formes més útils d'intervenir, aspectes més importants a avaluar, tendències de millora més rellevants,...
- Constatar les coincidències i variacions en les opinions de les persones entrevistades en funció del sector professional de qui les emet.
- Constatar les coincidències i variacions en funció de les concepcions o marc teòric de qui les emet
- Comprovar la coherència interna de les opinions i la complementarietat entre elles com a base per a construir opcions d'avaluació consistents
- Definir una mena d'inventari de necessitats, preocupacions, valoracions, propostes, etc. com a síntesi àmplia de les diferents aportacions que pugui informar d'algunes tendències de qualitat en la tasca dels EAP

2.2. Metodologia de la recerca (1): recull de la informació

Coherentment amb els objectius de la recerca i amb les opcions bàsiques del projecte exposades anteriorment, la metodologia de recull d'informació que es va utilitzar pretenia :

- recollir d'una manera força espontània les aportacions dels diferents professionals consultats de manera que emergissin les seves opinions i aportacions sense excessives limitacions.
- Malgrat la espontaneïtat desitjada, buscar alguna forma de centrar el discurs dels consultats i prevenir una dispersió excessiva que dificultés l'anàlisi posterior
- Que la consulta permetés una certa profunditat en què les aportacions de cada persona consultada prenguessin sentit dins el context de tot un discurs complex. És a dir que les aportacions incloguessin referències a diversos aspectes de l'assessorament per poder després interpretar cada aspecte en relació als altres.
- Que la situació de la consulta tingués un context clar quant a les intencions de l'autor de la recerca i a la demanda de col.laboració.
- Que els professionals col.laboradors tinguessin l'oportunitat de modificar, ampliar o limitar les seves aportacions després de veure-les transcrites.

Amb aquestes premisses es va optar per el següent tipus de metodologia:

1- Utilitzar la tècnica de les **entrevistes semiestructurades** per a desenvolupar la consulta. Aquesta tècnica s'utilitza habitualment en recerques qualitatives en el camp de l'educació i de l'avaluació i permet recollir informació àmplia i profunda sense tallar gaire l'espontaneïtat de l'expressió de l'entrevistat. Al mateix temps, Introdueix una certa estructura que guia l'entrevista i controla la possible dispersió excessiva que després podria fer difícil l'ús del seu contingut per a la recerca. Bàsicament es tractaria d'una entrevista llarga en què l'entrevistat pot parlar lliurement sobre els temes proposats però en el que sol haver un guió ampli sobre el que s'articulen les preguntes de l'investigador.

Aquesta tècnica seria el que Cohen i Manion (1990) anomenen "entrevista dirigida" i que situen entre l'entrevista estructurada o d'investigació i l'entrevista no directiva totalment oberta.

Un cop triada la tècnica bàsica es van definir les característiques concretes de la consulta ja que d'aquestes depèn l'estil final de la mateixa. Es van buscar alguns elements que potenciessin la rellevància de les aportacions de les persones entrevistades. De fet el que més ens interessava era que les

aportacions fossin molt riques, que continguessin un grau de reflexió important sobre la realitat que volíem estudiar, l'assessorament psicopedagògic i la seva avaluació.

La fórmula concreta que es va adoptar va ser la següent:

- **elaboració d'un guió previ "obert"**. Per facilitar la reflexió prèvia dels col·laboradors però sense orientar excessivament la seva resposta, ens interessava que emergissin temes i idees, no que es donessin respostes molt concretes. Aquest guió estaria compost per un petit conjunt de qüestions molt obertes en què apareguin els temes sobre els que versarà "l'entrevista semiestructurada". Però sense preguntes concretes. (els guions que finalment es van lliurar a les persones entrevistades estan recollits més endavant).
- **lliurament del guió a les persones consultades**, per si creien oportú preparar les seves aportacions (es recomanava fer-ho). Tot i això l'entrevista és oberta en la forma i permetria recollir aportacions no previstes en el guió però que volen ser exposades pel consultat o que apareixen en la conversa de manera espontània.
- **Desenvolupament de l'entrevista semiestructurada**, en què es té present el guió però es desenvolupa lliurement. Si els consultats no s'hi oposen, seria gravada en cinta magnetofònica per tal de recollir al màxim la riquesa de la conversa.
- **Revisió de la transcripció de l'entrevista** per part de la persona entrevistada, per tal que pogués encara tornar a reflexionar sobre les idees que havia aportat, modificar-les o aportar-en de noves.

Tot plegat hauria de potenciar, com deiem, el component reflexiu de les aportacions sense minvar-ne l'espontaneïtat dels entrevistats en el moment de l'entrevista ni a l'hora de preparar-la.

2 - **Definir una mostra** de persones a consultar que fos el suficientment àmplia per obtenir aportacions diversificades de cada un dels sectors implicats en la tasca d'assessorament, però en un nombre no tant extens que impedís la profunditat i la complexitat de la consulta.

Cal tenir present que aquesta mostra *no es va pensar per a aplicar-hi un tractament estadístic* si no per recollir informació rellevant representativa dels diversos grups implicats. Ens situem per tant en una recerca de tipus qualitatiu i interpretatiu.

En el projecte que vaig presentar per demanar la llicència, es proposava una composició com ara aquesta per la mostra de persones a entrevistar:

- Tècnics de l'Administració Educativa:
 - . Tècnics de la DGOE
 - . Inspectors d'ensenyament
- Professorat dels centres educatius:
 - . Membres d'Equips Directius
 - . Professorat implicat en organitzacions específiques d'atenció a la diversitat
 - . Professorat tutor o d'àrea
- Professionals d'EAPs:
 - . Equips com a conjunt
 - . Professionals consultats individualment
- Usuaris externs a l'Administració:
 - . Federacions d'AMPAS
 - . Famílies que són o han estat usuàries d'un EAP
- Experts que han estudiat els temes de l'assessorament a centres educatius però que no estan directament implicats en la seva pràctica.
 - . Formadors
 - . Supervisors

Un cop la possibilitat de la recerca es va convertir en realitat es va acabar definint la següent composició.

Es van concretar 4 sectors professionals per agrupar les persones de la mostra:

- **Sector Administració**

(que aplegaria persones molt relacionades amb la feina dels EAP dins de la DGOIE, de la Delegació Territorial i de la Inspecció Educativa)

- **Sector Centres**

(que aplegaria professionals que treballen en centres educatius de diferents etapes i en diferents funcions: Direcció, Tutoria, Prefectura d'Estudis, Psicopedagogia, Atenció a la diversitat)

- **Sector EAP**

(que aplegaria professionals dels EAP de diferents zones geogràfiques i amb diferents visions de la tasca assessora, es va incloure un equip entrevistat en conjunt)

- **Sector Estudiosos**

(que aplegaria persones que han estudiat la tasca d'assessorament psicopedagògic des dels àmbits de la Universitat, la Supervisió, la Formació)

Fem notar que respecte a la proposta inicial que es va presentar en el projecte previ no s'ha considerat el sector "Usuaris externs a l'Administració" per les dificultats que presentava a l'hora de seleccionar persones a entrevistar. Creiem que aquest tipus de contrast potser es podria incloure com actuacions d'avaluació dins del model que s'acabarà proposant.

per triar les persones concretes de cada sector a les que es sollicitaria de col·laborar en la recerca es van utilitzar els següents criteris:

Diversitat: cada subjecte consultat hauria d'aportar una visió complementària de les de la resta, provinent de la seva posició en la xarxa d'interaccions que representa l'assessorament o d'alguna característica significativa per als objectius de la recerca. (diversitat de funcions, geogràfica, de concepcions sobre l'assessorament,...)

Rellevància: ens interessava que les persones consultades poguessin fer aportacions significatives per a aprofundir en el coneixement de totes les vessants de la tasca assessora i la seva possible millora. Això no vol dir que totes les persones consultades haguessin de ser expertes en el tema si no que poguéssin tenir criteris, des de la seva posició, sobre com actuen i com podrien millorar la seva actuació els equips citats.

Accessibilitat: necessitàvem poder-hi accedir amb una certa facilitat perquè la recerca presentava una complexitat tècnica important i el temps de dedicació (1 curs a mitja jornada) demanava agilitat a l'hora de contactar i negociar la possible col·laboració.

Finalment la mostra va quedar concretada en un grup de 33 persones que varen col·laborar de la següent manera (agrupada per sectors professionals)

Sector Administració:

4 persones entrevistades individualment

Sector Centres:

4 persones entrevistades individualment
4 persones del mateix centre entrevistades en grup

Sector EAP:

3 persones entrevistades individualment
8 persones d'un mateix equip entrevistades en grup
7 persones que van respondre al guió conjuntament (comissió d'estudi del perfil professional de l'Associació Catalana de Professionals dels EAP "ACPEAP")

Sector Estudiosos:

3 persones entrevistades individualment

En total es van desenvolupar 16 entrevistes (individuals o en grup) i, a més, es va recollir una resposta escrita al guió (comissió ACPEAP).

A continuació s'exposa la llista de persones que han col·laborat directament en aquesta recerca. Com ja he fet en l'apartat d'agraïments vull remarcar la generositat dels/de les professionals que figuren en aquesta llista i que van dedicar-me, no solament el seu temps (que ja es dedicar) si no també l'atenció, el suport i, el més important, el seu coneixement i experiència.

La llista, que figura a la pàgina següent, està ordenada per ordre alfabètic, es fa constar el càrrec o ocupació per la qual se'ls va demanar la col·laboració (encara que poden tenir-ne altres)

Llista de Professionals dels 4 Sectors que han col·laborat en la recerca

PROFESSIONAL	CÀRREC O OCUPACIÓ
Teresa Abril	Psicopedagoga EAP Horta-Guinardó (comis. ACPEAP)
Olga Adroher	Cap Secció d'Assessorament psicopedagògic (DGOIE)
Cristina Alvarez	Mestra del CEIP Seat (Barcelona)

M. José Atance	Mestra del CEIP Seat (Barcelona)
Anna Bacardí	Psicopedagoga EAP Badalona (comissió ACPEAP)
Eulàlia Bassedas	Psicopedagoga de l'EAP Nou Barris (Barcelona)
Montserrat Boix	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Joan Bonals	Psicopedagog de l'EAP Berguedà
Esther Cases	Cap d'Estudis CEIP Seat (Barcelona)
Rosa M. Castany	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Teresa Castilla	Psicop. EAP St. Vicenç dels Horts (Comissió ACPEAP)
Glòria Català	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Chari Cervantes	Directora de l'IES Consell de Cent (Barcelona)
Xavier Chavarría	Inspector d'Ensenyament (Barcelona)
Carme Cornet	Psicopedagoga EAP Les Corts (comissió ACPEAP)
Montserrat Clusellas	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Marta Escuté	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Lidia Esteban	Directora del CEIP Patufet Sant Jordi (Hospitalet Ll.)
Mercè Febrer	Mestra del CEIP Seat (Barcelona)
Ester Fernández	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Manel Gener	Psicopedagog de l'EAP de Granollers (Vallès Oriental)
Teresa Gol	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Begoña González	Psicopedagoga EAP Sta. Coloma (comissió ACPEAP)
Rosa Monclús	Psicopedagoga de l'EAP Sant Andreu (Barcelona)
Montserrat Munné	Inspectora en cap adjunta (Barcelona ciutat)
Tomàs Padrosa	Director de l'IES Domenech i Montaner (Barcelona)
Marta Quer	Psicopedagoga de l'IES... (Terrassa- Vallès Occ.)
Francis Rosa	Psicopedagoga EAP Def. Visuals (comissió ACPEAP)
Maria Serrahima	Cap Secció programes, serveis i formació delegació B.C
Isabel Solé	Professora Dpt. Psicologia evolutiva i de l'educació U.B.
Nilda Vainstein	Assessora Institucional (Supervisió institucional)
Pia Vilarrubias	Tècnica en Educació i Avaluació (I.M.E. Barcelona)
Maria Vilella	Psicopedagoga EAP Esplugues (comissió ACPEAP)

3- Organitzar les **estratègies de contacte i negociació** de la col·laboració

Un cop definida la mostra a partir dels criteris exposats i feta la proposta definitiva, es va iniciar la tasca de contactar amb les persones triades per demar-los la seva col·laboració en l'estudi, es va fer sempre directament, en persona o telefònicament. Encara que després se'ls va lliurar un document del que parlarem a continuació. Val a dir que totes les persones a les que es va demanar col·laboració van acceptar de participar en l'estudi i per tant la

proposta va acabar sent la mostra real de l'estudi tal com consta en la llista que s'ha exposat.

A partir de l'acceptació de participar, les persones col.laboradores van rebre, un document en que se'ls informava dels objectius i les característiques de l'estudi. Així com dels detalls sobre la seva col.laboració i de la seva capacitat per revisar la transcripció de l'entrevista i l'opció de constar, o no, en el llistat de les persones col.laboradores un cop es redactés la memòria. Aquest tipus d'informacions i possibles opcions dels entrevistats s'emmarquen en la voluntat de desenvolupar una recerca democràtica coherent amb la concepció d'avaluació que està darrera de tot el projecte.

En aquest mateix document es proposava el "guió obert" que serviria per estructurar l'entrevista. Cal fer notar que els guions eren similars per a cada un dels sectors professionals entrevistats, però que en la redacció de les qüestions s'introdueixen les variacions necessàries per ubicar-les en el punt de vista de la posició pròpia de cada sector en la tasca assessora. A continuació s'exposen els 4 guions oberts que es proposaven als entrevistats en funció del sector professional al qual pertenyien:

GUIONS OBERT DE QÜESTIONS PER A L'ENTREVISTA

Sector: Administració

- 1) Des del vostre lloc en el sistema educatiu. Quines són les "necessitats" que teniu respecte dels EAP?
- 2) Quan heu de valorar la tasca d'un EAP, en quins aspectes soleu fixar-vos?
- 3) Com a responsable del funcionament dels EAP, Quin tipus de queixes o aspectes a millorar sobre aquests serveis us adrecen els centres educatius, les famílies, els/les inspectors/es ?
- 4) Des de la vostra posició. En quins aspectes i en quina direcció creieu que haurien de millorar els EAP?

Sector: Estudiosos

- 1) A partir de la vostra experiència i coneixements sobre els EAP. Quines creieu que haurien de ser les seves funcions més rellevants?
- 2) Si haguèssiu de valorar la tasca d'un EAP. En quins aspectes us fixaríeu?
- 3) Dins dels aspectes rellevants citats en la qüestió anterior, en quina direcció creieu que haurien d'adreçar-se els esforços de millora dels EAP?

Sector: Centres Educatius

- 1) Des de la teva pràctica professional concreta, què creus que necessites dels EAP?
- 2) A partir de la teva experiència, quins són els aspectes que et semblen més satisfactoris de la tasca dels EAP amb els que has treballat?
- 3) I els menys satisfactoris?
- 4) En quins aspectes i en quina direcció creus que haurien de millorar els EAP?

Sector: Professionals EAP

- 1) A partir de la vostra experiència i coneixement quines creieu que són (o haurien de ser) les funcions més importants dels EAP?
- 2) Quan valoreu la tasca desenvolupada (en general o en els diferents àmbits), en quins aspectes us fixeu?
- 3) Quins dels aspectes citats en la qüestió anterior soleu avaluar com a més satisfactoris?
- 4) I quins solen presentar resultats menys satisfactoris?
- 5) Quan reflexioneu sobre la vostra tasca com a professionals de l'EAP. Quins aspectes i en quina direcció creieu que haurieu de millorar? Què creieu que podeu fer per a avançar en aquesta millora?

4 - Desenvolupament de les entrevistes

Un cop els entrevistats havien rebut el document amb el guió obert de l'entrevista es pactava el dia, lloc i hora en que es duria a terme l'entrevista (es demanava una dedicació aproximada d'una hora).

Totes les entrevistes es van desenvolupar als llocs de treball de les persones entrevistades i, tal com es demanava en el document de contacte, es van grabar en cinta magnetofònica amb una grabadora especial, les cintes de la qual es poden reproduir en un transcriptor que facilita la pesadíssima feina de transcriure les entrevistes. (Tant la grabadora com l'aparell transcriptor van ser cedits pel Grup de Recerca Consolidat en Educació, Formació i Noves Tecnologies del Departament de Didàctica i Organització Educativa de la Universitat de Barcelona).

5 - Valoració de la col·laboració oferta per les persones entrevistades

En l'apartat dedicat als agraïments i en el què es feia referència a la definició de la mostra he fet mencions a la magnífica col·laboració oferta per totes aquelles persones a les que vaig sol·licitar d'entrevistar-les en el marc de la recerca.

No obstant això, ara vull fer una valoració més tècnica de la forma com aquestes persones van respondre a la demanda concreta de l'entrevista. Aquesta valoració aporta també alguna informació a l'estudi perquè ens deixa veure com es van posicionar davant el tema de la recerca i la seva metodologia.

En primer lloc el fet que totes les persones sondejades acceptessin de participar en l'estudi sembla mostrar, a part d'una voluntat d'ajudar l'autor que aquest no agrairà mai prou, una certa voluntat de poder expressar l'opinió pròpia en un tema que sembla que tothom ha valorat com a rellevant encara que difícil.

A més la qualitat de la col·laboració ha estat remarcable, tothom es va reservar un temps que en les nostres professions és valuósíssim, tothom havia llegit els guions previs i havia preparat les seves aportacions amb una dedicació generosa i les aportacions mostraven un grau de reflexió important. Les entrevistes transcorrien en un clima cordial i distès però al mateix temps amb un nivell molt alt d'intercanvi professional, sovint el final del temps disponible o de la cinta magnetofònica ens sorprenien pel temps tant agradablement invertit en parlar sobre la feina d'educar, que malgrat les dificultats continua apassionant-nos.

Alguns dels entrevistats aportaven, com a material complementari, documents que havien escrit per tal de preparar l'entrevista o que creien que podien ser d'utilitat per a la recerca.

Com a responsable de la interpretació de les aportacions dels que han col·laborat en l'estudi sento que difícilment estaré capacitat per fer honor de veritat a la quantitat i la qualitat d'aquestes aportacions. Tota la feina que he pogut fer en el projecte ha estat un luxe intel·lectual i humà al que és poc probable que pugui correspondre plenament.

Penso que en el tipus de metodologia utilitzada per fer la recerca també podem analitzar alguns aspectes que poden haver facilitat aquesta resposta tant col·laboradora i implicada:

La característica de l'estudi de cercar diferents punts de vista per a construir coneixement sobre un tema percebut com a rellevant, va fer que els col·laboradors sentissin que cada una de les opinions tenia una funcionalitat dins de la recerca i per tant totes eren importants i valorables dins el conjunt.

A més, el fet que l'autor de l'estudi contactés personalment i donés importància a la preparació (guió previ, concrecions sobre l'estudi), al context i al temps per a escoltar les aportacions dels entrevistats penso que ha estat percebut com una manera de valoritzar l'activitat i el que cada un hi podia aportar.

A més, la possibilitat de revisar, opinar, prendre opcions dins del procés de la recerca ha fet que els participants potser es sentissin una mica més implicats en el seu desenvolupament.

Com a valoració final de com s'ha produït la col·laboració en aquesta recerca, crec que podríem afirmar que quan es produeix la possibilitat de compartir idees i concepcions en un context amb un mínim de funcionalitat, els professionals tendeixen a participar-hi amb interès i generositat.

6 - Transcripció i revisió de les entrevistes

Després de desenvolupar totes les entrevistes es va iniciar el procés de transcripció que com s'ha dit va resultar molt pesat malgrat la utilització d'un aparell que ajuda en la tasca.

La transcripció es va fer de forma literal (eliminant només repeticions de paraules o altres elements típics de la llengua oral que poden ser difícilment transcribibles o clarament innecessaris en un text escrit).

La longitud de la transcripció de cada entrevista oscil·lava, en general, entre les 6 i les 8 pàgines (Arial 12). En total unes 120 pàgines de transcripcions (corresponents a 16 entrevistes) a les que cal afegir una resposta per escrit al guió.

Les transcripcions van ser remeses cada una a la persona que havia estat entrevistada per tal que la pogués revisar i, si ho creia convenient, fes les modificacions que creïés necessari. Aquesta tramesa de transcripcions anava acompanyada d'un nou document que recordava la possibilitat de revisar-les fins i tot en aspectes que no haguessin aparegut en la entrevista inicial. Per tant la revisió podia abastar tant la fidelitat de la transcripció com la reformulació del discurs expressat en el seu moment.

Val a dir que la majoria de les persones entrevistades van retornar les transcripcions sense fer modificacions i reafirmant-se en el que hi contenia i algunes van fer petites modificacions tendents, bàsicament, a aclarir algun punt que podia quedar confús en la transcripció.

Un cop rebudes les revisions es va iniciar el procés de tractament del seu contingut com s'exposa en el prper apartat.

2.3. Metodologia de la recerca (2): anàlisi i tractament de la informació recollida.

En aquesta segona part de la metodologia exposarem les actuacions fetes a partir de la recepció de les transcripcions de les entrevistes un cop revisades pels propis entrevistats.

Per entendre millor el seguit d'actuacions que es presenten en aquest apartat, podríem dir que **s'han aplicat dos tractaments complementaris** al material contingut en les entrevistes: Un d'**analític** en què s'han anat diversificant fragments del discurs i classificant-los en agrupaments cada cop més subdividits i un altre que podríem dir-en **interpretatiu o sintètic** en què s'ha intentat donar un cert sentit al que apareixia en la tasca d'anàlisi. És a dir que per una banda s'ha intentat esmicolar els discursos en elements i conceptes, però el que finalment ens interessa és recomposar aquests elements en una proposta que els pugui barrejar i fer interactuar.

Encara que en les primeres actuacions predomina la tasca analítica i en les darreres la interpretativa, cal dir que en totes hi són presents les dues operacions que, com hem dit, s'han d'entendre com a complementàries.

Vegem doncs les actuacions que s'han desenvolupat sobre el contingut de les entrevistes.

a) **Selecció de frases o fragments de les entrevistes.** (buidatge)

Per tal de fer aquesta selecció es van definir 4 grans àmbits d'anàlisi per d'agrupar les frases i com a eina en la tasca de buidatge. Aquests 4 àmbits tenien força relació amb les qüestions plantejades en els guions oberts que van servir per estructurar les reflexions prèvies dels entrevistats i les mateixes entrevistes.

Els àmbits en qüestió van quedar definits de la següent manera:

Descripció de la feina dels EAP (funcions, finalitats, formes d'intervenció,...)

Avaluació de la feina dels EAP

Valoracions de la tasca actual dels EAP fetes pels entrevistats. (punts forts i febles)

Propostes de millora. Respecte dels EAP proposades pels entrevistats.

El primer buidatge va consistir, doncs, en seleccionar els fragments que feien referència a algun d'aquests elements entesos d'una manera àmplia.

Cada frase seleccionada es marcava amb un codi que permetia la seva localització en les transcripcions de les entrevistes en qualsevol moment del procés

b) **“resum conceptualitzat” de les frases seleccionades** anteriorment.

Amb aquest nom ens referim a l'operació de convertir les frases naturals tal com les van expressar els entrevistats en enunciats resumits que fessin referència al concepte o afirmació que cada frase contenia. Aquesta mena

d'abstracció de les frases feia més fàcil la comparació i permetia anar aprofundint en la interpretació dels conceptes i idees.

Aquestes frases conceptualitzades es van anar analitzant, destriant i reagrupant de manera que es van formar algunes subdivisions dins dels 4 àmbits citats anteriorment que havien servit per a fer la primera selecció. Com a resultat d'aquesta tasca es van construir uns quadres que dins la recerca hem anomenat "matrius" i que recollien les frases conceptualitzades classificades seguint el següent esquema:

Àmbit Descripció de la feina:

- Finalitats
- Necessitats respecte de l'EAP
- Estratègies d'intervenció

Àmbit Avaluació de la feina:

- Objectius i característiques de l'avaluació dels EAP
- Aspectes a avaluar

Àmbit: Valoracions:

- Punts forts
- Punts febles

Àmbit: Propostes de millora:

- Condicions de la feina (externes)
- Aspectes a millorar en els EAP (interns)

Les frases conceptualitzades es van col·locar en aquestes matrius tot agrupant les que tenien conceptualitzacions molt similars encara que continuaven figurant els codis de cada frase per tal de poder constatar possibles coincidències i per localitzar les frases reals en les entrevistes posteriorment.

En total es van elaborar 16 matrius (1 per cada sector professional i àmbit d'anàlisi) i van constituir el material de base per a la fase següent.

c) **Elaboració de quadres de síntesi** per a cada subàmbit

En aquesta fase de l'anàlisi es tractava de continuar la tasca de diferenciació i classificació progressiva del material de les matrius, però també de facilitar la comparació de les aportacions dels diferents sectors professionals.

En aquest punt el treball es va anar especialitzant en funció de la naturalesa de cada subàmbit (els que figuraven en les matrius) i de la seva possible utilitat en el procés general de la recerca.

En alguns dels subàmbits es van produir noves subdivisions tot aprofundint el treball analític.

En general s'han presentat les aportacions dels diferents sectors professionals en para-*lel* en el mateix quadre per a cada un dels aspectes, amb la intenció de facilitar-ne la contrastació. En alguns casos, però, s'han barrejat (tot mantenint el codi que permet identificar el sector al que pertany cada aportació)

El resultat d'aquesta fase ha estat l'elaboració d'un total de 25 quadres en què queden recollides les aportacions seleccionades de totes les entrevistes un cop analitzades i classificades.

A partir d'aquests quadres es pot fer una anàlisi del contingut exposat globalment, de les aportacions diferenciades per àmbits, subàmbits i aspectes i contrastar-les en funció del sector professional al que pertanyien (dins la mostra) les persones que les van fer.

Aquest va ser el darrer pas analític en el tractament de la informació recollida en les entrevistes. De tota manera és important tenir clar que el material és tant ric que es podrien fer altres anàlisis i obtenir encara més informació si tinguéssim temps per a aprofundir-hi. En tot cas aquest tractament és el que s'ha fet en l'estudi que ara ressenyem i queda oberta la possibilitat de continuar-hi treballant.

A partir d'aquest moment el que es va fer ja va tenir un caire més interpretatiu, és a dir, es va passar a valorar, comparar i globalitzar les aportacions dels entrevistats per obtenir informació rellevant per al tema d'estudi de la recerca: *L'avaluació de la tasca dels EAP orientada a la seva millora.*

Si fins ara el resultat de les fases successives d'anàlisi del material havia anat donant quadres cada cop més especificats, ara es tractava de tornar a ajuntar una mica les peces i proposar línies de confluència entre els diferents entrevistats, de buscar aquells elements en què semblava haver acord, sense oblidar aquells que tot i ser minoritaris o originals semblaven aportar algun aspecte rellevant a la reflexió conjunta que havia de significar el conjunt de la recerca.

Per desenvolupar aquesta línia de treball més sintètica i interpretativa es van dur a terme les següents operacions:

d) comentaris interpretatius als quadres de síntesi elaborats.

Es tracta de la plasmació de les reflexions fetes sobre el material seleccionat un cop se li havien aplicat els procediments analítics citats anteriorment. Per dir-ho així, seria un primer creuament entre les aportacions dels entrevistats,

vistes des del punt de vista de la intenció de la recerca i filtrades per les concepcions i aportacions de l'autor del projecte.

En la memòria aquests comentaris es presenten com a introducció a la presentació dels quadres de cada un dels 4 àmbits en que estan classificats. (encara que finalment els quadres s'han presentat en l'annex 1)

e) elaboració d'un conjunt de “criteris o tendències de qualitat”

Partint de les aportacions dels entrevistats, de l'anàlisi que se n'ha fet i dels objectius del projecte, es proposen alguns criteris que semblen marcar el que podríem anomenar “tendències de valor” dins de la tasca dels EAP. És a dir línies que en el seu conjunt es podrien identificar com “bones pràctiques d'assessorament psicopedagògic” en el context actual dels EAP i a la llum del que han exposat els entrevistats.

ATENCIÓ: això no vol dir que tots els criteris que s'inclouen en aquest conjunt hagin estat unànimement exposats i valorats per tots els entrevistats, ni que en tots els casos hi hagi aportacions majoritàries que els recolzin. El que si s'ha intentat és que hi estiguin representades totes les sensibilitats, necessitats i opinions. La intenció d'aquests criteris no és la de convertir-se en un inventari tancat i prescriptiu si no en una guia oberta sobre la qual cada equip o avaluador extern pugui ponderar la rellevància que dóna a cada criteri i, fins i tot, afegir-ne de nous.

2.4. Resultats de la recerca

Entenem que els resultats de la recerca inclouen 2 grans “productes” :

- **Els quadres de síntesi amb els comentaris interpretatius** que els acompanyen (aquest conjunt representa el resultat del tractament aplicat al

material de les entrevistes: selecció, conceptualització, diferenciació, agrupament, comparació,...) en la doble línia d'anàlisi i interpretació que hem exposat en l'apartat anterior.

- **Les tendències de qualitat** definides a partir de l'anàlisi i interpretació del material precedent, **incloent-hi frases literals de les entrevistes** per il·lustrar-ne el contingut i que els lectors puguin veure en quins termes i amb quin sentit s'han expressat els entrevistats.

2.4.1 Els quadres de síntesi

En aquest apartat presentem els quadres en què finalment s'han resumit les aportacions de les persones entrevistades. Recordem que es tracta de la classificació de les conceptualitzacions fetes sobre les frases seleccionades de les entrevistes.

Els Quadres es presenten en primer lloc agrupats per cada un dels 4 àmbits inicials d'anàlisi (Definició de la feina, Avaluació de la feina, Valoracions, Propostes de millora) que s'han explicat en l'apartat 2.3

Per cada un d'aquests àmbits es presenten:

- uns **comentaris** que introdueixen el contingut i l'esquema de subdivisions que finalment s'han fet en el contingut de l'àmbit, també inclouen les valoracions interpretatives del contingut dels quadres d'aquell àmbit.
- Els **quadres** de l'àmbit. En general són quadres en què es mostren en paral·lel les conceptualitzacions dels diferents sectors professionals per a cada un dels aspectes en què s'ha subdividit l'àmbit.

-

(Atenció: per raons de paginació i comoditat els quadres es presenten com annex 1, seguint l'ordre, els codis i els títols amb què apareixen en aquest apartat)

Cal advertir algunes qüestions abans de presentar els quadres i els comentaris que els introdueixen:

La tasca de tipus analític sobre el material de les transcripcions ha fet que de vegades certes frases o conceptes apareguin a més d'un quadre perquè poden referir-se a més d'una de les categories analitzades, així mateix pot passar que un concepte expressat per algun dels entrevistats i que podria formar part del quadre d'una determinada categoria no ha estat inclosa en aquell lloc perquè es va expressar, en el context de l'entrevista, amb un sentit que recomana incloure'l en un altre apartat o àmbit. Amb això volem dir que les interpretacions dels quadres haurien de fer-se tenint en compte la totalitat dels que apareixen i no quadre per quadre. Cal tenir present que el tipus de guió que es presentava

i la forma d'entrevista tendeixen a buscar la **triangulació** entre les respostes a diferents qüestions de cada persona i entre les respostes de les diferents persones entrevistades.

2.4.1.1. Interpretació de l'Àmbit: “Descripció de la feina”

En aquest àmbit s'ha intentat recollir les aportacions/opinions dels entrevistats sobre quines haurien de ser les finalitats dels EAP, sobre quines necessitats haurien de cobrir i sobre aquells aspectes de la intervenció dels EAP que poden considerar-se rellevants perquè la tasca es desenvolupi adequadament. Bàsicament aquestes tres grans tipus de qüestions són les que s'han recollit en aquest apartat, després en la tasca de diferenciació i concreció progressiva s'ha subdividit el tercer aspecte (que anomenavem “estratègies”) en tres subapartats.

L'esquema dels quadres d'aquest àmbit queda, doncs, definit de la següent manera:

Àmbit: definició de la Feina (DF)

Quadre DF/1 : Finalitats dels EAP

Quadre DF/2 : Necessitats respecte dels EAP

Quadre DF/3 : Estratègies / Posició i Relació amb Institució

Quadre DF/4 : Estratègies / Tipus de Relació d'assessorament

Quadre DF/5 : Estratègies / Treball intern de l'EAP

En aquest apartat els quadres presenten en paral·lel les aportacions dels professionals dels 4 sectors (Administració, Centres, EAP, Teòrics) per acada un dels aspectes de l'esquema citat. Cal dir que en el quadre DF/2 només consten les aportacions del sector Administració i Centres perquè són els sectors que, en sentit estricte, poden manifestar necessitats respecte de l'EAP. De fet en els guions per a les entrevistes ja es presentava aquesta qüestió només als dos sectors citats.

Comentaris interpretatius als quadres de l'àmbit “Descripció de la feina”

a) Pel que fa a les **finalitats i les necessitats** expressades pels entrevistats (que bàsicament s'han recollit en els quadres DF/1 i DF/2) sembla destacable que, per una banda assistim a la constatació de les funcions i finalitats que els EAP tenen encomanades a través de la normativa i les instruccions que reben, però per altra banda els entrevistats emfasitzen o remarquen aspectes concrets dins d'aquestes finalitats conegudes.

Llegint les entrevistes i el seu reflex en els quadres es pot constatar que les finalitats dels EAP són força àmplies i diverses i que tenen un caire força

genèric fins que es plasmen en actuacions concretes ja en els contextos d'intervenció (fonamentalment en els centres educatius, però no només en ells), per això sembla important poder tenir en compte les finalitats i les necessitats conjuntament i "llegir" el punt de vista de cada sector per fer-se una composició de lloc sobre el que pot ser una intervenció comunment vàlida.

Si mirem el conjunt de les aportacions sobre finalitats veurem que no hi ha excessives diferències entre els sectors professionals, però sí que es poden analitzar certs matisos o èmfasis que poden aportar elements de reflexió per a la comprensió del punt de vista de cada un i per orientar les decisions sobre l'avaluació dels EAP. (Recordem que la intenció d'aquest estudi és aproximar-se a la realitat dels EAP a partir de diferents punts de vista professional, per tant l'anàlisi dels matisos pot ser molt important).

El **Sector Administració**, en funció de la seva posició i tasques específiques, sembla que té determinades necessitats respecte a l'EAP i això es manifesta en un èmfasi especial en:

- Que l'EAP es faci càrrec de les situacions en el seu territori. També inclouríem aquí la necessitat que els usuaris, centres, alumnes famílies estiguin ben atesos. És a dir que l'Administració necessita tenir en els sectors (recordem que els EAP cobreixen sectoritzadament tot el territori) equips que resolguin en el seu àmbit de decisió i en el seu camp professional les situacions que vagin apareixent. Fonamentalment referides a les situacions problemàtiques generades per la diversitat de necessitats educatives de l'alumnat.
Sembla que les persones consultades de l'Administració confien en que els EAP tenen capacitat per enfrontar-se a un determinat tipus de situacions que apareixen en els sectors i que actuaran com a primera instància de suport a la resolució de manera molt propera als centres i famílies.
- Relacionada amb aquesta primera necessitat trobem la de col·laboració en determinades qüestions. Donat que es parteix de la coincidència en l'objectiu d'atendre el millor possible als usuaris, les persones entrevistades de l'Administració expressen la necessitat de col·laborar amb els EAP en l'assoliment d'aquest objectiu comú.
- També sembla que apareix la necessitat de promoure el contacte, l'intercanvi, entre centres i entre aquests amb altres programes o serveis que puguin actuar en el sector. Sembla que l'Administració vol promoure l'optimització en les actuacions de tots aquests professionals i atorga a l'EAP un paper important en els processos d'intercanvi i de coordinació dins el seu sector, això tindria a veure amb la posició externa però propera que caracteritza els EAP, així com amb el contacte que solen tenir amb serveis d'altres àmbits (socials, sanitaris, ...). Val a dir que aquesta funció de l'EAP com a pont entre centres i serveis apareix com una de les que emergeixen amb més força des de tots els sectors entrevistats.
- Finalment hi ha una necessitat de l'Administració molt evident en totes les entrevistes que és la de rebre una informació precisa de les necessitats

educatives de determinats alumnes, així com dels recursos que poden necessitar i de les necessitats del sector en què treballen. Sembla clar que s'espera de l'EAP que aportï informació i opinions tècniques rellevants que permetin prendre decisions a les persones que han de dotar recursos o resoldre situacions que requereixen actuacions administratives, es demana de l'EAP una certa independència i rigor en aquestes qüestions, tot i que també apareix la consciència de la dificultat que això pot representar quan al mateix temps cal mantenir una bona relació amb centres i famílies de cara a posteriors intervencions.

Els professionals del **Sector centres**, per la seva part posen més aviat l'èmfasi en demanar ajuda i implicació de l'EAP per afrontar certes situacions que resulten complicades per la institució i també l'assessorament en aspectes en els que se senten poc formats.

Sembla que demanen a l'EAP que sigui un element de contrast, un professional o equip a qui consultar, una mena de referent en aspectes psicopedagògics que està proper, que pot entendre les situacions problemàtiques tant dels equips directius com del professorat o les famílies i servir com element que aporta informacions, recursos o facilita la reflexió. Per tant la relació de confiança és important i la complementarietat ja que l'EAP ha de poder fer aportacions diferenciades de les que ja fan els professionals del centre.

Apareix força la idea de que l'EAP ajudi en la relació amb les famílies (en casos en què aquestes relacions esdevenen dificultoses) i amb altres serveis del sector. Aquestes demandes prenen més força a secundària perquè, possiblement, els professionals no tenen tant el costum i la formació necessaris per a aquestes relacions.

En general es fa molt d'èmfasi en que els EAP es mostrin accessibles per escoltar i disponibles per ajudar realment. Es dóna molta importància a que l'EAP tingui en compte les necessitats i la cultura dels centres, encara que també se'ls demana que tinguin iniciativa i facin propostes.

Els professionals del **Sector EAP** posen l'èmfasi en la necessitat d'ampliar el focus d'anàlisi de les situacions sobre les que s'intervé de manera que es pugui tenir una millor comprensió de la realitat i no quedar molt limitats.

Això també es relaciona amb la necessitat de rentabilitzar les intervencions i de fer un treball que procuri generalitzar els criteris aplicats en una situació a altres situacions.

Sembla que els professionals dels EAP veuen les seves funcions com a equip molt relacionades amb la voluntat professional d'ajudar el professorat al mateix temps que es promou la seva autonomia per resoldre situacions futures.

Tot plegat representa donar un pes específic important a les finalitats que puguin tenir un caràcter més institucional sobre les de tipus individual, les que tenen com a contingut aspectes organitzacionals més generalitzables que respostes educatives més concretes, les que representen posar en contacte diferents sectors de la comunitat educativa o diferents institucions entre si, etc.

Els professionals que representaven el **Sector dels estudiosos o teòrics** han mostrat interès, sobre tot, en veure els Eap com un element facilitador dels canvis educatius.

Posen èmfasi en el suport que cal donar als centres per ajudar-los a millorar. Lògicament els professionals d'aquest grup identifiquen la millora dels centres amb l'assoliment progressiu del que des de les seves concepcions i marcs teòrics es considera que han de ser els objectius dels centres i dels processos educatius en general.

En aquest sector professional es tendeix a veure les finalitats de l'EAP com una voluntat d'ajudar a transformar els centres i el sistema educatiu. Sembla que es confia en l'EAP com element d'aportació de propostes, ajuda i sistematització d'experiències, circulació d'idees, etc.

En general sembla que creuen que els EAP haurien de facilitar el procés mitjançant el qual l'escola mira de millorar el seu servei als alumnes, les famílies i la comunitat.

b) Pel que fa al que hem anomenat **estratègies** i que es recull fonamentalment en els quadres DF/3, DF/4 i DF/5 volem resaltar els següents aspectes.

De manera similar al què passava en l'àrea de les finalitats els diferents sectors professionals tenen visions que no són contradictòries entre si, més aviat cada un es preocupa fonamentalment d'alguns aspectes concrets i menys d'altres, de manera que les diferents visions el que fan és aportar quelcom a la construcció d'una certa perspectiva interactiva. En aquest cas el que veiem en les aportacions de cada sector són les seves principals preocupacions sobre com haurien d'intervenir els EAP.

Els professionals del **Sector Administració** posen molt d'èmfasi en el que seria la independència professional dels EAP respecte dels centres per tal de poder desenvolupar la seva tasca.

De fet es parla específicament de que els EAP han de ser especialistes en temes psicopedagògics i tenir funcions i posicions clarament diferenciades de les dels professionals dels centres. Hi ha una argumentació molt rica dels beneficis que comporta la posició externa des del punt de vista de la possibilitat d'opinar, ajudar, prendre distància, etc.

També es valora positivament que els EAP tinguin relació directa i donin recolzament als equips directius dels centres en la seva difícil tasca. Això sembla coherent amb la idea citada abans de que els EAP es facin càrrec de les situacions psicopedagògiques que s'esdevenen en els sectors, de fet semblaria que els equips directius serien també una instància primària en aquests processos de resolució de problemes, en aquest cas dins de cada centre. Si els equips directius han de fer front a les dificultats generades en els seus centres, és important que els EAP recolzin i potenciïn aquesta tasca tot aportant, des de fora, coneixements, informacions i recursos diferenciats, però que al mateix temps es recolzin en ells per poder treballar en els centres.

També apareix la idea que EAP i equips directius són una mena de ponts entre les possibles accions de l'Administració i els centres.

És remarcable, per altra banda, el sentiment de que els EAP han d'ajudar sobre tot en aspectes en què els centres se senten poc preparats. S'especifica, a més, una certa voluntat d'especialització que sembla tenir a veure amb la voluntat d'optimització i eficiència, podríem dir que des de l'Administració preocupen possibles duplicitats de funcions i esforços, es promou la especificitat de cada professional i servei.

Per altra banda apareix, altre cop, la demanda d'opinió tècnica a l'EAP tot i que raonablement matisada per la necessitat de continuar intervenint en el centre i, per tant, de mirar de pactar o consensuar les propostes en origen (centre) abans de adreçar-les a altres instàncies. Cal remarcar que aquesta postura realista és coherent amb la finalitat de què l'EAP es faci càrrec de les situacions en el territori, ja que si l'EAP pot treballar perquè les propostes es consensuin en el context l'Administració ja rep menys propostes conflictives o discordants.

Apareixen també algunes referències a la necessitat de mantenir simultàniament un nivell d'atenció als problemes concrets (resolució de situacions problemàtiques) i una visió global de les actuacions necessàries en les institucions o el sector atès. Pensem també que en les finalitats el sector administració mostrava molt interès perquè l'EAP coordinés certes actuacions de serveis i centres del seu sector.

Finalment, trobem alguna referència a la necessitat de coherència interna en el treball dels EAP, concretament es demana una certa unitat d'acció entre els professionals dels equips reflectida concretament en la utilització d'instruments comuns (se suposa que els instruments comuns són conseqüència de reflexió i criteris d'actuació consensuats).

Els professionals del **Sector centres** posen èmfasi en les estratègies que tenen molt a veure amb el tipus de relació que estableixen EAP i institució i les característiques de la intervenció.

Una preocupació clara dels professionals d'aquest sector professional és la que fa referència a "ser tinguts en compte" com a professionals i com institució a l'hora d'establir la relació d'assessorament. Hi ha una demanda clara de pactar, negociar, acordar en un context d'equilibri entre el que l'escola és i necessita i el que l'EAP pot aportar de diferenciat. Sembla que els centres esperen que l'EAP articuli la seva tasca d'intervenció en funció de les característiques de cada escola o institut, d'una manera podríem dir-en personalitzada. Val a dir que paral·lelament demanen que l'EAP tingui un projecte compartit com equip que doni coherència a les seves actuacions. Estaríem parlant doncs, de la demanda d'establir la relació d'assessorament entre dues institucions que tenen projectes propis i els posen, en part, en comú.

En relació amb això hi ha una certa demanda d'establir interlocutors, acordar procediments de col·laboració, informar-ne a la resta del professorat,..., és a dir de buscar maneres d'estructurar la relació en base a una bona definició de les tasques i una bona comunicació EAP-interlocutor institucional-professorat.

També es reclama que la intervenció sigui continuada i sistemàtica per tal de poder dur a terme el tipus de tasca que es proposava en els paràgrafs anteriors, val a dir que aquesta característica és molt valorada des dels centres i sembla que es troba a faltar quan no es dona.

Això no vol dir que no es valori també les possibilitats de la posició d'extern i de no implicat en la jerarquia del centre del professional de l'EAP. Com en el cas del sector administració aquesta posició també es veu tècnicament propícia, però amb alguns matisos diferents. D'entrada hi ha referències a la posició "dins-fora" com a possibilitat de disfrutar d'una posició mixta (externa però propera en direm després en les tendències de qualitat) en la que els EAP poden jugar papers variats en funció del què necessita l'escola, per altra banda dona la impressió que els centres veuen la posició d'extern de l'EAP com un recurs a utilitzar en determinats casos (mediar en determinades situacions amb alumnes, famílies o professors del centre des d'una posició de major neutralitat) però sempre combinada amb la confiança i el respecte mutu que es generen en una relació sistemàtica i relativament compromesa. Vegem que hi ha referències clares a que la implicació de l'EAP fa que els centres comptin amb ells.

Això ens porta directament a un altre tipus de preocupacions que apareixen clarament en les aportacions del sector centres i que fa més referència a la qualitat de la relació i de la tasca. Els centres volen sensibilitat cap a les seves preocupacions, demanen accessibilitat, que l'EAP no posi traves a la seva expressió de dificultats sinó que mantingui una actitud d'escolta oberta.

Al mateix temps demanen que l'EAP es mostri disposat a intentar resoldre les preocupacions expressades pels centres i que ho faci d'una manera

raonablement àgil i realista, sense respostes “tòpiques” que no s’ajusten al context. Demanen flexibilitat per ajustar-se a les seves necessitats.

Tot i això sembla que els centres tampoc esperen una mena de servei que, dòcilment, respongui a cada una de les seves necessitats, sinó que volen acordar i avaluar els resultats conjuntament, esperen que l’EAP també faci propostes en ús de la seva qualitat d’expert en determinades qüestions que se li reconeix des del centre i no volen traspassar-li responsabilitats que són del centre.

Es valora molt la prudència i el tacte professional dels membres de l’EAP quan tracten amb alumnes o famílies.

Per acabar aquests comentaris de les aportacions dels entrevistats pertanyents a centres cal fer referència a una aportació molt minoritària, però important tanmateix, en què s’argumentava que els professionals serien més útils als centres si estiguessin integrats a la seva plantilla. És a dir, que es valorava com a ineficaç l’assistència psicopedagògica des d’equips externs perquè la continuïtat de les feines era escassa, perquè la credibilitat es ressentia pel fet de no ser un professor que treballa a l’aula amb els alumnes, per manca d’agilitat quan sorgeix un problema concret, etc.

Per la seva part els professionals del **Sector EAP** tene en realitat preocupacions força similars a les dels centres, però es decanten més a pensar en com ho han de fer per aconseguir aquest tipus de qualitats, és a dir que parlen més des de la preocupació professional per fer realitat un assessorament basat en alguns dels principis que semblen reclamar els centres i que forma part també del discurs professional de molts EAP.

D’entrada està clar que els EAP entren més a parlar del que caldria fer dins dels EAP, queda clar que es dóna molta importància a l’existència d’un projecte comú d’equip, però en general sembla que s’identifica força amb “l’estil de l’equip” o “la línia d’equip” que potser és una barreja d’aspectes de cultura institucional i de criteris i costums d’intervenció que han anat decantant-se amb els anys de reflexió en comú. Queda clara la importància que els EAP donen a la reflexió continua com a camí de millora, en aquest sentit la revisió conjunta de casos, l’intercanvi d’idees amb altres EAP o centres i la supervisió amb professionals externs apareixen com a formes molt potents de reflexió.

Respecte a això apareix la idea de la necessitat d’incloure els professionals que s’incorporen nous als EAP en les reflexions tot tenint en compte que al principi necessiten més seguretat en forma d’instruments o instruccions més concretes (aquí val la pena recordar que en el sector administració apareixien els instruments comuns com el reflex del treball intern dels equips).

També està reflectida en les aportacions sobre estratègies generals d’intervenció la necessitat de col·laborar amb altres òrgans de l’Administració i

especialment amb Inspecció per tal de confluïr en la resolució dels problemes i en el treball amb els centres.

Ja en l'àmbit concret de la relació amb els centres apareix també des del punt de vista dels EAP la necessitat de decidir i prioritzar conjuntament, establir una col·laboració basada en els sabers específics de cada institució, etc.

Com deiem abans el matís de la visió des del sector EAP està en que aquests professionals fan algunes propostes més tècniques per aconseguir-ho: establir estructures als centres per discutir i acordar les actuacions, establir estructures i procediments de seguiment conjunt per avaluar el desenvolupament dels acords presos, establir amb els centres instruments de registre conjunts, introduir un altre professional de l'EAP que faci de contrast en alguns moments crucials de planificació i avaluació de la col·laboració centre-EAP, potenciar el registre conjunt dels acords,....

També es posa molt èmfasi en la complementaritat tant entre els centres i l'EAP com entre els diferents serveis o equips que poden intervenir en o per als centres. A més es fa referència a la corresponsabilitat quan es reconeix la necessitat de mostrar disponibilitat per ajudar els centres però mirant que no els traspassin la responsabilitat o es trobin fent tasques de substitució.

Torna a aparèixer la importància d'una presència continuada i sistemàtica per poder fer un assessorament com el que es desitja. Entre altres coses perquè també es vol ampliar el focus de l'anàlisi de les realitats sobre les que els centres fan demanda. La idea seria tenir en compte sempre el context en què passen les coses, tant pel que fa als casos, en què es proposa entendre'ls com situacions problemàtiques, com pel que fa al context en què es donen les intervencions (amb el centre, les famílies, els alumnes,...)

Un altre dels aspectes característics de les aportacions del sector EAP és la referència a què en l'assessorament es posen en joc processos de canvi, de fet en algunes aportacions es caracteritzava l'assessorament com una facilitació d'alguna mena de canvi que en realitat sempre estaria present en les demandes donat el context de consulta (no terapèutic) que caracteritza l'assessorament dels EAP.

Una preocupació latent dels professionals de l'EAP sembla ser la recerca d'equilibri entre l'atenció a les demandes i l'enquadrament que l'EAP fa d'aquestes demandes en funció dels seus criteris educatius i professionals. En realitat els centres també semblaven demanar aquesta confluència. Com es reflecteix en una aportació d'aquest apartat en definitiva l'EAP pot ser actiu a l'hora de proposar intervencions ja que serà l'interès dels centres el que ens dirà si aquella intervenció és adequada o no.

Els professionals del **Sector estudiosos** posen èmfasi en la definició de les relacions i en els marcs teòrics que poden ajudar en aquesta definició.

Apareix com molt important adreçar-se a la institució i fer-ho des d'una posició d'extern que permet una certa neutralitat en la intervenció, entesa aquesta neutralitat com la no alineació amb subgrups dins de la institució.

Es dona molta rellevància a la claredat de la relació basada en que l'EAP sàpiga fer un bon "enquadrament" de la demanda i de la seva intervenció. Per a que això sigui possible es reclama que "l'encàrrec" de l'Administració sigui obert pel que fa a les funcions i les formes concretes d'intervenció per tal que centres i EAP tinguin un ampli marge de llibertat per negociar la col·laboració. Es fa notar que, en les organitzacions, quan més preparats estan els professionals més important és que puguin gaudir d'un "encàrrec" obert perquè això augmenta la creativitat i la satisfacció professional. Aquesta afirmació fa referència, aquí, als professionals dels EAP i dels centres.

Al mateix temps es demana a l'Administració que defineixi bé la posició de l'EAP pel que fa a la jerarquia dins el sistema, és a dir que els centres tinguin molt clara la dependència dels EAP dins l'organigrama del Departament.

Els professionals d'aquest sector també es preocupen pel tipus d'intervenció i la veuen com un element de facilitació dels processos de canvi en els centres. Recordem que aquesta característica ja apareixia en els quadres de "finalitats". De fet les aportacions en aquest sentit semblen demanar que el centre s'impliqui i sigui conscient dels seus processos de canvi, que l'EAP l'ajudi però sense substituir, que acompanyi en els moments en que el canvi (innovació) genera neguit i inseguretat, etc. Darrera d'aquestes preocupacions sembla que hi ha una clara orientació cap a entendre l'assessorament com un a ajuda als processos de millora continua dels centres.

Quant a les formes de dur a terme aquesta ajuda, apareixen alguns aspectes interessants: constatar que la relació de col·laboració es construeix amb interlocutors diferents i per tant cal ajustar el grau i tipus d'aportació que fa l'EAP, recordar que treballem per a l'autonomia i el canvi en els centres però que això es pot fer perfectament des de la resolució dels problemes concrets que planteja el centre.

Com deiem els professionals del sector estudiosos/teòrics fan referències als marcs teòrics que han de sustentar les actuacions dels EAP, en aquest apartat apareixen clarament alguns referents com ara l'anàlisi institucional en moltes de les aportacions i, més explícitament les aportacions de la visió interaccionista en la psicologia evolutiva.

Està clar que en aquest sector es valora com un imperatiu professional que els EAP tinguin marcs conceptuals que fonamentin sòlidament les seves actuacions. A partir d'aquí i del treball de reflexió en equip els EAP estarien en condicions de fer us dels "encàrrecs oberts" que es reclamaven abans.

En l'annex 1 s'inclouen els quadres de l'àmbit "descripció de la feina" el contingut dels quals s'ha comentat en les darreres pàgines.

2.4.1.2. Interpretació de l'Àmbit: Avaluació de la feina

Aquest és potser l'àmbit més directament relacionat amb els objectius del projecte, perquè recull les aportacions de les persones entrevistades sobre com es podria avaluar la feina dels EAP. No obstant això, ja hem comentat que les diferents qüestions recollides en els 4 àmbits d'anàlisi contribueixen al coneixement del tema d'estudi.

Els quadres que recullen i agrupen el contingut referit a aquest àmbit es presenten amb un format una mica diferent als de la resta d'àmbits. Aquí no s'ha buscat tant la comparació entre les visions dels diferents sectors professionals si no més aviat la identificació i categorització dels criteris d'avaluació que proposaven entre tots, podríem dir que aquí s'han sintetitzat més les diferents aportacions per sectors i s'han subdividit més per aspectes o criteris d'avaluació.

La primera subdivisió de l'àmbit separa les aportacions que feien reflexions sobre quines haurien de ser les característiques i objectius generals de l'avaluació de la tasca dels EAP (Característiques de l'avaluació) de les que es referien a aspectes o indicadors que poden servir per valorar la feina dels EAP (Aspectes a avaluar).

Per al primer apartat s'ha fet un quadre en què es recullen les aportacions i s'agrupen per temàtiques, de manera que el títol de cada grup representa una mena de característica a tenir en compte en l'avaluació.

Per al segon apartat s'han elaborat 7 quadres en els que es recullen les aportacions que fan referència a cada un dels 7 aspectes a avaluar que finalment s'han definit en l'anàlisi del material.

L'esquema dels quadres d'aquest àmbit queda de la manera següent:

Àmbit: Avaluació de la feina

Quadre AF/1 : Característiques generals de l'avaluació

Quadre AF/2 : Aspectes / Treball en equip
Quadre AF/3 : Aspectes / Capacitats estratègiques EAP
Quadre AF/4 : Aspectes / Actuacions respecte a funcions encomanades
Quadre AF/5 : Aspectes / Resultats de les accions pactades
Quadre AF/6 : Aspectes / Relacions EAP - centres
Quadre AF/7 : Aspectes / Millores, canvis produïts
Quadre AF/8 : Aspectes / Interès professional

Atenció: malgrat que, com ja s'explicat, els quadres d'aquest àmbit no estan separats per sectors professionals, s'han inclòs els codis de les diferents frases que permeten la seva localització en les transcripcions. D'aquesta manera el lector pot saber mijantçant la lletra inicial del codi a quin sector pertany cada aportació (A= administració, C= centres, E= EAP, T= teòrics)

Comentaris interpretatius als quadres de l'àmbit Avaluació de la feina

Respecte al primer apartat de l'àmbit , “ *Característiques de l'avaluació* “, podem dir que està força sintetitzat i interpretat en el mateix quadre. Ja hem comentat que la manera de tractar aquestes aportacions va ser agrupar-les sota un petit conjunt d'epígrafs que feien referència a la característica de l'avaluació que semblaven posar de manifest. D'aquesta manera el més útil com a procediment per al comentari serà, primer, reproduir aquests epígrafs:

- L'EAP treballa en un context d'interaccions, el resultat no depèn només de la seva actuació.
- La tasca dels EAP es desenvolupa a diferents nivells
- Les tasques basades en la col·laboració cal valorar-les conjuntament
- L'EAP ha d'avaluar-se paral·lelament a la resta d'elements del sistema
- Cal saber en funció de què es fan les avaluacions
- Cal ajustar les formes i els instruments d'avaluació als objectius

Podem veure com les persones entrevistades eren conscients de la dificultat d'avaluar objectivament la tasca de l'EAP i, encara més, de fer-ho aïlladament de la resta dels components del sistema educatiu. Podríem dir que queda palesa la complexitat que ha motivat la voluntat de desenvolupar aquest estudi.

Sembla que les propostes dels entrevistats intenten posar una mica d'ordre en aquesta possible complexitat: avaluar conjuntament el que s'ha pactat conjuntament, definir els principis o criteris a partir dels quals s'avaluarà i que per tant podran donar sentit a les possibles dades o informacions recollides en

els processos d'avaluació, identificar diferents nivells i àmbits d'actuació professional que permetin una avaluació diferenciada quant a objectius, formes, protagonistes i instruments.

Totes aquestes aportacions seran molt útils a l'hora de pensar i proposar un model d'avaluació que vulgui tenir en compte la complexitat de la tasca i al mateix temps abastar aspectes concrets de la pràctica assessora.

Pel que fa al segon apartat de l'àmbit, "*aspectes a avaluar*" farem alguns comentaris a cada un dels aspectes en què s'han agupat les aportacions.

Treball en equip

En aquest aspecte les aportacions dels entrevistats fan referència a la necessitat de valorar si els EAP han estructurat i preserven un espai per a la reflexió interna i la millora.

Es dona importància al fet que l'EAP tingui un projecte compartit i que sigui fruit de la participació de tot l'equip i del consens.

També apareix la necessitat d'avaluar el que podríem anomenar coherència interna dels equips, ja sigui valorant la coherència entre el projecte d'equip i la resta de plans que es desenvolupen, ja sigui valorant la coherència d'acció mitjançant la valoració dels instruments creats per l'EAP i l'ús que se'n fa.

Capacitats estratègiques de l'EAP

Observant les aportacions que hem agrupat sota aquest epígraf veiem que els entrevistats, per una banda creuen important valorar la percepció dels centres sobre la capacitat de l'EAP per donar-los servei.

Per altra banda es volen valorar un seguit de capacitats professionals dels EAP relacionades amb les que es valoraven com a importants en l'apartat "estratègies" dins de l'àmbit de Descripció de la feina (DF).

Si analitzem els codis de les frases del quadre corresponent a aquest aspecte, veurem que les aportacions de cada sector professional són força coherents en la mesura en què, aquí, manifesten que és important avaluar les capacitats que es relacionen amb les estratègies que valoraven com a importants en l'àmbit citat. Aquest tipus de constatació de coherència en les diferents qüestions de les entrevistes (que podem identificar en molts casos) serveix per fer una mena de validacions creuades (triangulació) que dona consistència a les interpretacions que anem fent. Això mostra també que les respostes a cada qüestió prenen més sentit quan es complementen amb les respostes a altres qüestions de les entrevistes.

Actuacions respecte a funcions encomanades

Aquí apareix la necessitat d'avaluar els resultats de la feina respecte del que els EAP tenen encomanat com "encàrrec de treball".

Les aportacions en aquest aspecte es relacionen molt directament amb les que es van fer en l'apartat "finalitats" de l'àmbit DF.

Hi ha una referència però a avaluar també el grau de precisió o ambigüitat del propi encàrrec de manera que sembla que es demana que, a part de constatar els resultats de la feina feta respecte al que estava descrit en les funcions i en les instruccions, es faci una valoració de la pertinència d'aquestes prescripcions per a la tasca d'assessorament. Aquest és un punt que resulta important per al model d'avaluació perquè ens recorda que l'avaluació entesa com a element de millora ha d'abastar no només els resultats respecte a un pla si no la qualitat mateixa del pla o, dit d'una altra manera, els referents d'avaluació dels resultats no sempre han de ser els objectius concretats en un moment determinat, si no que pot convenir buscar referents més amplis per fer avaluacions més riques.

Resultat de les accions pactades

Si abans parlàvem de l'avaluació dels resultats respecte de les funcions encomanades en l'encàrrec que rep l'EAP, aquí parlem de l'avaluació dels resultats en funció del que s'havia pactat amb els centres.

Sembla clar que en aquest aspecte caldria una estratègia d'avaluació conjunta. De fet es tractaria de constatar conjuntament fins a quin punt i per què s'ha assolit, o no, el que prèviament s'havia pactat. Ja hem vist en l'àmbit de Descripció de la feina com els entrevistats valoraven la tendència cap a institucionalitzar la tasca d'assessorament i es feien referències a la necessitat d'establir estructures de seguiment i avaluació conjuntes entre els centres i els EAP.

A més de constatar el grau d'acompliment dels objectius que s'hagin pogut pactar, semblaria que es demana que es valorin també aspectes com ara el tipus i qualitat de relació, les ganes de continuar treballant junts, possibles nous projectes, etc.

Apareix també la necessitat de fer una anàlisi de l'evolució de la pròpia relació entre el centre i l'EAP, això implicaria analitzar el tipus de demandes que es fan com van repetint-se o variant, cap a on sembla que evolucionen, etc. Tornem a trobar una referència a la necessitat de no quedar-nos en l'avaluació del que està pactat si no tenir una perspectiva una mica més àmplia que permeti la transformació de les relacions.

Relacions EAP – centres

Aquí s'inclouen algunes aportacions referides a l'avaluació del lloc que ocupen els EAP en els centres.

Es proposa d'avaluar aspectes com la imatge, la credibilitat, el fet que el centre compti amb el professional de l'EAP, li respecti l'espai i doni importància a la tasca, etc.

Es tracta de poder avaluar en quin lloc col·loca el centre la relació amb l'EAP i com la valora.

Millores, canvis produïts

En aquest aspecte es palesa que els entrevistats, en general, consideren que un dels objectius de l'assessorament és produir canvis o millores en els centres i en els propis EAP.

Podem comprovar que aquest és l'aspecte on es recullen més aportacions i hi estan representades aportacions de tots els sectors professionals. Per tant, sembla que hi ha una certa tendència a pensar que una bona manera d'avaluar la feina dels EAP seria veure si aquesta feina ha produït canvis en els contextos en els que s'ha desenvolupat.

Cal recordar, però, la dificultat per esbrinar quina part de l'èxit o el fracàs de les intencions de produir millores en els centres són atribuïbles a l'actuació dels EAP.

Els entrevistats proposen un conjunt interessant d'indicadors o criteris d'avaluació que inclouen aspectes com: la permanència dels canvis proposats per l'EAP, la constància que queda en els centres de les feines desenvolupades per l'EAP o en col·laboració amb ell, la generalització de qüestions treballades a altres grups o cicles de l'escola, la transformació en situacions o demandes de formació, la millora dels alumnes sobre els quals s'ha intervingut, el desenvolupament institucional dels centres en qüestions sobre les que s'ha treballat, la millora dels recursos i l'autonomia de les persones (centres, alumnes, famílies,...) per enfrontar-se a situacions similars a les que s'han treballat amb l'EAP, la possibilitat de l'EAP per intervenir progressivament sobre els determinants de la qualitat de l'educació i no només sobre el producte.

Interès professional

En aquest aspecte s'introdueix un component de desig, de motivació professional que és certament important i s'allunya una mica dels resultats.

Es tracta de valorar la satisfacció personal/professional que obtenen les persones que participen en la tasca d'assessorament (bàsicament professionals dels centres, dels EAP i d'altres òrgans, programes o serveis)

Els indicadors que es proposen aquí són del tipus projectes nous que es volen desenvolupar, ganes de continuar treballant junts, percepció de que es pot millorar i fer coses noves, satisfacció professional sobre la tasca.

Cal remarcar que en el sector professional-estudiosos es relaciona, en part, la il·lusió o interès professional amb el grau de llibertat a l'hora de decidir sobre la teva feina. Aquesta qüestió ja apareixia en les aportacions d'aquest sector a l'apartat d'estratègies de l'àmbit DF.

2.4.1.3. Interpretació de l'Àmbit: Valoracions

Aquest àmbit recull les aportacions en què els entrevistats, seguint el suggeriment dels guions previs, valoraven la feina dels EAP tal com es desenvolupa en l'actualitat, cada sector té un enfocament divers en aquesta qüestió i els guions ho reflectien.

D'entrada les aportacions de l'àmbit s'han dividit en dos apartats amb uns enunciats ben explícits i comprensibles: Punts Forts i Punts Febles. En el primer, evidentment, es recullen les aportacions dels entrevistats que es refereixen als aspectes en que els EAP estan funcionant millor i en el segon aquells en que creuen que cal millorar.

En aquest àmbit es tornen a presentar els quadres amb les aportacions dels entrevistats separades per sectors professionals.

Un primer comentari que cal fer és que hi ha força més aportacions sobre punts febles que sobre punts forts. Això és lògic donades les característiques de la consulta, ja que es tracta de pensar com avaluar els EAP per a la seva millora, és lògic que la reflexió tendeixi a identificar sobre tot els aspectes millorables. En aquest sentit cal fer notar que la mateixa formulació dels guions previs induïa a aquest tipus d'aportacions. Cal remarcar la relació directa entre aquest àmbit i el següent ("propostes de millora").

També s'ha fet una anàlisi més acurada de l'apartat dels punts febles seguint la lògica que hem comentat, així aquest apartat s'ha dividit en tres subapartats: Funcions, Intervenció i Reflexió-difusió.

L'esquema dels quadres d'aquest àmbit és el següent:

Àmbit: Valoracions (V)

Quadre V/1 : Punts Forts

Quadre V/2 : Punts Febles/ Funcions

Quadre V/3 : Punts Febles/ Intervenció

Quadre V/4 : Punts Febles/ Reflexió i difusió EAP

Comentaris interpretatius dels quadres de l'àmbit valoracions

Abans de comentar cada un dels dos apartats de l'àmbit, voldríem fer un comentari comparatiu entre les aportacions als dos apartats. Ja en la introducció de l'àmbit s'ha fet referència al major nombre d'aportacions en la vessant dels punts febles, val a dir però que, a més, les aportacions d'aquest apartat són més concretes i descriptives, mentre que les valoracions que figuren en els punts forts són de caràcter més genèric.

Tot plegat sembla coherent amb el context de l'estudi en el que es fan aquestes aportacions.

Val a dir que la gran majoria dels entrevistats manifestaven una valoració general positiva de la tasca dels EAP que solien il·lustrar amb algun comentari genèric i a continuació passaven a concretar alguns dels punts en què creien que calia introduir millores. Aquest esquema és el que s'utilitza normalment quan es valora algun procés que, en termes generals, va bé i sobre el qual es volen concretar més aviat els aspectes millorables, la interpretació que fem del to general de les aportacions en aquest àmbit és precisament aquesta. Per altra banda això es veu clarament a l'hora en què aquestes valoracions es traslladen a les propostes de millora de l'àmbit següent.

Pel que fa a l'apartat *Punts Forts*

El **sector Administració** valora sobre tot la credibilitat assolida pels EAP davant de la pròpia Administració i dels centres de primària, semblaria que no es considera que hi hagi tanta implantació a secundària.

Es veu l'EAP com un punt de referència psicopedagògica en els sectors, les seves opinions són valorades i tingudes en compte.

El **sector Centres** també creu que l'EAP té credibilitat com expert en temes psicopedagògics. Valora el seu coneixement dels recursos i serveis del sector i la facilitació dels contactes amb aquests serveis.

També aquí es fa referència al paper de l'EAP com a element de consulta extern al centre, pel què exposen els professionals dels centres sembla que els EAP han anat fent-se un lloc en l'activitat dels centres.

El **sector EAP** cita com a punts més satisfactoris de la feina el fet d'haver construït un espai d'intervenció amb els centres i de col·laboració amb Inspecció.

Es considera que s'ha avançat molt quant a imatge professional en els centres.

Es percep la represa de la voluntat de dur a terme un treball de reflexió basat en la il·lusió professional (per tant també d'autoimatge).

El **sector Estudiosos** fa un repàs dels processos en què creuen que l'EAP ha mostrat la seva capacitat per ajudar els centres a millorar: transició primària-secundària, recolçament en els processos d'innovació.

També es fa referència a la construcció d'un discurs compartit en els EAP (sembla que referint-se al discurs professional generat entre els assessors sobre el propi ofici).

Pel que fa a l'apartat "*punts febles*"

És en aquest apartat on els diferents entrevistats identifiquen els aspectes de la tasca de l'EAP que caldria millorar, per tant és important parar-hi esment per conèixer la percepció que tenen de l'estat actual de la feina d'assessorament i com antecedent directe de les propostes de millora. Vegem quines són les valoracions de cada sector.

sector Administració

Sembla clar que valoren com a millorable la claredat de les funcions respecte als centres de Secundària, sembla que aquesta manca de claredat es relaciona amb la novetat de la intervenció en aquesta etapa sense que s'hagi adaptat el rol de primària i amb la necessitat de reajustament per la presència d'altres professionals de la psicopedagogia. Es tem que hi hagi confusió de rols i dificultat dels centres per posicionar-se en la mesura en què van creixent la complexitat organitzativa dels centres i el nombre de professionals i equips que intervenen per donar-los suport.

També es valora que caldria millorar la informació als centres de secundària sobre les funcions de l'EAP per tal de facilitar la implantació i la seva imatge. Sembla que s'opina que els directors de secundària no acaben de veure clara la tasca de l'EAP perquè no estan ben informats sobre les seves funcions i possibilitats.

Relacionat amb aquesta imatge que els EAP s'han d'anar fent en els centres de secundària, sembla que es valora com a millorable l'ajustament de certes respostes de l'EAP a les demandes i preocupacions dels centres. Sembla que

es percep una certa manca d'agilitat i/o adequació en les respostes que en alguns casos donen els EAP.

També apareix la qüestió del volum d'atenció que els EAP poden donar als centres amb els efectius de què disposen actualment. Sembla que alguns centres entenen que no permet l'estructuració d'un treball prou adequat.

Per altra banda hi ha una certa valoració negativa pel que fa a la funció d'opinar tècnicament sobre les necessitats educatives dels infants i els recursos que necessiten. Es fa referència a dos aspectes concrets d'aquest procés, per una banda es creu que els EAP es comprometen poc en situacions on és difícil opinar i per l'altre se li retreu que faci de vegades demandes de recursos poc realistes. Està clar que en aquestes valoracions es reflecteix una certa insatisfacció dels entrevistats del sector administració pel que fa a una de les finalitats de l'EAP que seria aportar informació rellevant a les persones d'altres òrgans de l'Administració que han de prendre decisions. Aquí apareix doncs, un camp de millora que caldrà estudiar. Val a dir que, com ja hem comentat en àmbits anteriors també apareix la consciència que els EAP estan en una situació en què la seva opinió tècnica independent s'ha de moderar per tal de construir i preservar la relació amb els centres.

Apareix el tema de la possible rutinització de les feines, o bé per manca d'avaluació de les actuacions que potser no evolucionen o perquè algunes actuacions es mecanitzen en excés. Relacionat amb això es troba a faltar una major constància escrita de les feines fetes que potser ajudarien a prendre consciència de l'evolució d'algunes feines.

Finalment s'exposen algunes valoracions negatives respecte al treball intern dels equips, fonamentalment perquè s'entén que no concreten en instruments comuns el seu treball de reflexió professional i perquè es mostren reticents a difondre les seves experiències. Sembla que des de l'Administració es considera escàs el grau en què els EAP fan constar la seva participació en processos conjunts en les escoles, així com la difusió de la seva feina en general.

Sector Centres

Els aspectes millorables de la feina dels EAP segons els professionals dels centres semblen concretar-se fonamentalment en la manca de continuïtat de la seva presència.

Sembla que els centres valoren negatiment la discontinuïtat com ara quan es produeixen canvis sovintejats de professional, es fa referència a les dificultats per estructurar una relació adequada en aquestes circumstàncies. Es constata que una relació puntual o discontinua genera també demandes puntuals, poc estructurades.

Però també es parla d'una certa discontinuïtat com a conseqüència de l'assistència setmanal del professional de l'EAP, cal dir que aquestes valoracions en concret provenen d'Instituts de secundària on les situacions problemàtiques sembla que requereixen actuacions més continuades. Val a dir que en algun cas s'explicita que el model de l'EAP com equip extern no es prou vàlid per als Instituts (ja havíem exposat aquest tipus de proposta minoritària en els comentaris de l'àmbit DF).

També es valora com a millorable el traspàs d'informació sobre els alumnes entre els centres de primària i els de secundària. Un altre cop són els centres de secundària els que creuen que caldria millorar la informació que reben dels alumnes amb necessitats educatives especials, tenen la sensació que els EAP mostren reticències a l'hora d'informar per escrit de les dificultats dels alumnes.

Relacionat amb això, també apareix una certa crítica sobre la manca de concreció d'algunes orientacions de l'EAP.

I en un sentit potser divergent, es valora com a millorable la poca utilització que fan els centres de la possibilitat que l'EAP assessori el professorat a més d'intervenir i orientar en casos concrets d'alumnes amb dificultats.

Sector EAP

Abans de comentar les aportacions dels EAP en aquest apartat voldríem comentar que en el guió que es va enviar als professionals d'aquest sector la qüestió es formulava com valoració de la satisfacció respecte de la tasca de l'EAP d'aquí que les valoracions parlen bàsicament d'aspectes que resulten poc satisfactoris per als professionals que han estat entrevistats.

En un primer aspecte els EAP coincideixen amb els sectors Administració i centres en fer una clara valoració insatisfactòria respecte de la intervenció a Secundària. Els professionals dels EAP consideren que hi ha menys possibilitats d'intervenció adequada que a primària, però no fan referència ni a la discontinuïtat de l'assistència ni a la manca de claredat en les funcions. Sembla més aviat que es veu dificultat per establir un tipus de relació en què l'EAP pugui ajudar a resoldre les situacions a través del treball amb els tutors com es fa a primària. El que queda molt clar és que caldria fer una reflexió sobre el que necessiten els centres de secundària i qui i com els hi ho ha d'oferir.

L'altre aspecte que sembla causar insatisfacció als professionals dels EAP és la percepció d'haver de fer un seguit de feines a les que no troben utilitat. Aquest tema és abordat per diferents professionals amb diversos matisos, de tota manera sembla que la no relació entre l'esforç i la utilitat de determinades tasques genera un profund sentiment d'insatisfacció. Val a dir que aquest decalatge esforç-utilitat confereix un caire mecànic o burocràtic a certes feines que és rebutjat pels professionals.

Es fa especial referència a la prescripció de redactar determinats informes en que la forma no s'adiu amb els objectius pretesos segons els professionals dels EAP.

Per altra banda l'encàrrec d'elaborar informes per a la dotació de recursos es vist com un element distorsionador de la relació assessora amb els centres. Sembla que els professionals dels EAP creuen que certes tasques de caire tècnic relacionades amb les necessitats d'informació de l'Administració dificulten el desenvolupament de les altres tasques amb els centres.

Un altre tipus d'aspectes millorables serien els que es refereixen a l'excessiva ocupació en intervencions sobre casos concrets o aspectes que apareixen com urgents, això també és viscut com un impediment per a un tipus d'assessorament més institucional i més reflexiu. Dit d'una altra manera, els professionals dels EAP senten que algunes condicions del context en el que es treballa actualment generen intervencions excessivament parcialitzades i amb un caire impulsiu.

Aquesta mateixa sensació apareix en relació al treball intern de l'equip, es valora com a millorable el temps dedicat a la reflexió, es viu malament que les urgències facin postergar qüestions més importants i es percep una tendència a parlar de temes concrets en detriment de temes més profunds que possiblement augmentarien la riquesa de la reflexió dels equips.

També es reconeix que la manca de temps ha fet que els aspectes organitzatius dels EAP s'hagin ressentit i no presentin una operativitat òptima.

Sector Estudiosos

Els entrevistats d'aquest sector professional valoren com a millorables algunes de les condicions de la feina dels EAP, sembla que fonamentalment han fet una anàlisi dels elements del context de la intervenció que dificulten el seu correcte desenvolupament segons les característiques que ells mateixos han definit a partir dels marcs teòrics.

En general el tipus de dificultats que exposen es refereixen a condicions que depenen de l'encàrrec de l'Administració o de la mancança de recursos suficients.

Un dels aspectes a millorar seria el temps i la consideració per a la reflexió dins dels EAP i per a la consolidació d'experiències en general.

També es fa una valoració negativa de l'evolució de l'encàrrec que reben els EAP, sembla clar que les persones entrevistades d'aquest sector creuen que els EAP reben cada cop més un encàrrec rígid, adreçat excessivament a l'atenció a alumnes individuals i tendent a la burocratització. Es relaciona

aquest tipus d'encàrrec amb una pèrdua de productivitat i de capacitat creativa dels EAP.

Per altra banda apareix, com un altre aspecte millorable, la definició clara de la posició de l'EAP en la jerarquia del sistema i la assimilació excessiva de la seva intervenció a la integració d'alumnes amb necessitats educatives greus als centres. Sembla que els professionals d'aquest sector opinen que els EAP han estat utilitzats pel Departament per pal·liar les dificultats de la integració als centres i això els ha creat una imatge professional limitada i confosa, de manera que no s'ha aprofitat prou la vessant de facilitació del canvi que podien haver jugat. També sembla que entenen que l'evolució és a una major limitació en aquest sentit. Per exemple es valora negativament que els EAP hagin deixat de participar en la formació dels professionals dels centres.

Finalment es valora com a millorable la confiança de l'Administració sobre la feina dels EAP, es considera que la rigidificació de l'encàrrec i l'augment d'instruccions i tasques burocràtiques provoquen una dependència excessiva de l'encàrrec i una disminució de la capacitat per adaptar-se a les demandes. Aquest sembla un punt de reflexió important perquè està en el centre de la interacció equilibrada entre encàrrec, demanda i enquadrament de l'EAP.

En l'annex 1 s'inclouen els quadres de l'àmbit "Valoracions" el contingut dels quals s'ha comentat en les darreres pàgines

2.4.1.4. Interpretació de l'Àmbit: Propostes de millora

En els guions previs a les entrevistes figurava una qüestió que demanava a les persones entrevistades en quina línia havia de millorar la feina dels EAP. Aquesta qüestió es va incloure en els guions per la convicció que l'avaluació ha de servir per millorar (tal com consta en els principis de tot el projecte), per tant, resultava molt rellevant per a la recerca explorar l'opinió de les persones entrevistades sobre quines tendències havien de seguir els processos de millora dels EAP.

Lògicament les respostes a aquesta qüestió estan directament relacionades amb les que cada entrevistat va donar en l'apartat "punts febles" de l'àmbit "valoracions".

En l'anàlisi de les aportacions hem fet una primera divisió en dos grans apartats, tot separant les propostes que es referien bàsicament a les "condicions de la feina" (que, per tant, depenen més aviat de l'Administració o d'altres elements externs a l'EAP) de les que es referien a les millores que corresponien a l'EAP o que els EAP podien promoure en la seva relació amb els centres, alumnes, famílies o serveis.

Dins de cada un d'aquests apartats (condicions i millores EAP) s'han agrupat les propostes sota diversos epígrafs (4 per cada apartat).

En aquest àmbit els quadres es presenten també amb les aportacions agrupades per sectors.

L'esquema dels quadres d'aquest àmbit és el següent:

Àmbit: Propostes de Millora (PM)

Quadre PM/1 : Condicions / Funcions

Quadre PM/2 : Condicions / Recursos

Quadre PM/3 : Condicions / Selecció i Formació Professionals

Quadre PM/4 : Condicions / Xarxa Serveis

Quadre PM/5 : Millores EAP / Funcions

Quadre PM/6 : Millores EAP / Intervenció

Quadre PM/7 : Millores EAP / Formació – Reflexió interna

Quadre PM/8 : Millores EAP / Xarxa Serveis

Comentaris interpretatius dels quadres de l'àmbit propostes de millora

Abans de passar a comentar cada un dels apartats d'aquest àmbit farem un comentari comparatiu entre ells. Tal com passava en l'àmbit anterior entre els punts forts i els punts febles, en aquest trobem que els entrevistats han fet força més propostes en l'apartat de millores que ha de fer l'EAP que no en el de condicions de la feina. Tornem a interpretar aquesta diferència coma una conseqüència lògica de l'estil de l'estudi i del seu objectiu que no és altre que l'avaluació dels EAP i la seva millora, de manera que ens interessa, sobre tot, obtenir informació rellevant sobre possibles aspectes a millorar des dels EAP, encara que hem de ser conscients, també, de les dificultats que poden generar les condicions de la feina i com es podrien millorar. Val a dir que la formulació de les qüestions en els guions previs a les entrevistes ja marcaven aquesta orientació.

Per altra banda la tasca d'anàlisi ha generat una classificació de cada apartat en diferents epígrafs o categories, es dona la circumstància que en alguns quadres queden finestres buides o quasi buides per algun dels sectors professionals. Això es pot interpretar com un reflex de les diferents preocupacions dels sectors per a cada aspecte, però insistim en que les interpretacions han de tenir un caire més global perquè no estem davant de respostes directes a preguntes tancades i les classificacions que organitzen les aportacions s'han fet a posteriori per tal d'analitzar-ne el contingut. Recordem altre cop que les aportacions de les persones entrevistades estan repartides al llarg de tots els quadres de tots els àmbits i que és la interacció entre tots ells el que ofereix una visió interpretativa adequada.

Així mateix és possible que una mateixa conceptualització aparegui en més d'un quadre perquè poden ser agrupades en diferents apartats, això pot semblar confós però representa clarament la pluridimensió de moltes de les propostes i la necessitat d'observar-les des de diferents angles per fer-se'n una idea global i realista. Tal com deiem en la introducció de la memòria el reconeixement de la complexitat de la realitat de l'assessorament és un dels principis de tot el projecte.

a) Comentaris a l'apartat "*Condicions de la feina*"

Sector Administració

En aquest apartat els professionals del sector administració fan algunes propostes referides a la necessitat de promoure determinades funcions com ara la mediació externa o la intervenció en la coordinació dels serveis del seu sector. És a dir que sembla que caldria revisar el conjunt de funcions que l'EAP hauria de desenvolupar. Al mateix temps sembla que es considera necessari definir millor les funcions que els EAP han de desenvolupar en els centres de secundària.

Per altra banda apareix la necessitat de potenciar la col·laboració institucional entre Inspecció i EAP amb l'objectiu de treballar conjuntament per a la millora dels centres educatius.

Després hi ha un altre conjunt de mesures que semblen preocupar en aquest àmbit i que es refereixen a la selecció i la formació dels professionals que treballen en els EAP. Sembla que es parteix del reconeixement de la dificultat de la tasca d'assessorament, no solament des del punt de vista tècnic si no des del de la prudència i la perícia en les relacions. S'entén que cal una formació específica i cal seleccionar adequadament el personal que hi treballa. A més, es demana que hi hagi formació en els moments inicials de la pràctica de la professió i que després es faci un desenvolupament i formació en carrera professional que asseguiri la incentivació de la millora continua també a nivell de cada professional.

Tot plegat hauria d'anar lligat al reconeixement laboral dels esforços per desenvolupar-se professionalment.

Sector Centres

En aquest sector no es fa gaire propostes sobre les condicions de la feina, bàsicament es demana més presència dels EAP als centres, cosa que voldria dir dedicar més recursos humans als equips.

Torna a aparèixer alguna demanda de que els assessors estiguessin integrats a les plantilles dels centres i fins i tot s'amplia aquesta demanda a altres serveis que puguin donar suport als centres.

Hi ha una proposta concreta de complementar els serveis d'assessorament amb serveis d'atenció que es puguin fer càrrec dels tractaments específics que puguin necessitar determinats alumnes o famílies. També es veu necessari que des de l'Administració s'informi millor de les funcions que han de desenvolupar els EAP en els centres.

Sector EAP

Hi ha una consciència clara de que algunes dificultats dels EAP depenen de les condicions de treball i que cal treballar per millorar-les, però que els EAP han de fer una reflexió continua per mirar de treballar tant bé com es pugui amb les condicions que es tinguin en cada moment. Sembla que els professionals del sector veuen que cal diferenciar la reivindicació ferma de la millora de les condicions que facilitarien la feina de les actuacions encaminades a optimitzar la tasca en funció de les condicions existents.

També es reclama autonomia per a poder planificar i desenvolupar la seva pròpia formació.

Es demana una revisió de la prescripció excessiva d'elaboració d'informes que com ja hem vist en l'àmbit anterior es viscut com una de les fonts de insatisfacció professional per part dels professionals dels EAP.

Sector estudiosos

Els professionals d'aquest sector semblen més propensos a explicitar propostes sobre millores de les condicions de la feina, això sembla coherent amb el que valoraven com a aspectes millorables en l'àmbit anterior.

D'entrada demanen que la intervenció dels professionals dels EAP pugui ser especialitzada, és a dir que no s'entengui que tots els professionals han de poder desenvolupar exactament les mateixes feines i en tots els contextos.

També hi ha una certa demanda cap a l'Administració perquè faciliti la tasca d'assessorament. Concretament es demana que hi hagi més coherència entre el discurs explícit i les actuacions, que es defineixin bé les dependències jeràrquiques i la posició dels EAP, que es potenciï des de l'administració i la inspecció el tipus d'assessorament que s'entén com més enriquidor.

En un altre camp es demana recursos humans i sobre tot de temps perquè els EAP puguin desenvolupar adequadament la seva intervenció i també perquè puguin desenvolupar les seves actuacions de reflexió i formació interna.

Relacionat amb la formació també es demana que es pugui fer dins el propi equip en funció de les necessitats, això es relaciona directament amb la idea ja expressada pels professionals d'aquest sector que els EAP haurien de tenir més marge de llibertat a l'hora de desenvolupar els seus projectes i el seu estil d'intervenció.

b) Comentaris sobre les aportacions de l'apartat “Milliores de l'EAP”

Sector Administració

Coherentment amb el que havien exposat en l'àmbit de valoracions, els professionals del sector administració fan propostes que s'adrecen a procurar corregir els que s'havien explicitat com a punts febles de la feina dels EAP.

Hi ha una proposta clara de què cal aclarir les tasques dels Eap a Secundària i a més que cal fer-ho conjuntament amb els centres. Dins d'aquesta mateixa preocupació es fa èmfasi en que cal delimitar les funcions de l'EAP i els Psicopedagogs de centre i una de les persones entrevistades fa una proposta concreta: que el treball més directe amb els alumnes el facin els psicopedagogs de centre i que els EAP es centrin en el treball de relació amb els serveis exteriors. No obstant també hi ha aportacions sobre la necessitat de potenciar l'atenció a l'àmbit alumnes i famílies per fer front a les demandes dels centres en aquest àmbit.

El que queda clar és que es veu com una funció cada cop més important de l'EAP la de relacionar els centres amb altres serveis del sector, sembla que pren molta força la imatge del treball en “xarxa” en que diferents serveis poden oferir serveis complementaris als centres a causa de la complexitat creixent de la xarxa de serveis i dels casos que s'han d'atendre des dels centres.

Torna a fer-se referència a la necessitat de l'Administració de que l'EAP funcioni com instància tècnica relativament independent dels centres per tal d'aportar una informació objectiva sobre necessitats d'alumnes que permeti prendre decisions. Però dins el mateix sector apareix una certa comprensió de la dificultat de ser objectiu i independent quan l'assessorament posterior s'ha de basar en un arelació de confiança amb els professionals dels centres.

Relacionat amb l'aspecte de l'avaluació i el seguiment dels alumnes amb dificultats hi ha una proposta de millora clara des del sector administració que és la de que els EAP escriguin més i d'una forma més rigorosa. Sembla que es considera que els professionals dels EAP no deixen constància de la feina que fan als centres respecte als alumnes i també es demana que millori la concreció de la informació que apareix en els informes.

En la mateixa línia es demana una certa prudència a l'hora de demanar recursos per als alumnes, es recorda que si no es mostra un cert principi de realitat en la demanda pot passar que el perjudicat sigui el propi alumne ja que pot veure's privat d'assistir a un centre perquè no hi té un determinat recurs,

quan potser seria millor que hi pogués anar encara que el recurs no estigués disponible. Aquesta qüestió sempre difícil de resoldre ens col·loca en un terreny fronterer entre la dependència administrativa, la independència tècnica que se'ns demana, la necessitat dels centres de tenir els recursos adequats per atendre els alumnes i el dret dels alumnes de ser atesos en el centre adequat i amb els recursos millors possibles. Tot plegat és difícil de manegar però cal reflexionar-hi. Potser per això també des del sector administració es proposava que seria convenient que els EAP disposessin d'una mena de codi deontològic que servís tant per tenir algunes pautes d'actuació en situacions dilemàtiques com per poder acollir-s'hi quan es poguessin presentar conflictes d'interessos.

En la relació amb els centres es proposa que els EAP procurin establir bons interlocutors que permetin estructurar la feina i mantenir línies de comunicació entre l'assessor i tot el professorat. Això aniria en la línia de treballar per a la institucionalització de la intervenció i a més per assegurar que algú del centre tingués una imatge clara de les funcions de l'EAP i dels procediments per accedir-hi.

Pel que fa a les tasques més relacionades amb l'assessorament al professorat, es demana que les actuacions siguin més tangibles, més avaluable per poder veure si es produeixen avenços reals en la capacitat dels centres per enfrontar-se a les situacions problemàtiques. En aquesta línia es proposa que les actuacions d'assessorament s'estructurin en forma de programes que tinguin uns objectius i un temps definits, de manera que es planifiquin, es desenvolupin, s'avaluin i s'acabin. Amb aquest tipus d'actuacions es pretendria tenir un control més clar sobre el que l'EAP ha aportat i el que el centre ha après.

Sector Centres

D'entrada també els centres creuen que cal millorar la definició de les funcions dels EAP, però sembla que posen més l'èmfasi en la necessitat d'informació. Aquesta necessitat d'informació l'exposen en dos nivells diferents: una que seria informar als centres sobre les funcions generals de l'EAP, fins i tot es demana que s'expliquin els criteris de l'EAP al sector (semblaria que amb la intenció de cohesionar la intervenció en el conjunt dels centres i serveis del sector), l'altre nivell implicaria ja un treball conjunt entre el mateix equip directiu del centre i el professional de l'EAP adreçat a informar la resta del professorat del centre sobre la feina de l'EAP i sobre els procediments per adreçar-li demandes de col·laboració que s'haurien d'estructurar en cada centre.

Sembla que els centres proposarien potenciar el suport real al professorat i concretament des de secundària es voldria que el professorat fes més demandes d'assessorament a la seva tasca docent i menys de valoració d'alumnes. Apareix sempre la mancança de serveis que puguin desenvolupar atencions directes (tractaments) a alumnes les famílies dels quals no arriben a utilitzar els serveis externs del sector. Per altra banda els serveis públics no ofereixen tots els tractaments necessaris.

També es demana a l'EAP que cohesioni les seves actuacions en un projecte compartit i que des d'aquesta cohesió estigui preparat per adaptar-se a les característiques i les necessitats de cada centre i que tingui la sensibilitat necessària per negociar la col·laboració tenint en compte la cultura i l'estil del centre amb el que està interactuant. En la mateixa línia es reclama que l'EAP estigui proper a la pràctica real de les aules.

Una altre tipus de propostes de millora farien referència a l'ajut que els centres esperen rebre dels EAP quan els plantegen situacions que els preocupen. Per una banda es demana accessibilitat per rebre i escoltar les preocupacions, també es demana diligència i eficàcia perquè la preocupació és real i vol resposta. De fet no es demana solucions ràpides si no un mínim d'acolliment de la preocupació i una certa implicació en la resposta, encara que els centres solen ser conscients de la dificultat de trobar solucions a certes situacions. Hi ha una demanda explícita de flexibilitat perquè el professional pugui tenir l'agilitat descrita.

Lligat a la intervenció amb alumnes i famílies (de vegades també amb el professorat) es demana una certa prudència professional als EAP que es concreta en un tacte especial a l'hora de demanar la col·laboració i de tractar la informació a la que s'accedeix i amb la necessitat d'acordar i harmonitzar les actuacions amb el centre i altres serveis per tal d'adreçar missatges coherents als usuaris.

Sector EAP

Val a dir que les propostes de millora que fan els professionals de l'EAP són per una banda una mena de ratificació dels principis d'actuació que ja s'han exposat en àmbits anteriors i per altra banda un seguit de temes i estratègies per a la reflexió i la formació interna de l'equip.

En el primer tipus de propostes trobaríem sempre la tendència a la institucionalització, el treballar amb els equips directius per consolidar les feines a llarg termini, el negociar la intervenció des de la complementarietat entre el que els centres demanen i el que els EAP poden aportar, mirar de donar continuïtat a les feines per establir col·laboracions estables que actuïn en tota la institució. Sembla que els EAP relacionen clarament la millora amb l'aprofundiment de les línies de treball que potencien la visió de centre i la continuïtat. De fet no es que es facin propostes noves en aquest sentit si no que es ratifica una tendència que es considera correcta però que no sempre hi ha possibilitat de desenvolupar.

Dins de les propostes d'aquest tipus també apareix la necessitat de treballar per a la autonomia dels centres, és sens dubte una de les preocupacions dels EAP perquè s'entén que una feina continuada de donar resposta a demandes d'assessorament no te gaire sentit si no promou la capacitat dels participants. En una de les aportacions es reflecteix aquesta idea: es proposa que l'EAP

doni alternatives per treballar a l'aula perquè no es produeixin situacions tan conflictives, el que es proposa aquí no és intervenir en el conflicte si no en la capacitat del professorat perquè pugui prevenir-lo.

Hi ha algunes propostes que es refereixen als temes d'assessorament que els EAP consideren que ara han d'incorporar-se al treball amb les escoles, per exemple el de la mediació i la gestió dels conflictes, l'avaluació relacional dels alumnes o la relació amb les famílies. Veuríem aquí com a propostes de millora la voluntat de formar-se i incorporar al bagatge d'aportacions que l'EAP pot fer a l'escola en algunes temàtiques relacionades amb noves necessitats dels centres.

Si revisem el contingut dels quadres d'aquest àmbit sembla clar que els professionals dels EAP entrevistats creien que la millora de la seva tasca passa per la feina de reflexió i formació que es desenvolupa en els equips. Per una banda es proposa dedicar més temps a la reflexió, ja hem vist en àmbits anteriors com els professionals dels EAP senten que no han pogut preservar el temps necessari per a fer un treball de reflexió adequat, sembla també que la sensació és que les pressions externes actuen en direcció contrària a la possibilitat de dedicar més temps a la reflexió, per tant no és estrany que els EAP es proposin com a millora tornar a donar importància a aquestes tasques. Això queda ben palès en una proposta que expressa la necessitat de buscar línies de reflexió que il·lusionin els membres dels equips.

Una altra aportació que ens mostra com els EAP valoren la formació com a eina de millora per a la seva intervenció és la que manifesta que per poder dur a la pràctica certs temes amb els centres primer cal formar-se. Tenim aquí una manifestació clara que els EAP han de actualitzar l'inventari de temàtiques en que poden ajudar els centres i per fer-ho han de formar-se.

Ja hem vist en un paràgraf anterior alguns dels temes que ara preocupen als EAP perquè preocupen als centres, però també hi ha força propostes sobre la manera de dur a terme la formació interna dels equips. Es proposa que els EAP tinguin autonomia per a planificar la seva formació i que facin dissenys on es defineixin els temes que interessin i les fonts on aprendre, es proposa buscar i estudiar experiències de centres o altres EAP que hagin treballat els temes en qüestió i compartir amb ells el que han après, es proposa també l'intercanvi d'idees i experiències entre EAP com a forma habitual d'aprenentatge mutu, es valora com a molt positiva l'estratègia formativa de la supervisió externa amb algun professional expert i es proposa que aquesta estratègia hauria de generalitzar-se en la pràctica reflexiva dels EAP.

Una proposta que complementa les anteriors seria la d'adaptar les formes de reflexió a les persones que s'incorporen de nou als equips. Recordem que en el sector administració apareixia també una proposta refrida a la formació inicial en l'exercici de la pràctica. És important aquesta proposta perquè les necessitats de reflexió i formació dels professionals varien sensiblement al llarg de l'itinerari professional i, a més, la incorporació a un projecte d'equip d'un nou membre hauria de comportar alguna mena de reestructuració del projecte que inclouria situacions de formació tant del nou membre com dels antics.

Sector Estudiosos

Les propostes de millora dels professionals d'aquest sector passen per repensar i definir les funcions i rols dels EAP, per la potenciació de la formació i per l'aposta perquè els EAP siguin elements de canvi i obertura a l'entorn dels centres.

Respecte a definir les funcions i els rols, es proposa una mena de necessitat d'aclarir la nova situació respecte als psicopedagogs de centre a secundària, però també sembla que s'intueix la necessitat de redefinir o aclarir tant el rol general que ha de desenvolupar l'EAP com la seva posició respecte dels centres i de l'Administració. Dóna la sensació que els professionals d'aquest sector perceben que la situació una mica convulsa de l'ensenyament i algunes tendències respecte a l'assessorament psicopedagògic demanen una reflexió en els equips, en l'Administració i en els centres respecte a la relació que s'hi estableix.

Apareixen algunes funcions concretes que es proposen com a importants en l'àmbit d'aquesta definició, la necessitat de facilitar processos de canvi tot ajudant a la reflexió i la millora en els centres, proposta de que els EAP facin de mediadors entre el centre i l'entorn i més concretament dels canvis que s'hi produeixen, demanar que els EAP desenvolupin tasques de suport i seguiment en les innovacions per complementar les actuacions formatives.

Pel que fa a la formació com a eina per a la millora dels EAP es proposen algunes temàtiques com ara actualització en els temes novedosos que vagin apareixent i en noves maneres de tractar temes coneguts, formació en diagnòstic institucional, formació en estratègies d'intervenció psicopedagògica, formació en continguts curriculars.

Apareix la proposta de promoure una certa especialització dins dels equips relacionada amb la necessitat de formacions específiques per determinades intervencions, sembla que aquesta preocupació tindria a veure amb la que hem comentat en un paràgraf anterior sobre la possible confusió en un context canviant i cada cop més complex i exigent.

Quant a les maneres com s'ha de desenvolupar la formació dels professionals dels EAP es proposa la formació dins dels equips perquè pot adaptar-se a les necessitats específiques, això sembla relacionar-se amb la proposta de que els equips elaborin projectes que s'adaptin al context en el que actuen i als canvis de l'entorn, semblaria que la demanda de projectes compartits específics es coherent amb la necessitat de dissenyar actuacions de formació específiques per a aquests projectes dins de cada equip.

També aquí apareixen propostes de que els EAP tinguin paper actiu en l'estructuració dels sectors i més concretament en la coordinació o mediació entre els centres educatius i els serveis del sector, torna a aparèixer el concepte de xarxa com a un nou context relacional on els EAP haurien de desenvolupar la seva activitat professional.

Recordem que en l'annex 1 de la memòria estan tots els quadres de síntesi que s'han comentat al llarg de l'apartat 2.4.1 classificats en les categories en que s'han exposat i amb els identificadors que hi constaven.

2.4.2. Les Tendències de Qualitat

En les pàgines següents incloem el que hem anomenat “tendències de qualitat” i que representen el fruit del doble treball d’anàlisi i síntesi del què hem parlat en l’apartat 2.3 . Aquestes tendències serien la interpretació que s’ha fet després del tractament de tota la informació recollida en les entrevistes.

Aquí es relacionen les respostes a les diferents qüestions i dels diferents sectors professionals. Es tracta de cercar certes coincidències entre els entrevistats respecte a quines podrien ser les línies bàsiques d’una bona pràctica d’assessorament psicopedagògic (entenent això d’una manera oberta i a través de l’aportació des de diferents punts de vista).

El conjunt de tendències que es presenta en les pàgines següents està dividit en 5 apartats:

- finalitats dels EAP
- condicions per a la feina
- organització i reflexió interna de l’equip
- aspectes generals de la intervenció
- formes d’intervenció als centres

En cada apartat es formulen les tendències corresponents i cada una es relaciona amb un concepte o “criteri”.

Cada tendència inclou una sèrie de subcriteris o aspectes que estarien inclosos o relacionats amb aquella tendència.

Atenció: cada subcriteri és il·lustrat amb fragments reals extrets de les entrevistes, en què la persona entrevistada en feia referència . Ens ha semblat que aquesta manera de presentar les tendències permetria veure en quins termes apareixien en les converses amb els diferents professionals entrevistats. En aquest cas s’han deixat els codis perquè els lectors puguin veure el sector professional a què pertanyen els fragments citats. A diferència de les frases que figuraven als quadres de síntesi, aquí s’han citat fragments literals que fan més viva la lectura.

Val a dir que les tendències que apareixen al primer apartat (finalitats dels EAP), tenen un caire acumulatiu, serien 10 finalitats que recullen l’amplitud de les finalitats que els diversos entrevistats han anat citant (en aquest apartat no s’han inclòs fragments reals d’entrevistes).

Les tendències de qualitat que es presenten aquí representen la base del que en la proposta de model d’avaluació serà la “Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat”

LLISTAT OBERT DE TENDÈNCIES DE QUALITAT DELS EAP A PARTIR DE L'ANÀLISI DE LES ENTREVISTES

A - SOBRE LES FINALITATS DE L'EAP

a.1. Donar suport i assessorament als centres per fer front a situacions amb components de caire psicopedagògic (referides a alumnes concrets, organització, projectes curriculars,...)

a.2. Facilitar els processos de reflexió i canvi en els centres educatius, aportant si cal propostes psicopedagògiques adequades als seus objectius i necessitats

a. 3. Col.laborar en processos de valoració de necessitats educatives d'alumnes i d'orientació, planificació i seguiment d'accions educatives que se'ls hi adrecin.

a.4. Orientar alumnes i famílies en aspectes psicopedagògics

a. 5. Facilitar les relacions entre les famílies i els centres educatius o altres serveis del sector.

a.6. Promoure i col.laborar en el recull, sistematització i trapàs prudent i adequat de la informació sobre alumnes dins dels centres, entre centres i entre aquests i altres serveis.

a.7. Informar altres òrgans de l'Administració sobre necessitats educatives d'alumnes, recursos que requereixen i necessitats dels centres i el sector, per a que les puguin tenir en compte al prendre les seves decisions.

a.8. Facilitar la relació i la coordinació entre els centres i altres programes o serveis del sector

a.9. Facilitar el recull, sistematització i intercanvi d'idees i experiències educatives entre els centres i en el sector

a.10. Col.laborar amb altres òrgans i programes de l'Administració per a la millora dels centres i/o el sector

B) SOBRE CONDICIONS PER A LA FEINA

b.1) L'EAP necessita autonomia per a definir el seu projecte i les seves intervencions. Necessita un encàrrec ampli i poc rígid (Criteri: AUTONOMIA PROFESSIONAL)

- cal autonomia per a desenvolupar un projecte propi i adaptar-se al context.

“sovint sembla que en el sistema educatiu es confia poc amb el que cada institució pot fer. es busca una certa uniformització que comença per l'administració que pauta excessivament als centres i altres serveis i això acaba transmetent-se a l'expectativa respecte als alumnes” [T.3/ 4,7]

“aquí no s'ha trobat encara un bon encaix, perquè a l'EAP se li donen ordres i les ha de complir i si ha de suggerir alguna cosa ha de ser en funció de l'acompliment de les seves ordres, quan potser el que hauria de suggerir, de vegades, és que se li assignessin unes altres ordres i no aquelles”. [A2/ 1,4]

- L'excés de pauta i d'instruccions en l'encàrrec va en detriment de la creativitat i la satisfacció professional.

“cuanto mayor es el margen de libertad que tiene un profesional mas altas son las posibilidades creativas y, por tanto, mas próxima la posibilidad del cambio y de mayores niveles de satisfacción en la práctica profesional” [T2/4,2]

“...altres qüestions potser comportarien no tant millores dels EAP si no millores substantives de la normativa que els regula, per veure que poguessin tenir unes funcions no tant centrades en instruccions, aniria bé que tinguessin unes finalitats, que no surten en el Decret actual...” [A2/ 7,2]

- Quan més qualificat és un professional o un equip menys pautes ha de tenir (i també més responsabilitat).

“ a un equipo profesional como son los EAP le es mas adecuado y pertinente un encargo mas ambiguo y un mayor margen de libertad para actuar” [T2/3,3]

“a nivel de estudio de las organizaciones lo que está claro, estudiado y demostrado desde todos los teóricos, es que cuanto mas profesional es un trabajo, cuya práctica depende del saber y del saber hacer del profesional, menos pautado tiene que estar el rol y el desempeño”. [T2/ 6,4]

- Un encàrrec poc rígid facilita la flexibilitat per atendre millor les demandes.

“En este momento yo tengo la impresión de que hay una dependencia importante del EAP respecto del encargo y que hay muy poca posibilidad de juego adaptando la intervención a la demanda” [T2/ 5,1]

b.2) Cal selecció acurada, formació permanent i reconeixement per als professionals dels EAP

(Criteri: CAPITALITZACIÓ HUMANA)

- l'assessorament és una tasca complexa que requereix formació i experiència específiques. Cal seleccionar acuradament les persones que han de fer aquesta feina.

*“...crec que una de les **qüestions a millorar**, seria, justament orientat cap a aquest difícil paper d'estar de frontissa entre diferents persones, àmbits, institucions,..., és el reclutament dels professionals dels EAP, penso que el reclutament actual en que hi ha una permeabilitat entre els psicopedagogs de secundària, professionals dels EAP, substituïts sense experiència prèvia, titulacions diverses que poden anar a treballar-hi sense cap mena de selecció prèvia, per exemple que una persona que està a les llistes de substituïts i és llicenciada en Filosofia l'enviïn a treballar a un EAP, no hauria de ser...”*

[A2/ 6,2]

“... És a dir que a més de ser psicopedagog tingués una formació específica sobre el psicopedagog col·locat en aquesta cruïlla entre els centres, la inspecció, l'administració, etc. com moure's, com intervenir, quines responsabilitats, com articular la feina, com coordinar-se amb els diferents serveis, com intervenir en molts temes especialitzats. Crec que seria la línia aquesta que reforçaria la professionalització diferenciada. [A2/ 6,7]

- Cal una formació inicial, entrenament i tutorització en els primers temps amb recolzament especial de l'equip.

“De fet ara que ja tenim un pòsit de molts anys d'EAP hi hauria d'haver un “start training” per a les persones que comencen a treballar a l'EAP i una formació mínima tutorada durant d'un any per una altra persona que fos un professional amb experiència que li pogués fer de tutor.” [A2/ 6,6]

- Cal formació permanent amb molta autonomia dels equips en la seva planificació.

“L'EAP hauria de tenir recursos per retroalimentar les possibilitats de l'equip, es a dir per fer la seva feina necessita temps i espai per treballar en equip, necessita formació continuada en temes novedosos com pot ser la mediació de conflictes, la gestió de reunions per presa de decisions compartides” [T.3/ 3,1]

- Caldria un desenvolupament en carrera professional que incentivi la millora.

“hi hauria d'haver un desenvolupament en carrera i cada professional que es pogués fixar uns objectius, [...] i fer com una mena de contracte de formació

de carrera a mig termini que fos una mica el desenvolupament professional que, lògicament, hauria de ser compensat administrativament” [A2/ 7,1]

b.3) Cal que els Eap disposin dels recursos personals i materials necessaris per dur a terme un assessorament adequat a les finalitats i l'estil descrits (Criteri: DOTACIÓ)

- Cal que els EAP disposin dels efectius personals suficients per desenvolupar una intervenció continua i sistemàtica als centres.

“Com aspectes externs: les condicions de treball, nombre de centres per professional,..., naturalment podem queixar-nos i reivindicar però al final hem de treballar el millor possible amb les condicions que tenim.” [E2/ 5, 5-6]

- Els EAP han de disposar dels elements tècnics necessaris per desenvolupar les seves funcions.
- Cal disponibilitat de temps per a la reflexió conjunta en l'equip

“L'EAP hauria de tenir recursos per retroalimentar les possibilitats de l'equip, es a dir per fer la seva feina necessita temps i espai per treballar en equip, necessita formació continuada en temes novedosos com pot ser la mediació de conflictes, la gestió de reunions per presa de decisions compartides” [T.3/ 3,1]

C) SOBRE ORGANITZACIÓ I REFLEXIÓ INTERNA EQUIP

c.1) L'EAP ha de tenir un projecte compartit explícit (Projecte d'equip)

(Criteri: COHERÈNCIA INTERNA)

- És important que els EAP tinguin un projecte compartit que ajudi a adequar l'encàrrec de treball

"l'EAP hauria de posicionar-se com equip i dissenyar els seus objectius en funció del territori i a cada centre, per tal de poder intervenir en les centres en els àmbits d'actuació que siguin necessaris i viables" [T3/ 2,4]

"Crec que és un bon indicador de qualitat de l'EAP, el fet que existeixi un projecte, que és alguna cosa més que una simple burocràcia, que realment recull una mica el coneixement que té l'EAP, que ha pogut anar construint en els anys que ha pogut estar en una zona i que li permet contextualitzar les instruccions que rep cada any del Departament" [T1 /4,2]

"...tenim una certa "línia d'equip" en que hem anat apuntant el que creiem que la defineix. Ara hem aprofitat el Pla de Treball 2000-03 per fer una mica de treball en aquest sentit. Vàrem posar una mica els "objectius" com a nosaltres ens agraden". [E2/ 6, 3]

- Cal que el projecte sigui fruit del consens i la reflexió conjunts i que vagi revisant-se.

"Hi ha hagut moments en que hem tingut un projecte clar i definit com de fer actuacions a uns anys vista, però hi ha moments en que el que fas és redefinir les actuacions. Ara estem més aviat en aquesta segona fase. Aquest curs ja hem fet 4 o 5 reunions per reorganitzar un projecte i posar-lo per escrit. Ara estem en un moment com de repensar i reconstruir aquest projecte" [E.3/ 7,1]

També ho és [indicador de qualitat] el grau en que aquest projecte és el resultat d'un consens i d'un treball d'equip. [T1/ 4,3]

"...això va ser una de les nostres obsessions: que la "E" d'EAP tingués sentit. El que vam fer va ser fer un projecte que en un moment determinat de l'equip va ser com una mena de compromís i ens va portar fins i tot a iniciar un camí de formació concreta en la línia sistèmica". [E4/ 4,4]

- El projecte hauria de donar coherència a tota l'actuació de l'EAP i reflectir-se en els plans d'intervenció

“Crec que l'existència d'aquest projecte general i l'adequació (la coherència) entre aquest projecte general i el que són els plans de treball que es pacten amb cada institució és un bon indicador de qualitat del EAP” [T1/ 4,2]

“Un altre indicador seria fins quin punt l'EAP pot preservar espais consistents i sistemàtics de treball en equip (...) però també fins quin punt el treball es centra en la discussió de criteris comuns, ja siguin criteris d'actuació, d'interpretació de demandes, d'elaboració de plans de treball,..., diríem posar racionalitat en allò que després ajudarà a organitzar la feina i a estructurar-la.” [T1/ 4,4]

“El que també hem après és que l'EAP com equip no té unes preocupacions compartides, d'alguna manera cada un ens oferim la seva experiència”, [C1/1,4]

“Un altre àmbit que a mi em preocupa en aquests moments és l'aspecte de treball en equip. No és un atzar que l'EAP sigui un equip, ni és una suma d'individualitats si no que la voluntat és precisament que hi hagi un traspàs d'informació i una actuació conjunta”. [A1/ 2,5]

“Del que ens adonem és de que els EAP no disposen d'instruments conjunts” [A1/ 2,5]

- És important tenir en compte el reajustament del projecte quan arriben professionals nous a l'equip

“Jo crec que si que hi ha un estil i procurem que la gent que arriba nova també s'incorpori aprofitant les reunions de l'equip i també les de supervisió amb el José Leal que també ajuden en aquest vessant institucional intern.” [E2/6,4]

“Em sembla que hi ha una bona cohesió, hi ha moments que aquest projecte compartit el tenim més definit que en altres. Quant de les tres persones n'hi ha una que canvia, com va ser el cas de l'any passat, em sembla que posem l'interès a resoldre urgències més de la persona que arriba i també fem projectets petits/.../. Aleshores del temps que disposem de treball en equip prioritzem l'anàlisi de casos i de situacions difícils, no només de la persona que ha arribat si no de tots”, [E.3/ 5,6]

C.2) L'EAP ha de planificar processos per a la reflexió i la formació interna.

(Crietri: PRÀCTICA REFLEXIVA)

- Cal preservar espais consistents per a la reflexió dels equips

“Ens agradaria prioritzar més el temps per a la reflexió. Sembla que necessitem donar de seguida cos a les decisions, que tinguem una cosa escrita, un instrument per dur als centres. Ens surten bé les realitzacions pràctiques, ara ens costa molt donar-nos un temps llarg per pensar”. [E1/ 5,7]

“L'EAP hauria de tenir recursos per retroalimentar les possibilitats de l'equip, es a dir per fer la seva feina necessita temps i espai per treballar en equip, necessita formació continuada en temes novedosos com pot ser la mediació de conflictes, la gestió de reunions per presa de decisions compartides” [T.3/ 3,1]

“Tenim molts projectes de coses a fer, representen aquest àmbit de la reflexió i incorporar coses noves, amb això hem sigut bastant rígids per conservar-ho. Encara que hem hagut d'anar incorporant altres coses” [E2/ 4,8]

- Calen projectes que aportin il·lusió a la feina

“En general intentem elaborar coses que marquin certes línies d'il·lusió professional, si no la feina és molt dura” [E2/ 4,2]

“Com a temes d'estudi conjunt ara feia temps que no en teníem, només coses puntuals, ara mateix ens tornem a plantejar agafar algun tema per entusiasmar-nos una mica”. [E2/ 6,7]

“si hi ha una certa il·lusió en la feina que es fa o si es tendeix a la rutinització, ho veiem en l'intent de manifestar projectes nous que s'han tirat endavant”. [A1/ 5,6]

- La reflexió interna i la formació s'han de planificar en els equips en funció de les seves necessitats

“El tema més gros que treballem ara és el tema aquell de l'acompanyament als centres per fer el seu projecte. Per fer-ho vàrem veure que el primer que havíem de fer era aplicar-nos-ho a nosaltres. Ho hem pensat com en tres moments:

El primer moment que és com l'entrada “d'imputs”. Com voldríem d'estar d'aquí a 3 anys i quines entrades hauríem d'utilitzar.

En base a això als centres els plantejem agafar això, elaborar-ho i posar-nos a treballar en un model que sigui com una síntesi organitzada d'aquests diferents imputs.

El tercer pas seria: això que fem mirem de divulgar-ho amb els diferents mitjans que tinguem a l'abast.

Aquests tres moments es donen realment: el moment de l'entrada d'inputs, el moment de la pràctica i el moment de la divulgació” [E.3/ 6,7]

“Em sembla que el disseny de formació de cada any hauria de contemplar quins temes ens interessaria treballar i a partir de quines fonts. I una de les fonts que millor ens funciona és pensar “qui en sap més d'aquest tema i anem-lo a veure com equip”. [E.3/ 4,2]

“el curs passat es va incorporar una persona nova i sempre que hi ha un canvi així hi ha un temps que fem una aturada en part de la formació com a equip per a resoldre necessitats més urgents”. [E.3/ 4,2]

“Jo del que m'adono és que quan ve gent nova això els preocupa molt, per ex. com avaluar? Quins instruments?... te n'adones que amb el temps ens anem fent unes formes de treballar que ens serveixen i ens en preocupem menys.” [E2/6,6]

- Calen diversos objectius i estratègies de formació

“No entenem com no s'ha generalitzat més la supervisió com a manera de formació d'equip. Em sembla que és el que funciona més bé, té efectes sobre com s'organitza l'equip, la flexibilitat entre la gent, com funciona,..., té efectes per damunt del tema que treballes”. [E.3/ 4,3]

“També fem una Supervisió amb José Leal (se n'havien fet amb altres supervisors), ho valorem molt positivament com una manera de poder revisar i pensar la pràctica i fins i tot el treball intern de l'equip”. [E2/ 4,3]

“formación sería en el diagnóstico institucional pero como medio no como fin en si mismo, es decir a ti no te llaman a una institución como “eapero” para que la diagnostiques, pero si tu no tienes elementos para diagnosticarla difícilmente podrás ver los indicadores que como síntoma aparecen haciendo visible una necesidad que está oculta, no concienciada, que no se quiere ver y que se niega o se disfraza a través de otros aspectos”. [T2/ 3,1]

“jo veig que és impossible que el mateix professional estigui intervenint a la vegada d' Escola Bressol fins a Secundària. Això ens porta a un problema que ja hem pensat altres vegades, que és si ha d'haver una especialització. Jo crec que si que ha d'haver una certa especialització” [T1/ 7,4]

“jo crec que a la vegada els EAP necessiten el que necessiten tots els professionals que és una actualització (...)Un pot assessorar d'allò que sap i del que no sap és difícil que pugui assessorar.” [T1/8,2]

- És important fomentar els intercanvis entre equips i amb centres educatius

“Ara col·lectivament no fem supervisió però estem anant a escoles que tenen un funcionament diguem-ne “modèlic”,” [E.3/3,9]

“També hem organitzat unes jornades amb tres o quatre EAP de la vora per fer intercanvis, etc”. [E.3/3,9]

“El curs passat vàrem anar com a equip a veure tres persones diferents com a supervisió de qüestions concretes”. [E.3/ 4,1]

“aniria bé donar a conèixer experiències encara que no siguin espectaculars ni estiguin molt consolidades, de fet les experiències van canviant, i els propis centres les han anat evolucionant a mesura que ho podien explicar i això ajuda a la feina que pugui estar fent l'EAP.

Crec que, en aquest aspecte, els EAP busquen massa la perfecció i no la trobem, clar”. [A1/ 6,1]

“Seria bo que circulés la informació i l'experiència acumulada” [A1/ 3,7]

c.3) L'organització interna de l'EAP ha d'orientar-se a la resolució eficaç de les finalitats coherentment amb l'estil de l'EAP

(Criteri: OPERATIVITAT)

- Cal que els EAP s'organitzin per assolir eficaçment els seus objectius

“Un altre indicador seria fins quin punt l'EAP pot preservar espais consistents i sistemàtics de treball en equip” [T1/ 4,4]

- Cal identificar i demanar el que es necessita per desenvolupar adequadament la feina

“Hi ha coses que no tenen a veure amb nosaltres que no podem canviar i altres que sí podem, com ara això d'ajustar el temps a les tasques, els límits que nosaltres mateixos ens hem de posar, no comprometre'ns a més del que podem fer, fer un calendari de tasques en relació al temps disponible, tot això té molt a veure amb nosaltres”.[E2/ 5,5]

- Cal poder ajustar les tasques i els temps disponibles

“Em sembla que l'altre línia de millora seria l'organització de l'EAP. De fet havíem estat organitzats (els primers anys) i controlàvem la nostra organització. Quant se'ns van reduir les hores de treball en equip i se'ns va augmentar la paperassa va haver un moment que ens vam desorganitzar i no ens hem recuperat” [E.3/ 5,4]

“També ens preocupen coses internes del treball dels EAP, com ara l'avalantxa que ens trobem en aquests moments de demanda d'informes” [E4/ 6,4]

“Arran de la supervisió s'han introduït alguns elements de realisme a l'hora de distribuir el temps, no quedar col·lapsats, etc.” [E2/ 4,4]

D) SOBRE ASPECTES GENERALS DE LA INTERVENCIÓ

d.1) És important definir les funcions, pactar les intervencions i informar-ne a les persones amb qui treballem.

(Criteri: CLAREDAT FUNCIONAL)

- Cal definir bé les funcions de l'EAP en el context d'intervenció

“Caldria que definissin millor amb els centres les seves funcions, o que els informessin millor per tal que aquests sabessin el que poden demanar a l'EAP i en què els pot ser útil. Això sobre tot a secundària on sembla que encara no s'ha implantat la figura de l'EAP com a primària”. [A.3 / 3,7]

“es volver a pensar a hablar y a especificar las expectativas que tiene la institución como tal y los distintos estamentos institucionales frente al rol del EAP, (...)sigue habiendo expectativas que no coinciden ni con el encargo, es decir la normativa ni con lo que el EAP debería hacer”. [T2/ 7,3]

“Definir millor les funcions de l'EAP per no generar expectatives que no es poden acomplir” [C3/ 1,5]

- Cal que l'EAP informi als equips directius i al professorat de les funcions i tasques que pot desenvolupar

“El qüestionament del servei, no és tant per no estar-hi d'acord com pel desconeixement del què pot fer el professional de l'EAP a l'IES”. (A.3 /1,6)

“caldria cohesionar les actuacions de tots els professionals de l'EAP i explicar-ho, per exemple en actuacions referides als processos de matriculació perquè es poden generar malentesos” [C1/ 5,7]

“seria important, en aquest mateix sentit, millorar la informació sobre les funcions de l'EAP en els centres, perquè els equips directius i el professorat poguessin aprofitar millor el servei” [C6/ 5,8]

- Cal aclarir les tasques dels diferents professionals o serveis

“dins alguns centres de secundària no s'ha definit prou el paper dels Psicopedagogs i MPT i ,malgrat esforços per definir això, als IES encara els costa veure la diferència que hi ha entre l'EAP i els professionals interns i la relació que han d'establir”. (A.3 /1,4)

“Em sembla que seria bo que l'Administració treies una normativa que clarifiqués el que han de fer els de l'EAP en els centres i el que han de fer els psicopedagogs” [C6/ 4,6]

“en els centres de secundària hi ha moltes figures i tothom vol el seu protagonisme, el que hem d'identificar és un espai en què l'EAP tingui una tasca específica i la pugui fer, en que el centre tingui clar que l'EAP el pot ajudar”. [A1/ 4,3]

“ens trobem que tenim dos professionals dins el centre, que han de donar unes classes però que dediquen part del seu horari a qüestions que es solapen amb les de l'EAP. Aleshores, què hi fa l'EAP?” [C2/ 1,8]

“Si, jo estaria per que els equips sectoritzats fessin més feina de coordinació amb recursos externs i també el paper d'assessorament, de donar eines en temes per exemple d'acció tutorial, d'intervenció didàctica, etc. Crec que amb la dedicació que te l'EAP ho pot fer i ho està fent, on em sembla que no arriba és al treball amb els alumnes amb tot el que necessiten. Crec que aquesta és una de les mancances que expressen els centres.” [A4/ 2,7]

“crec que una proposta que a mi em sembla interessant en aquests moments en el context del que et deia abans de la coordinació amb altres serveis és la de la coordinació amb els psicopedagogs dels centres, crec que és una necessitat sentida des dels EAP i des dels centres i els professors de psicologia i pedagogia” [T1/ 7,2]

- Cal acordar procediments per a la intervenció i informar a qui els ha d'utilitzar

“no estaría de mas pasar aunque fuera una hoja diciendo “como siempre sabeis que podeis contar con la persona del EAP cuyas funciones son básicamente estas” [C4/6,5]

“seria bo estructurar procediments concrets de demanda a l'EAP i informar millor al professorat del centre sobre aquests procediments acordats, per tal que estiguin clars els canals que cal utilitzar”. [C3/ 3,6]

d.2) Cal promoure la col·laboració interinstitucional

(Criteri: *CORRESPONSABILITAT INSTITUCIONAL*)

- És important que EAP i altres òrgans de l'Administració comparteixin objectius i col·laborin en els centres i el sector.

“des del meu lloc en el sistema educatiu que és el de Inspector d'educació jo tinc necessitat de coordinació amb l'EAP perquè tots dos intervenim en els centres educatius” [A2/ 2,1]

“considero que els professionals de l'EAP són personal directiu i si és personal directiu extern han de poder aprofitar-se també, d'aquesta capacitat d'orientació

i guiatge que te el professional de l'EAP en col·laboració dels directius interns del centre, és a dir l'equip directiu. Per tant aquest protagonisme i aquesta triangulació: directiu intern - directiu extern – inspector , em sembla que és un aspecte important". [A2/2,5]

"En els darrers anys tenim l'experiència d'haver pogut treballar amb algun Inspector conjuntament i ha anat molt bé. Partint de la convicció que tenim objectius comuns en la intervenció amb els centres encara que cada un té el seu paper. La qüestió està també en com et fan la demanda i en que cada un no defugui la seva responsabilitat. Tornem al concepte de la "corresponsabilitat". [E2/ 5,3]

"entenc que aquesta manera de plantejar-se la feina no com " l'equip" si no com "un equip dins d'una xarxa" de serveis que necessàriament s'ha d'implicar crec que és una molt bona estratègia" [T1/ 2,2]

- És important que l'Administració potenciï el paper de l'EAP com a referent i assessor psicopedagògic

"...promoure aquest intercanvi d'informació i potenciar la feina que fa l'EAP i, a l'hora, que el centre sàpiga que des de la inspecció es potencia i que l'EAP te un paper fonamental quant a millorar el centre, és una qüestió bàsica". [A2/ 2,1]

"si l'Administració , la inspecció, etc. promouen aquest tipus d'assessorament per sobre d'altres es podria avançar. Ara si la seva manera real de comportar-se és una altra les escoles que no tinguin ja aquests valors no demanaran aquest tipus de feina". [T.3/ 3,8]

d.3) L'EAP hauria de facilitar els processos de canvi en les seves intervencions amb centres, famílies, serveis.

(Criteri: **ORIENTACIÓ AL CANVI**)

- Els EAP poden ajudar els centres en els seus processos de revisió i millora institucional

"Aquesta qüestió, a nivell general de dinamització i de contrapunt i de que a l'hora la tasca de l'EAP acabi fructificant en innovacions en els centres, encara que no las faci directament, és per mi el caràcter més rellevant que te, més enllà dels casos puntuals". [A2/ 2, 4-5-6]

*"Jo crec que els EAP han tingut un paper important en algunes innovacions concretes que jo recordo (llengua escrita, matemàtiques,...)" [T.3/ 5,2.]
"la idea és que l'EAP ha de tenir algunes funcions de mediació o enllaç respecte dels centres i sobre tot de facilitació dels processos de reflexió i canvi,*

perquè els canvis en la societat es van produint i, de vegades, l'escola no hi entra per diverses raons, fins i tot per por al canvi" [T.3/ 5,5]

*"hay una parte de su intervención que es ayudar a la propia institución a que diagnostique su situación, es decir que la institución pueda pensarse a si misma como objeto de estudio y que puedan, no el eapero si no el eapero **con** la institución, hacer ése camino que yo creo que es el camino clave para poder transitar a una situación de cambio (...)creo que la posibilidad real de cambio es la implicación de la propia institución en su salud y en su proceso".* [T2/3,2]

yo sigo pensando que una de las funciones fundamentales de los EAP es promover la conciencia y el interés por el cambio. [T2/ 2,6]

- El rol dels EAP en aquests processos hauria de ser de facilitació i de suport en el context

"Tenim clar que nosaltres no hem de pensar que som el motor d'algun canvi, en tot cas podem introduir alguna aportació quan veiem que es donen les condicions". [E1/ 3,4]

"Que hi pugui haver algú que, perquè intervé en coses concretes amb periodicitat i sistematicitat, pugui ser un agent de canvi, de millora, de desenvolupament, ,..., de fet si com es diu ara el centre és la unitat de canvi o de millora del sistema educatiu, que l'EAP pugui servir com a agent que desvetlli un cert desenvolupament organitzatiu". [A2/ 1,2]

"Han estat dia a dia al costat del professorat aguantant l'angúnia del canvi, acompanyant el canvi, veient els resultats del canvi,... i després obrint altres àmbits de transformació de les relacions d'ensenyament-aprenentatge, perquè l'important d'aquest canvi era "aquí hi ha un nen que pensa a la seva manera, te coses a dir i l'hem d'escoltar, per poder escoltar i fer el seguiment de tots, cal transformar l'estructura de les classes i les seves relacions, etc." [T.3/ 5,2.]

"Tot això ho han facilitat els EAP perquè la formació pot trencar esquemes però deixa en l'angúnia i cal l'assessorament més proper que ajudi a anar-la superant" [T.3/ 5,2.]

- Els canvis poden estar en la base de la relació d'assessorament i poden ser de tipus i amplituds molt diversos.

"fer de profe és una aventura igual que fer de pares és una aventura i és un procés que requereix tot un camí i hi ha moments en que un te dret a encallar-se, el nostre paper potser és mirar-nos-ho una mica des de fora i potser fer algun moviment que permeti que la situació es desencalli". [E4/ 4,2]

1,1]

"entenc que la feina de professionals com nosaltres són feines que estan adreçades al canvi, és a dir la idea seria: nosaltres tenim relació amb una sèrie

d'altres professionals i una sèrie d'usuaris i en definitiva no s'entén la nostra intervenció si no hi ha la demanda de canviar alguna cosa". [E4/ 1,1]

"jo estic d'acord amb el que diu un col·lega que entén per canvi: "una diferència significativa que marca un abans i un després en una situació determinada" no vol dir que s'hagi produït un gran canvi, vol dir que hi havia una determinada situació i que hi hagut una intervenció que ha fet el mestre o jo (o junts) amb aquella família i a partir d'aquí trobem que hi hagut alguna modificació que notem a casa o a l'escola,..." [E4/ 7,5]

"intervenir en tots aquests nivells del centre augmenta notablement les possibilitats de que es produeixin canvis i aprenentatge al mateix temps que es van resolen les situacions concretes sobre les que es treballa". [C3/ 4,6]

d.4) l'EAP ha de ser el referent psicopedagògic del sector per als centres, per als usuaris, per als altres serveis i l'administració

(Criteri: REFERÈNCIA / CREDIBILITAT)

- L'EAP hauria de ser el punt de referència per als centres en aspectes psicopedagògics.

"Diguem que atorguen a l'EAP un rol d'expert en aspectes psicopedagògics, "d'entrada es compte amb què sap del seu àmbit que coincideix amb aspectes en què ells se senten poc formats" [C6/ 1,4]

"Respecte als centres educatius estan contents, senten que els ajudeu, troben un suport, troben un punt de referència que els va bé" [A4/ 3,6]

"El que necessitem és una persona de referència que sigui aquella persona a la que t'adreces per consultar" [C4/ 1,1]

" los profesores se van acostumbrando a la figura del EAP" [C4/4,4]

*"el que necessitarien seria tenir un interlocutor amb qui poder compartir i contrastar les seves preocupacions referides, sobre tot, a dos aspectes:
· el treball a l'aula entès des d'un punt de vista general.
· la resposta que cal donar a les necessitats educatives de determinats alumnes" [C3/ 1,1]*

- L'EAP ha de tenir un lloc i credibilitat en els centres i davant l'Administració

“De les coses de les que estem més satisfetes és de la receptivitat i d’haver trobat un espai d’intervenció en els centres. També per part de l’Administració, de la Inspecció. Ara hi ha una sèrie de coses en les que l’EAP ha de dir el seu parer i ,certament, alguns inspectors compten força amb l’EAP. Creiem que en això hem anat millorant, des que s’han definit millor les funcions de l’EAP”
[E1/ 4,8]

*“en general crec que l’EAP te bona premsa entre tots els sectors de la comunitat educativa.(...)
(...) En general la major part de les coses que proposa l’EAP i en que l’inspector ha de fer un informe perquè la delegada resolgui, en un 99 % dels casos els inspectors informen favorablement el que ha proposat l’EAP, això vol dir que hi ha una relació de confiança professional no només de que l’EAP fa la feina i després dius: “si ells ho diuen ja està bé” si no que realment no en dubtes, en general, de que les coses estan ben fetes.”* [A2/ 4, 2]

“crec que la majoria dels inspectors considera que els professionals de l’EAP mereixen la seva credibilitat”. [A2/ 4,3]

“és difícil però s’ha avançat molt en els centres de primària. Quant a relació,...., quant a entendre el que es fa,....” [E2/ 3,1]

“procurem tenir una mena de principi de realitat pensar que tota feina que fem és important, també és lògic que hi hagi algú que confii en nosaltres per demanar-nos coses, perquè també hem de defensar els professionals que tenim una formació i una informació que pot ser vàlida i està bé que ens ho preguntin” [E2/ 5,2]

“La persona que tenim,...., ha aconseguit tenir credibilitat, sovint els mestres et diuen “això li podríem demanar o consultar a la de l’EAP” [C1/ 3,5]

- L’EAP hauria de ser un referent psicopedagògic a llarg termini per a les famílies

“a nosaltres ens agrada presentar-nos a les famílies d’alumnes amb nee com el seu referent pel que fa a l’educació al llarg de la seva escolarització”. [E2/ 2,8]

- L’EAP hauria de “fer-se” càrrec de les situacions psicopedagògiques que es donen als centres i al sector

“També pot ser un bon indicador que els directors reclamin l’opinió i l’assessorament de l’EAP quan es presenta una situació problemàtica, és a dir que compten amb la persona de l’EAP per resoldre problemes del centre, crec que això mostra una certa confiança” [C6/ 3,5]

“Per nosaltres, com Administració, saber que hi ha un element extern molt especialitzat dins els centres que pot ser un punt de referència en qüestions específiques ens dóna un punt de confiança. Seria el fet de dir “aquí hi tenim un

professional que ha de garantir (no solucionar! però si garantir) que algú té cura dels problemes de caire psicopedagògic que puguin sortir respecte a un nen o un grup". [A4/1,3]

d.5) L'EAP ha de tenir un paper actiu en la coordinació de serveis en el sector.

(Criteri: *RELACIÓ INTERINSTITUCIONAL*)

- L'EAP pot resoldre amb eficàcia i coneixement els contactes amb serveis externs del sector.

"Sobre tot el que fa referència als contactes amb l'exterior, nens que venen d'un altre centre i ja tenen un dictamen o algun tipus d'observació, fer tot el treball de traspàs amb el que havia estat abans i el que necessitem aquí a l'escola . O que venen del CAPIP o d'un centre d'estimulació precoç o el contacte amb alguns pediatres.

També es fa un treball molt interessant amb el programa de compensatòria d'integració d'alguns nanos que s'incorporen a 5è o 6è perquè venen d'un altre país;...

Aquesta persona resol molt àgilment aquest tipus de contactes que a nosaltres ens costaria molt de temps i esforç". [C1/ 2,5]

"que tot el que són contactes amb el "món extern" l'EAP ho hauria de fer i, a més a més, amb diligència. (Per ex. nens que els porten els EAIA, que són atesos des dels CSMIJ, ...,) és a dir totes aquestes relacions amb professionals externs, que l'EAP ho té molt per la mà, hi te una entrada fàcil i a més te (per entendre'ns) "categoria" perquè fa temps que ho fa i en sap"
[C6/1,1]

"de fer, com a equips de sector, tota aquella tasca que el centre no pot coordinar amb tots els serveis que tenen a l'abast i que els donen recolzament directament o indirectament. Penso que l'EAP tindrà aquí un paper cabdal "
[A1/ 2,1]

"com que és un servei sectoritzat, això fa que hi hagi, relativament, poca presència en el centre. Però li dona una funció de coneixement de recursos, de tenir-ne relació i poder intervenir activament en iniciatives de coordinació o provocar-les en el seu sector. Aquesta potser és la vessant que menys es fa però que jo crec que cada vegada més esdevindrà molt important i en que l'EAP tindrà un paper insubstituïble". [A4/ 1,4]

"entenc que aquesta manera de plantejar-se la feina no com " l'equip" si no com "un equip dins d'una xarxa" de serveis que necessàriament s'ha d'implicar crec que és una molt bona estratègia" [T1/ 2,2]

“Un altre indicador per mi, encara que no com els altres que podríem dir que són universals, seria la tendència de l'EAP a establir vincles de coordinació amb altres serveis educatius sanitaris i socials” [T1/ 4,5]

- L'EAP ha de fer funcions de mediació o pont amb altres serveis comunitaris

“el elemento exterior tiene, además, otra función importante que tiene que ver con ser un puente y canal comunicador con otros servicios comunitarios “ [T2/2,3]

“S'hauria de potenciar moltíssim aquesta línia d'aglutinar esforços perquè molts alumnes no requereixen només serveis d'ensenyament si no de molts altres departaments” [A4/1,4]

“cada dia estic més convençuda que hi ha molts temes, quant a alumnes, que des d'ensenyament solament no ens en sortirem i per tant crec que recollint iniciatives que surtin dels EAP o donant-los-hi un mandat específic, s'hauria d'anar a potenciar aquestes intervencions en xarxa”. [A4/ 4,3]

“l'EAP podria fer una tasca de connexió, de pont, entre l'escola i aquesta xarxa de serveis de suport que donarien atencions externes i especialitzades als infants o les famílies” [C3/ 2,3]

- L'EAP pot promoure i facilitar els intercanvis d'idees i experiències entre centres.

“l'EAP té la capacitat, com a equip, de conèixer moltes experiències diferents i, fins i tot, podria conèixer el que fan altres equips (que de vegades sembla que costa), tenint en compte que una de les coses que més accepten els centres és tenir coneixement d'experiències que funcionen, crec que això ho podria facilitar l'EAP, estimular-ho, organitzar-ho,...” [A1/ 3,6]

“Seria bo que circulés la informació i l'experiència acumulada” [A1/ 3,7]

“tot el que te a veure amb ajudar a sistematitzar les experiències en ajudar a tenir una mica la memòria de les coses que es fan en els centres és un paper importantíssim dels EAP” [T1/3,4]

“Després, des del mateix àmbit més sectorial, caldria mirar d'aprofitar el coneixement diversificat i profund que moltes vegades poden tenir els EAP respecte dels diferents centres i ajudar no només a una xarxa de coordinació amb serveis que atenen als centres si no ajudar que els centres entre ells es coneguin i comparteixin” [T1/7,3]

d.6) l'EAP ha de poder opinar tècnicament sobre situacions psicopedagògiques sense posar en perill la continuïtat de les relacions.
(Criteri: RIGOR / EQUITAT)

- Els EAP han de poder opinar tècnicament perquè altres òrgans de l'Administració puguin prendre decisions amb més coneixement de causa

“En general la major part de les coses que proposa l'EAP i en que l'inspector ha de fer un informe perquè la delegada resolgui, en un 99 % dels casos els inspectors informen favorablement el que ha proposat l'EAP, això vol dir que hi ha una relació de confiança professional no només de que l'EAP fa la feina i després dius: “si ells ho diuen ja està bé” si no que realment no en dubtes, en general, de que les coses estan ben fetes”. [A2/ 4, 2]

“Una queixa (entre cometes) bastant constant seria el “poc compromís” en alguna decisió difícil. No se si perquè us sentiu mediatitzats o pel que sigui, però si que aflora de vegades aquesta visió que feu una mica de “corretja de transmissió” del que l'escola o els pares volen”. [A4/ 3,5]

“Ja sabem que no sou executius i que això potser us dóna, per part vostra sobre tot, poc espai de poder a l'escola. Però no es tracta d'això, s'hauria d'esperar per les funcions que teniu i les atribucions que se us dóna en la normativa que funcioneu com a instància tècnica. Que després les decisions les predrà qui les hagi de prendre, però no hauríeu d'estar mediatitzats per la situació de l'escola o de la família”. [A4/ 3,5]

“Aquí estem malbaratant els recursos, amb això hauríem de ser rigorosos i molts dictàmens dels que arriben no ens permeten dilucidar bé” [A1/7,5]

- L'EAP hauria de poder opinar tècnicament sense posar en perill la relació amb els centres, les famílies o els serveis amb els que actua

“Del que es tracta és que cada un pugui tenir i expressar la seva posició i poder seguir intervenint a futur, perquè, clar, si pel fet de portar una contrària evident i fer-ne “causa bel·li” hipoteques la teva capacitat d'intervenció de futur en aquell centre, o al menys durant un període prou prolongat de temps, tampoc te gaire sentit fer-ho” [A2/ 5,4]

“la elaboración de los dictámenes, por poner un ejemplo de éste tipo de encargos, es un encargo que obstaculiza enormemente la posibilidad del EAP de trabajar con la escuela en relación a los niños dictaminados, la posibilidad de trabajar con la familia, de la misma manera que un juez no puede ser quien sentencia en una separación y quien hace la terapia familiar” [T2/4,1]

“Para un trabajo de ayuda y para un trabajo de seguimiento se requiere una persona que no sea quien tiene en sus manos decidir o proponer el destino escolar de un niño ni en relación a la escuela ni en relación a la familia” [T2/6,2]

- L'EAP hauria de poder treballar les seves opinions amb les persones implicades i mirar de consensuar-les

“La meva experiència és que l'EAP no diu sempre el que diu l'escola, inclús de vegades fa que les propostes ja canviïn en origen gràcies a la seva opinió i per tant l'opinió de l'escola i de l'EAP arriben com a coincidents perquè ja s'ha fet un treball previ d'acords”. [A2/ 5,2]

“Al començament de les UEE hi havia la por que els directors dels centres demanessin moltes derivacions i que pressionessin els EAP per fer informes de més, amb el temps aquesta por s'ha esvaït i sembla que IES i EAP acorden quins alumnes requereixen UEE, es treballa conjuntament i es fa l'acompanyament del cas”. (A.3 / 2,9)

“quan fem algun informe no el donem per definitiu fins que no l'ha pogut signar el tutor o algú de l'equip directiu del centre, sovint hi posem el membret de l'escola i de l'EAP” [E4/ 6,2]

- L'opinió tècnica dels EAP hauria de ser realista

“De vegades la “independència” dels professionals de l'EAP respecte de l'administració s'entén d'aquesta manera i es crea una situació difícil perquè l'EAP fa una prescripció de recursos poc flexible i realista. Seria bo que els professionals dels EAP fossin conscients que els recursos són limitats i potser una demanda excessiva a la pràctica pot perjudicar l'escolarització de l'alumne en un lloc on hauria estat ben atès”. (A.3 / 3,5)

d.7) Cal mantenir una actitud de prudència professional en les intervencions

(Criteri: *PRUDÈNCIA PROFESSIONAL*)

- Cal procedir amb tacte i respecte en la relació amb el professorat, alumnes i famílies

“ser molt caut a l'hora de fer segons quines intervencions en que es demana al professorat que posi en pràctica coses que en realitat són difícils” [C6/ 5,7]

“a mi modo de ver es muy inteligente, la necesidad de pedir permiso al alumno para que hable con la profesional del EAP. No se puede plantear que alguien pueda actuar para poder ayudar si la otra persona está bloqueada”. [C4/ 4,2]

“Ha habido muchísimo respeto hacia el alumno, entre otras cosas porque con él no habían tenido ningún conflicto previo y eso te abre muchas puertas a nivel humano,” [C4/ 4,3]

“las personas con las que he trabajado de los EAP (...) han sido muy prudentes en las intervenciones que han hecho con el equipo docente, pienso que ésa ha de ser también la línea”. [C4/4,5]

- Cal tenir molta cura en l'ús i la custòdia de la informació a la que l'EAP té accés

Potser també seria important tenir un codi deontològic (encara que els EAP no són una professió liberal) perquè s'accedeix a molta informació reservada, [...] una persona de l'EAP hauria de poder, en determinats casos, demanar empara en el seu estatut jurídic o en el seu codi deontològic per no dir determinada informació o per inhibir-se en determinat cas quan l'obligués a fer una cosa que va en contra dels principis, no personals, si no dels principis per als què ha estat creat l'EAP. [A2/7,3]

“el chaval se abre cuando entiende que lo que va a decir no va a ir a parar a según quien, que no se va a hacer uso en el sentido de alarmar a los padres,..., i pienso que si que esos pactos són necesarios”. [C4/ 4,3]

- És important que els missatges que centres, EAP, serveis, Administració adrecen als usuaris siguin coherents.

d.8) És important que en les tasques que desenvolupa l'EAP s'ajusti la dedicació i l'esforç a l'objectiu pretès
(Criteri: *FUNCIONALITAT*)

- És important tenir clar quina és la finalitat de cada tasca i mirar d'acomplir-la rigorosament

“Seria bo mirar d'afinar millor en la descripció dels alumnes amb necessitat educatives especials, sobre tot quan es demana algun tipus de recurs perquè des d'aquí puguem buscar el recurs més adient i cal fer-ho, a més, amb aquell principi de realisme del que parlàvem perquè els EAP també són Administració i han de comprendre els límits de les possibilitats de dotació de recursos”. (A.3 / 3,9)

“cal definir perfils d'alumnes, per diferenciar els que són estrictament problemes de conducta dels que puguin patir malalties mentals. Els professionals de les

UEE diuen que no poden fer-se càrrec d'aquests últims, per tant aniria bé que els EAP poguessin definir millor en els seus informes aquests aspectes".
[A.3 /2,5]

"De fet no demanem a l'EAP que posi molt contingut en aquells informes però si que sigui precís per a aquell alumne en concret" [A.3 / 2,7]

"Crec que els EAP haurien de vetllar per ser curosos en els informes, darrerament comencem a veure informes molt "tipificats" [A.3 / 2,6]

"que els dictàmens donin resposta a les expectatives del centre i a les expectatives de l'Administració a l'hora d'oferir l'atenció i que aquelles coses que s'expliquen al dictamen puguin realment ser útils a la gent que els rep"
[A1/3,1]

"Un altre aspecte podria ser tota la previsió de necessitats. Crec que hem de seguir treballant bastant tot aquest aspecte de la previsió de necessitats, no se si a l'hora de fer els dictàmens, per exemple, som prou rigorosos en determinar les necessitats que tenim de cara a un alumne i l'aprofitament dels recursos."
[A1/ 7,5]

- És important que l'esforç i la dedicació a les tasques s'ajustin a la seva utilitat

"Moltes vegades creus que no es correspon la quantitat de temps que hi dediques amb l'efectivitat real que tenen. Algun aspecte és positiu però sovint et sents molt "buròcrata". [E1/ 5,1]

"La clau seria valorar la utilitat real, la rentabilitat de la feina. Segurament seria millor fer documents més senzills que no necessitessin tant de temps (en els casos en que només es tracta d'un tràmit administratiu). De vegades, a més, ens sembla que ens donen molta pressa a nosaltres però el document arriba als centre molt més tard quan tu ja els has donat la informació". [E1/ 5, 3-4-5]

"Pel que fa als dictàmens, Intentem viureu en el sentit que, si ho podem fer bé, això pot ser important per la història del nen, per dir el que necessita i en la relació amb els pares. El que passa és que després és burocratitza molt, perquè als centres els arriba tard i malament, no s'utilitza sempre adequadament. Però nosaltres, donat que som els experts en aspectes d'avaluació, volem fer-ho el màxim de bé. Altres tipus d'informes com ara els d'Incorporació tardana acaben sent molt burocràtics per què de fet no serveixen de res ja que no representen més ni menys recursos, per tant sap greu, però quan es pogueu fer-ho i fer-ho bé amb l'entrevista amb l'interpret i la família se sent acollida et sents bé amb el procés que ha estat útil per a tu i per a la família". [E2/ 2, 3-4]

- Caldria controlar la tendència progressiva a la burocratització

“També hauríem d’incloure [entre les feines poc satisfactòries] totes les feines que no tenen utilitat, com ara el 80% de la paperassa, de les reunions, del pla de formació de la zona, de les comissions de matriculació que no te cap sentit aquí,..., de les reunions que et convoquen a Barcelona per perdre el temps,..., demandes que veiem a nanos per fer informes per demanar més recursos,..., coses d’aquestes.” [E.3/ 7, 5]

“Creo que el proceso de normativa que ha seguido la vida de los EAP estos últimos años ha conducido, yo creo que a contrapelo de los profesionales, a una propuesta cada vez mas burocratizante de su trabajo”. [T2/ 6,2]

“tenim una gran pressió per fer informes d’alumnes perquè estiguin catalogats i demanar recursos,..., aquesta és una altra història que afecta a les funcions, si hem de fer cas al Departament d’Ensenyament que és qui ens mana i ens paga, no podem dir que no a aquest tipus de demandes , però clar aquí hi ha una feina impressionant per redefinir tot això, els criteris pels quals el Departament diu com s’han de fer els informes o en quins moments, això és un “cacao” i crea unes ambigüitats i unes tensions entre els profes i nosaltres” [E4/ 5,2]

“També ens preocupen coses internes del treball dels EAP, com ara l’avalantxa que ens trobem en aquests moments de demanda d’informes” [E4/ 6,4]

d.9) Cal definir com es deixa constància de la feina feta en cada àmbit d’intervenció

(Criteri: *TRAÇABILITAT / PERMANÈNCIA*)

- És important que l’EAP deixi constància de la feina feta perquè no es perdin les seves aportacions

Una altra qüestió seria “escriure”, jo crec que els EAP escriuen poc (...) Aleshores entre què és una tasca una mica “etèria” aquesta de l’assessorament, i que no s’escriu gaire,... , l’altra tasca d’avaluació dels alumnes si que queda escrita en els dictàmens, però després hi ha quantitat de feina que es fa i que no es reflecteix en lloc. [A4/3,4]

“Nosaltres hem dissenyat una agenda el que anomenem un “cuaderno de bitácola” on anem registrant tota la intervenció que fem en els centres.

Nosaltres ens reunim cada setmana amb un representant de l'equip directiu, sobre tot a primària, aleshores es va definint l'agenda i va quedant registrat, això ho té el de l'EAP i el representant del centre" [E4/ 5,3]

- És important que s'escriguin les actuacions fetes respecte a un alumne perquè es puguin seguir.

"Tampoc és possible registrar-ho tot perquè ens passariem més temps escrivint que treballant. Però això faria que la feina dels EAP fos més fàcil de seguir i per al centre també és un punt de referència tot el que l'EAP ha anat escrivint sobre aquell alumne, sobre aquell grup,..". [A4/3,4]

"Hi va haver mestres que demanaven més informació escrita per part de l'EAP sobre els alumnes que ha valorat". [C3/ 4,3]

"parece que hay una reticencia a hacer informes que determinen al chaval. Yo pienso que eso es un error, en los centros de secundaria no se recibe peor a un chaval porque traiga un informe en el que diga que tiene unas necesidades educativas especiales " [C4/ 8,1]

"de vegades demanem que sigui algú de l'escola qui pren nota dels acords de seguiment, hi ha escoles que els profes tenen un full de registre i jo tinc el meu i després en un moment determinat es poden contrastar" [E4/6,2]

E) SOBRE FORMES D'INTERVENCIÓ ALS CENTRES

e.1) És important la posició de l'EAP com "extern" als centres i sense relació jeràrquica.

(Criteri: ALTERITAT)

- La posició externa permet a l'EAP prendre distància de les situacions i assessorar des de la perspectiva

"l'EAP té aquesta característica d'externalitat que tot i estar treballant colze a colze amb els professors, els directors, els alumnes i les famílies, s'ho miren també des de fora sense estar cada dia en la situació i això els hi dóna un matís d'independència". [A2/ 5,2]

"serían dos condiciones favorables:

Por un lado la multiprofesionalidad

Por otro lado una condición que yo creo que es útil pero que está todavía poco definida y que tiene que ver con la condición de "externo" a la institución."

[T2/ 1,3]

"plantearse un tipo de intervención institucional, que no quiere decir hacer un análisis institucional, sino hacer una lectura de los problemas, esto solo se puede hacer si uno tiene una condición de exterior que le permite tener distancia en las lecturas y tener unas ciertas condiciones de asepsia y de neutralidad".[T2/1,4]

"El que diferencia és la posició en la que s'està, en la distància que es pot prendre dels problemes, la possibilitat de contactar amb serveis exteriors."

[A1/ 4,5]

- La posició externa permet a l'EAP fer aportacions i comentaris diferents que si estigués dins la Institució

"La persona de l'EAP te una postura incòmoda perquè ve de fora, però per altra banda precisament per això es pot permetre opinar o dir coses des d'una posició poc implicada i sovint neutral" [C6/ 1,3]

"és possible que com a psicopedagoga puguis dir coses perquè ets docent com ells i tens els nanos a la classe i pots dir coses que no acceptarien d'algú de fora. En canvi com a eapera pots dir algunes coses que no serien possible des de dins" [C6/5,2]

"Exacte, aquesta és la clau, un psicopedagog de centre no li anirà a dir a un company seu segons què i el de l'EAP potser sí. Aleshores aquí sí que has de tenir clar aquest paper extern. Aquesta posició pot ser, de vegades, incòmoda per al centre perquè pot posar en qüestió,..., i els directors tendeixen a preferir que els dotin de professors que no tenir assessoraments externs". [A1/ 4,4]

“En aquest sentit creuen que la posició d’extern que te l’EAP facilita aquest tipus d’aportacions, creuen que no seria el mateix si estigués inclòs al centre a temps complert” [C3/2,4]

- La posició no jeràrquica permet intervenir millor en certes situacions

“Una altra cosa que em vaig trobar als centres és que els alumnes (sobre tot els de batxillerat) em venien a veure més quan anava com eapera que quan vaig estar de psicopedagoga. Com a psicopedagoga era una professora i com eapera era una persona externa que ve un dia a la setmana, era la psicòloga.” [C6/ 4,7]

“Haría falta una definición clara y racional de la dependencia jerárquica. Creo que ésta es una cuestión que necesita mejorar porque, aunque en la normativa esté claro que los EAP dependen de inspección o como sea, creo que no es ni claro para los directivos de las escuelas ni para la Administración, creo que este es un tema a revisar y a definir. Tal como está formulado ayuda poco y confunde”. [T2/ 1,3]

“Ara se’n parla molt de mediació, potser és una mica el tema de moda. Però el que està clar que quan hi ha algun conflicte greu aniria bé que algú pogués intercedir-hi i molt probablement no ho pot fer algú del centre,.. , aquest paper l’ha de fer inspecció? Podria ser, però, inspecció també és qui acaba poden sancionar i això el posa en un paper no gaire adequat, és complicat” [A1/ 5,3]

“la nostra figura no es pot desdoblar, sovint som la professora, la directora, ..., a més de ser professors d’àrea tenim altres responsabilitats i l’alumne identifica moltes vegades el teu càrrec amb unes actuacions (potser seràs el que cridarà els pares si hi ha problemes, o el que el cridarà al despatx en un moment determinat,...) això et pot fer difícil acostar-te a ell. Aquí la figura de l’Eap és determinant per a fer aquesta tasca(...) ho pot fer en una posició millor que la nostra, donat que en última instància no ha de posar notes, no és una persona que després necessàriament vagi a explicar als pares que li ha dit”. [C4,12]

“l’EAP, és una persona que té aquesta posició privilegiada per abordar des de fora aquests temes, la pràctica ens diu que l’alumne s’obre molt més i acaba explicant coses que ens poden ajudar” [C4/ 1,3]

e.2) La presència de l’EAP en els centres ha de ser de llarga durada i sistemàtica

(Criteri: *PRESÈNCIA / PROXIMITAT*)

- Els professionals dels EAP han d’assistir al centre durant períodes llargs de temps per donar continuïtat a la feina i que el centre hi pugui comptar

“Depèn força dels equips directius, sobre tot en l’aspecte de consolidació de feines al llarg del temps. Nosaltres també hem de procurar donar continuïtat a les tasques encara que canviï el professional de l’EAP. És important que estiguem d’acord en les línies bàsiques de treball”. [E1/ 3,3]

“És important la disponibilitat, tu hi has de ser i, a més, amb continuïtat i sistematicitat. Però també que quedi clar que tu no ets el responsable de l’alumne”. [E2/ 3,4]

“Amb el temps hem anat aprenent a fer demandes molt concretes, que es pugui temporalitzar en un curs, perquè si el curs proper no hi és aquella persona, almenys que a l’escola quedi alguna cosa,...” [C1/ 2,3]

“Si hi ha molta implicació per part de l’EAP, els centres acaben comptant amb aquest servei d’una forma natural i freqüent. Fins i tot poden arribar a comptar-hi més que amb el psicopedagog del centre, sobre tot si aquest professor va canviant i la psicopedagoga no” [C6/ 2,5]

“es pot treballar molt millor quan portes temps treballant en una escola. De la mateixa manera crec que és important anar als centres amb una periodicitat curta (com a mínim un cop per setmana)”. [E4/ 5,1]

- La assistència llarga i regular dels EAP afavoreix poder actuar amb coneixement del context

“l’EAP té l’avantatge de tenir una dedicació molt regular als centres la qual cosa fa que, no només pugui informar d’una situació i del que li convé a aquella criatura, si no que ho pot fer d’una manera contextualitzada en relació al centre on està o al que pot anar i això li dóna un plus quant a la proposta que és molt important”. [A2/ 4,4]

- Cal una assistència sistemàtica i freqüent perquè la feina es basi en la col·laboració i sigui eficaç

“que una persona que fa una visita d’un matí al centre fa molt difícil que la seva tasca pugui tenir una incidència en la vida del centre i en les demandes que es farien a l’EAP”. [C2/ 1,4]

“una persona que ve des de fora i que ha d’entrevistar-se amb el nano,..., conèixer la família,..., la distància en el temps de setmana en setmana (i que per qualsevol cosa que pugui succeir s’allarga a quinze dies) ens trobem que resulta ineficaç.” [C2/ 2,1]

“també seria bo que l’EAP pogués dedicar més temps d’atenció directa a cada escola per poder fer un assessorament més seguit” [C3/1,6]

e.3) Calen mecanismes perquè l'assessorament de llarga durada als centres no provoqui rutinització o pèrdua de perspectiva.

(Criteri: *PERSPECTIVA*)

- És important establir mecanismes d'avaluació de les tasques de col·laboració amb els centres

“Nosaltres ens reunim cada setmana amb un representant de l'equip directiu, sobre tot a primària, aleshores es va definint l'agenda i va quedant registrat, això ho té el de l'EAP i el representant del centre” [E4/ 5,3]

“[caldria veure] quin grau de consistència o permanència té en el centre la feina que des de fa 15 anys està fent (a primària) l'EAP. Dic això perquè de vegades mirant els Plans de Treball dels EAP veus com des de fa anys s'està intervenint en el mateix àmbit.”[A4/3,1]

- Cal planificar les tasques de manera que es puguin seguir les seves variacions

“Caldria treballar com per “programes” que es comencen i s'acaben, tothom quedaria més tranquil i es podria avaluar millor” [A4/ 3,2]

“des del meu punt de vista, la manera de donar resposta seria amb programes, és a dir focalitzant la resposta a aquella necessitat amb un programa establert amb un principi i un final(...) Les escoles amb aquell programa d'intervenció ja haurien d'assumir-ho d'alguna manera, és a dir assimilar les aportacions, els materials, les estratègies, les reflexions, que els poguéssiu aportar...” [A4/4,4]

“En el tema de l'assessorament crec que es podria millorar per aquí, enfocant l'assessorament d'una forma més tangible, més organitzada”. [A4/4,5]

e.4) L'EAP ha d'actuar amb visió global de centre

(Criteri: *ENFOCAMENT INSTITUCIONAL*)

- l'EAP hauria de tenir el centre com a unitat fonamental d'intervenció

“Vàrem posar una mica els “objectius” com a nosaltres ens agraden. Per ex. vàrem posar un objectiu de “treball amb la Institució” que inclouria el treball que fem amb Caps d'Estudi i el que fem per la institució en general. Volem que quedi escrit perquè els centres sàpiguen que nosaltres també tenim la intenció d'ajudar-los des d'aquest aspecte, fent per exemple alguna xerrada o reunions de valoració conjuntes”. [E2/6,3]

“el objeto de trabajo mas importante del EAP es la institución, aunque su incidencia tenga, en determinados momentos, una actuación directa sobre los niños o sobre las familias, pero creo que hay toda una vertiente de ayuda a la institución como tal y desde esa perspectiva he pensado las cosas que voy a comentar”. [T2/ 1,1]

“Des d’aquesta perspectiva jo (i aquí a l’EAP sempre ho hem parlat bastant) crec que tenim definit un client que és fonamentalment l’escola i el mestre, no el nen o la família” [E4/ 1,5]

“Nosaltres hem dissenyat una agenda el que anomenem un “cuaderno de bitácola” on anem registrant tota la intervenció que fem en els centres. Nosaltres ens reunim cada setmana amb un representant de l’equip directiu, sobre tot a primària, aleshores es va definint l’agenda i va quedant registrat, això ho té el de l’EAP i el representant del centre” [E4/ 5,3]

- L’EAP hauria de treballar estretament amb els Equips Directius i les figures de coordinació dels centres

Depèn força dels equips directius, sobre tot en l’aspecte de consolidació de feines al llarg del temps. Nosaltres també hem de procurar donar continuïtat a les tasques encara que canviï el professional de l’EAP. És important que estiguem d’acord en les línies bàsiques de treball. [E1/ 3,3]

“En el mateix sentit, caldria tenir bons interlocutors en els centres perquè la feina fos mes eficaç i coneguda, seria bo definir bé les funcions i les relacions amb els psicopedagogs i els MPT que treballen dins dels Instituts”. [A.3 / 3,8]

“considero que els professionals de l’EAP són personal directiu i si és personal directiu extern han de poder aprofitar-se també, d’aquesta capacitat d’orientació i guiatge que te el professional de l’EAP en col·laboració dels directius interns del centre, és a dir l’equip directiu. Per tant aquest protagonisme i aquesta triangulació: directiu intern - directiu extern – inspector , em sembla que és un aspecte important”. [A2/2,5]

“Intentem ajudar els equips directius a tenir elements d’organització que siguin el màxim favorables per tothom . Ja sigui a través de l’equip directiu, del mestre tutor, del m.e.e., els cicles” [E2/ 1,6]

“és importantíssima la relació amb els equips directius. És importantíssim que l’equip directiu se senti recolzat per la vostra tasca” [A1/ 6,8]

“de vegades demanem que sigui algú de l’escola qui pren nota dels acords de seguiment, hi ha escoles que els profes tenen un full de registre i jo tinc el meu i després en un moment determinat es poden contrastar” [E4/6,2]

“creo que eso hay que romperlo, si desde el primer momento los equipos directivos i el EAP presentan ese recurso como una herramienta eficaz para

poder solventar determinadas situaciones, tendríamos que romper esa dinámica” [C4/ 3,1]

“A veces nosotros como equipo directivo tampoco tenemos demasiadas respuestas cuando un profesor está que no puede mas.” [C4/ 3,2]

- És important que l'EAP treballi en diferents nivells de l'organització dels centres

“Nosaltres hem fet com 4 moments:

El moment de la intervenció en casos

El moment de la intervenció en casos + intervenció en programes

El moment d'això darrer + anàlisi de centres

El moment de acompanyament als centres a fer-se un projecte de centre”

[E.3/ 4,5]

“Una altra manera de valorar la utilitat de la feina de l'EAP seria veure si les orientacions que dona s'han pogut generalitzar, és a dir si han trascendit el cas o el problema concret sobre els que s'han fet i han generat criteris aplicables a altres situacions. També es podria valorar si algunes aportacions han acabat convertint-se en situacions de formació de cicle o de centre com ha passat en aquest centre en algunes ocasions”. [C3/4,5]

“Un altre aspecte a valorar seria si l'EAP intervé en diferents nivells o àmbits del centre :

. alumnes entesos individualment

. professors que demanen assessorament

. grups o equips de professors que treballen conjuntament “

[C3/4,6]

“que no està en contradicció el que és el treball diríem “a peu d'obra” al voltant d'un problema que ja s'ha concretat amb el que seria una tasca més vinculada a processos d'assessorament amb la vista posada en la millora”. [T1/ 3,2]

“Les últimes informacions que m'arriben dels EAP, però, és que la feina està cada cop més agafada als problemes d'alumnes cada cop més diversos que arriben a les escoles” [T1,3,2]

- L'EAP hauria de participar en estructures de coordinació del centre (comissions, cicles ,departaments,...)

“També pot ser fonamental veure a quines reunions del centre assisteix la persona de l'EAP (juntetes de nivell, juntetes d'avaluació, algunes de coordinació pedagògica dins dels departaments,...) si es demana a l'eapero que assisteixi a algunes d'aquestes reunions pot ser un bon indicador de que està ben considerat en el centre”. [C6/ 3,4]

“un bon element per entendre quin tipus d'intervenció s'està fent és fins quin punt la intervenció de l'EAP s'ha anat inserint en estructures del centre, estructures de treball conjunt, de coordinació, d'organització, etc”. [T1/ 4,6]

e.5) La relació dels EAP i els centres s'ha de basar en el respecte i el reconeixement mutu

(Criteri: *ESTIL COL·LABORATIU*)

- L'EAP ha de tenir en compte la història i la cultura del centre

“En una escola en que està tot per fer el que tu aportis serà ben rebut i aquí potser s'aportava alguna cosa i es qüestionava” [C1/ 1,3]

“per aquesta història que són dos móns que d'alguna manera conflueixen en un moment determinat i han de fer coses conjuntes que han de ser interessants pels uns i pels altres, pensaria en “el grau de flexibilitat” de la persona de l'EAP (o podria ser mutu) per adaptar-se a aquesta realitat.” [C1/ 3,9]

“Potser cal tenir molta formació i seguretat per poder anar a 4 o 5 escoles diferents i atendre-les a cada una amb la seva història. (...) Seria bo que la persona de l'EAP quan arriba a un centre tingui la sensibilitat per considerar la seva història, la seva cultura.” [C1/ 5,8]

“Una altra cosa que és molt important a secundària és tenir present el què el centre ja fa, les seves característiques, s'ha de ser molt prudent a l'hora d'anar explicant coses que costen molt de posar-les a la pràctica”. [C6/ 2,6]

- Cal negociar les intervencions amb els implicats

“Procurem que els centres, cicles, ... siguin conscients que cal prioritzar les feines, dedicar els esforços a les feines que puguin ser més importants”. [E1/ 3,9]

El que fem és procurar que es facin prioritzacions per atendre aquest tipus d'alumnes en reunions de cicle. A principi de curs amb el MEE, el Cap d'Estudis i els mestres fem reunions per veure quins alumnes preocupen, de quins se n'ocuparà el centre, quins ha de veure l'EAP, etc [E2/ 2,10]

“Després a través del MEE intentem canalitzar les coses, intentem que hi hagi comissions d'Atenció a la Diversitat perquè les decisions es prenguin més col·legiadament, és difícil però s'ha avançat molt en els centres de primària. Quant a relació,..., quant a entendre el que es fa,....” [E2/ 3,1]

“Si, ens agrada poder acordar i discutir amb els professionals, no els passem el cas perquè ells facin, volem poder discutir-ho”. [C1/ 4,8]

“Ho valorem i decidim conjuntament qui parla amb la família, l’escola, la tutora, l’EAP? Junts? Separats?”... [C1/ 6,6]

“Després pensar una mica en “els projectes (o petits projectes) que s’hagin compartit” amb el temps, que no tenen perquè ser sempre els mateixos, anirien en funció del pla anual que es pacta i poden ser coses molt ambiciosos o molt concretes”. [C1/ 4,2]

- Cal planificar actuacions conjuntes i amb corresponsabilitat

“Després seria important avaluar “si queden ganes de continuar treballant junts”. El que serien els desitjos que queden en el tinter” [C1/ 4,3]

“de vegades demanem que sigui algú de l’escola qui pren nota dels acords de seguiment, hi ha escoles que els profes tenen un full de registre i jo tinc el meu i després en un moment determinat es poden contrastar” [E4/6,2]

“seria un element a valorar el fet que el professional de l’EAP i el centre compartissin una mateixa filosofia d’intervenció educativa” [C3/ 4,1]

e.6) Les intervencions s’han de “negociar” dins de l’encàrrec de l’administració i a partir dels interessos dels centres i les propostes i enquadrament de l’EAP

(Criteri: *NEGOCIACIÓ / ENQUADRAMENT*)

- És important que l’EAP tingui molt en compte les demandes dels centres

“De fet estem oberts a les demandes però volem tenir clar el que fem. No som rígids però volem saber cap on anem”. [E1/ 2,9]

“A l’hora de pensar en una avaluació de l’EAP tot això s’ha de tenir en compte, perquè depèn del que vulgui fer l’equip, les condicions que li posin no només l’escola si no la matreixa administració i la demanda explícita o implícita que li facin farà que senti més ben acceptada o menys la seva feina que no vol dir que sigui més o menys positiva”. [T.3/ 2,1]

“Otra cuestión, para mi muy vinculada a la anterior y muy importante, es de que manera se puede ir elaborando y valorando la adecuación entre el encargo que formula la administración, la demanda que formulan tus usuarios que son las escuelas y tu intervención como EAP”. [T2/4,7]

“nosaltres som un context de consulta i la idea principal d’aquest context és la de l’assessorament que crec que és la feina de l’EAP” [E4/ 1,3]

“en aquest tipus de feina intervenen com a mínim dos elements un que seria el consultat i l’altre que seria el consultor, tots dos intenten treballar pel canvi i la responsabilitat de l’acció del canvi acostuma a estar en el consultant”. [E4/1,3]

“També s’hauria de valorar si l’EAP adapta les seves actuacions a les diferents necessitats dels diversos professors/es o a les diferents característiques de cada cicle” [C3/ 4,7]

- Els EAP també han de tenir iniciativa i fer propostes d’actuacions

“Seria com partir de la demanda però no necessàriament quedar-nos aquí. En tot cas hi ha d’haver un acord. El que és ingenu és donar resposta a la demanda tal com ens arriba. La demanda s’ha d’analitzar i s’ha de fer una reformulació i una proposta en base a aquesta demanda per aconseguir un acord i portar-ho a la pràctica” [E.3/1,6]

“Em sembla que la demanda parteix d’uns sabers del centre i es pot complementar amb la visió del l’assessor psicopedagògic i es pot mirar d’arribar a un acord que trascendeixi la demanda tal com es va fer”. [E.3/ 2,1]

“de vegades hi ha demandes que pràcticament es poden atendre tal com te les formulen, a l’altre extrem hi hauria ofertes que nosaltres podem fer i que estan molt bé i funcionen. Potser entre aquests dos pols hi hauria tota una transició en que hi hauria respostes a cavall entre oferta i demanda. De vegades, l’assessor simplement es proposa alguna qüestió perquè els centres la tinguin en compte per si en algun moment creuen que ho volen treballar. Això seria una oferta flexible que també pot ser vàlida, no tenim perquè reprimir les ofertes que poden ser útils als centres i de fet nosaltres ho fem”. [E.3/ 2,5]

“la posició mig a dins mig a fora de l’EAP té inconvenients i avantatges, però crec que s’hauria d’aprofitar més aquest rol i crec que les persones de l’EAP haurien de fer més propostes, no es pot esperar a que el centre demani.”

[C6/ 5.3]

“Però al mateix temps no estar-se de fer propostes quan creus que poden ser útils, és a dir no esperar sempre a que et facin la demanda per proposar coses que poden anar bé”. [C6/ 5,7]

“Jo crec que des del punt de vista de la estratègia el que hem entès que hi ha sota el paraigua d’un context de col·laboració continua sent vàlid sempre i quant puguem pensar que aquest context es construeix amb col·laboradors diversos i que en alguns casos es concretarà com una tasca de col·laboració

entre iguals, cada un des de la seva pròpia formació, i en altres serà necessari que el professional de l'EAP pugui tenir una funció més d'aportar més coneixement, una mica més asimètrica" [T1/ 3,2]

- Els EAP haurien de tenir clar l'enquadrament que fan de les demandes que reben

"tiene que quedar clara y es mejorable desde mi experiencia con los EAPs que, como sabes, es de muchos años, es la definición clara del encuadre, es decir del marco desde el cual el EAP interviene en la institución" [T2/ 7,2]

"La qüestió és com et posicions tu davant de qualsevol demanda. Els diferents contextos dels que parlava al principi, tenen les seves regles explícites i implícites" [E4/ 3,1]

e.7) La col·laboració entre l'EAP i els centres s'ha de basar en que les seves aportacions i coneixements siguin diferents.

(Criteri: *COMPLEMENTARIETAT*)

- L'EAP i el centre tenen coneixements i sabers diferenciats

"La idea seria que som un professional més que tenim coses a aportar i que necessitem també dels altres per treballar conjuntament, quan creus en això mires de compartir tant com pots per assegurar que la feina tindrà sentit. Si creus que pots fer la feina sol, segur que tens poca incidència". [E1/ 3,5]

"una de las dificultades importantes de la intervención siempre ha sido la rivalidad del maestro en relación a que "uno sabe lo que él no sabe pero debería saber" y yo creo que esto no tiene nada que ver con la ayuda que creo que debería plantearse un equipo externo". [T2/2,2]

"Creiem que l'EAP que potser ha seguit durant anys aquests alumnes a primària hauria d'adjuntar informació a la que donen els tutors." [C2/ 3,4]

- L'EAP hauria de fer aportacions en aspectes en que els centres se sentin poc formats o competents

"Per una altra banda hi ha la possibilitat de tenir contacte amb dades o fets més actuals, de vegades a l'escola ens quedem més tancats en la nostra experiència i ella potser té coneixement de coses" [C1/ 2,8]

“Depèn dels casos, en els casos que per nosaltres són més difícils li demanem ajuda”. [C1/ 6,4]

“Diguem que atorguen a l'EAP un rol d'expert en aspectes psicopedagògics, d'entrada es compte amb què sap del seu àmbit que coincideix amb aspectes en què ells se senten poc formats” [C6/1,4]

“De fet seria ajudar-los en aspectes en el que ells no se senten gaire segurs, gaire competents” [A1/ 6,9]

“si donem per entès que ells són els que entenen de currículum podem entrar en unes altres esferes que potser després poden anar a parar a la seva tasca com a didàctes que jo entenc que poden ser millors. El que està clar és que els profes són menys especialistes en certs aspectes de la relació amb els alumnes i les famílies” [E4/3,3]

- L'EAP hauria d'aportar coneixements específics dels camp de la psicopedagogia

“els casos que tenen un component més “clínic” solen anar cap el de l'EAP mentre que els que són més d'aprenentatge solen derivar-se al psicopedagog de centre”. [C6/ 2,3]

“en aquest tipus de feines cal que hi hagi una certa aportació, perquè hi ha certes preguntes, certs dubtes que són la base de l'aprenentatge i el canvi. Se suposa que els assessors que venen de fora tenen més experiència, perquè veu moltes escoles, és un especialista i pot aportar una visió específica a l'abordatge dels temes”. [A4/5,4]

“Crec que des dels docents se us demana una intervenció diferenciada, no tant propera al que estan fent cada dia, fins i tot jo he dit alguna vegada que el tipus de terminologia hauria de ser entenedora però una mica allunyada de la que fan servir quotidianament els mestres. Això també és important”. [A4/5,2]

“Això no vol dir que en un determinat moment nosaltres no poguéssim fer intervencions en l'àmbit de la llengua o les matemàtiques, si no que nosaltres defensàvem que la idea era de ser especialistes en el fet comunicacional, en el fet relacional, i per tant, fos quin fos el tema que es tractés (relacional, de conducta, d'aprenentatge,...) intervenir tot entenent aquest fenomen com un fet relacional” [E4/ 3,2]

“Nosotros con nuestros conocimientos de Inglés, matemáticas o lengua i con la experiencia docente no tenemos suficiente para entender algunas situaciones en que una persona con cierta formación puede ayudarnos” [C4/ 3,1]

- Cal establir la complementarietat també amb altres serveis o professionals

“hay que tener cuidado para que el profesorado no confunda las funciones del EAP con las de Servicios Sociales o las de Compensatoria. Hay que tener cuidado de delimitar bien (...)cada profesional tiene que tener su lugar en el centro para que quede clara su función”. [C4/ 8,5]

“Hay que dejar muy claro cuales son sus funciones para ver que son complementarias de las nuestras, creo que esa es la palabra clave hay que ver que son complementarias de lo que nosotros hacemos”.[C4/3,3]

“cal complementar els serveis d'assessorament amb altres serveis que poguessin donar suport més directe als centres, sobre tot en el cas d'alumnes o famílies amb dificultats específiques” [C3/ 2,2]

e.8) És important l'actitud d'escolta i l'accessibilitat davant les preocupacions dels centres i/o professorat

(Criteri: *ACCESSIBILITAT*)

- Cal que l'EAP aculli les preocupacions dels centres i les famílies

“En principi intentem donar resposta, com a mínim acollir sempre la preocupació” [E1/1,1]

“Hi ha coses en que es pot anar més lentament, però en les informacions que el professor considera que li són gairebé vitals cal atendre'l ràpidament. A més a partir d'aquí és pot tenir una bona entrada per parlar d'altres qüestions” [C6/ 1,2]

“molta gent el que vol fonamentalment és ser escoltat, nosaltres ho vàrem definir en el nostre projecte d'equip com a model d'intervenció” [E4/ 4,3]

- L'EAP hauria de mostrar proximitat i facilitat d'accés

“que puguin comptar amb tu. Allò de que tu li diguis. “ui no, perquè jo en tinc a la llista deu abans”, no està bé perquè el centre en aquell moment necessita ajuda, perquè ells si t'ho demanen és que no saben què fer. Altra cosa és que et deleguin absolutament tota la responsabilitat i que t'espabilis però això és una altra història”. [A1/ 6,6]

“Haviem tingut aquest tipus de fulls per fer demandes per escrit, però ara normalment es parla directament amb la persona, es pacta una hora, la persona de l'EAP parla prèviament amb el tutor i el professor d'àrea perquè s'ha de treure de la classe y normalment es pacta. A mi m'agrada molt més així, pel que et deia abans de la reticència dels professors, si no sembla que estàs fent una demanda a l'administració i aquests detalls s'han de cuidar molt”. [C4/7,3]

“La persona del EAP. Tiene que ser una persona abordable que la tienes a mano y que en un momento dado le puedes consultar. Eso funciona muchísimo mas que todas las peticiones formales y formularios” [C4/7,4]

“tothom valorava com a important l’accessibilitat i la disponibilitat del professional de l’EAP. És a dir que sigui fàcil fer-li arribar les preocupacions i demandes i no posi barreres per atendre-les” [C3/ 4,2]

e.9) Cal una actitud sincera d’ajuda i disponibilitat per atendre i mirar de resoldre les demandes (sense substituir la responsabilitat de ningú)
(Criteri: *DISPONIBILITAT*)

- L’EAP hauria de procurar donar resposta adequada i eficaç a les demandes que rep

“En principi intentem donar resposta, com a mínim acollir sempre la preocupació” [E1/ 2,5]

“És important la disponibilitat, tu hi has de ser i, a més, amb continuïtat i sistematicitat. Però també que quedi clar que tu no ets el responsable de l’alumne”. [E2/ 3,4]

“Crec que en algunes ocasions ens demanen intervenció en moments claus, quasi d’esgotament professional del professor. Vull dir que el que avui és un problema insostenible, al cap de 15 dies és pot veure d’una altre manera. Sobre tot el que cal és donar resposta per petita que sigui, el profe es sent “escollat” i pot relativitzar el problema. En aquestes situacions és quan s’agraeixen més les intervencions “tocant de peus a terra” i es critiquen més les receptes de tòpics, perquè en aquell moment no és el que el profe pot ni vol sentir” [C6/3,1]

“Hi hauria la qüestió de la diligència a l’hora de fer les gestions, sobre tot relacionades amb el contacte amb serveis externs en el cas d’alumnes amb dificultats”. [C6/ 5,5]

“Després tenim tot un gran àmbit que seria: com l’EAP aconsegueix les expectatives que te el centre cap a la seva actuació” [A1/ 3,3]

“tothom valorava com a important l’accessibilitat i la disponibilitat del professional de l’EAP. És a dir que sigui fàcil fer-li arribar les preocupacions i demandes i no posi barreres per atendre-les” [C3/ 4,2]

“apareix una crítica cap a l'EAP per la poca concreció que tenen, sovint, les seves orientacions per treballar a l'aula, sembla que caldria fer aportacions més concretes” [C3/ 3,2]

“la sensació és que cal millorar el suport real que reben les mestres en la seva tasca diària i el tractament específic que reben els alumnes”. [C3/ 2,3]

“Un altre aspecte a valorar seria el seguiment que es fa dels casos un cop feta la demanda i les observacions o exploracions inicials” [C3/ 4,3]

“un dels indicadors importants de la tasca dels EAP és l'anàlisi de l'ajuda que s'ha proporcionat al que anomenem treball en casos , perquè jo crec que aquest és un treball importantíssim. Seria mirar amb una mica de perspectiva els alumnes que han estat derivats a l'EAP, els que han estat atesos i quin tipus d'intervencions s'han pogut fer amb aquests alumnes”. [T1/5,2]

- L'EAP ha de mostrar actitud d'ajuda

“quan ens pregunten: “I vosaltres què feu a l'EAP?” El que ens surt d'entrada és respondre “estem a les escoles i ajudem els mestres” una mica la cosa clau seria aquesta” [E1/ 1,1]

“Quan han vist que t'hi posaves amb ells, que entenes la seva preocupació, ha sigut quan s'ha començat a treballar” [E1/ 2,1]

“siempre estoy pensando des de el EAP en una intervención de ayuda. De ayuda quiere decir, y esto para mi es otra de las cosas importantes, que no hay un trabajo sustitutorio ni por delegación” [T2/ 2,2]

“De vegades no són problemes greus que requereixin grans actuacions, és l'actitud que percep el centre de voler ajudar-los”. [A1/ 6,7]

“la persona del EAP. Tiene que saber romper toda barrera de reticencia, dejar claro que el profesor dentro del aula tiene que llevar las riendas, pero que cuando surja cualquier problema está ahí para asesorar al profe” [C4/5,4]

- L'EAP hauria de procurar ser flexible per adaptar-se millor a les circumstàncies canviants de la intervenció

“Com a principi procurem no dir “no, això no ens toca..., això no,...” en general es tractaria més aviat de dir “sí, a veure com ho fem, a veure on ho encavim , “ De fet estem oberts a les demandes però volem tenir clar el que fem. No som rígids però volem saber cap on anem.” [E1/ 2, 5-7-9]

“Això és importantíssim, que estigui disponible en el sentit que escolti qualsevol demanda i també pel que faria referència a una certa flexibilitat d'horari que s'adapti a la organització de secundària”, [C6/3,6]

“Tenir la suficient flexibilitat per que el centre vegi que tu t’impliques en les qüestions i entens les seves preocupacions” [C6/ 5,6]

e.10) La intervenció de l’EAP hauria de tendir a ampliar el focus d’anàlisi de les situacions per tenir en compte el context
(Criteri: *CONTEXTUALITZAR*)

- Caldria passar de l’anàlisi dels casos a l’anàlisi de les situacions

“Ara amb el temps, n’hem anat aprenent i crec que fins i tot podem disfrutar del què seria el treball en casos, el que passa és que nosaltres no parlem de casos si no de “situació educativa” que ens serveix per descentrar el problema del nano i implicar una mica tots (els nanos, els professors, els companys, la família, nosaltres,...)”. [E4/2,6]

“Aquí és molt important l’evolució de la pròpia disciplina psicològica, el fet d’anar adoptant cada vegada punts de vista més constructivistes, interaccionistes i més contextuals en l’explicació del desenvolupament , fa absurd pensar que es podrà millorar les condicions o la situació de vida d’un alumne si no hi ha una intervenció que inclogui els sistemes i els contextos en que aquests alumnes es troben” [T1/ 5,4]

- Caldria tendir a generalitzar i institucionalitzar les actuacions i els resultats

“Em temo que al treballar les situacions cas per cas, l’arbre no ens deixa veure el bosc” [A2/ 2,3]

“potser hi ha una tendència ha consultar contínuament per problemes individuals, però tampoc sembla que augmenti la capacitat dels centres per enfrontar aquests tipus de problemes” [E2/ 3,8]

“Una altra manera de valorar la utilitat de la feina de l’EAP seria veure si les orientacions que dona s’han pogut generalitzar, és a dir si han trascendit el cas o el problema concret sobre els que s’han fet i han generat criteris aplicables a altres situacions” [C3/ 4,5]

“crec que no està en contradicció el que és el treball diríem “a peu d’obra” al voltant d’un problema que ja s’ha concretat amb el que seria una tasca més vinculada a processos d’assessorament amb la vista posada en la millora” [T1/3,2]

“que això no quedi tancat en el propi cas o en el propi problema, sinó que d'aquí puguin sortir alguns elements que ja es poden anar incorporant i que permetin també el que heu dit sempre vosaltres, perquè jo he après de vosaltres, que sigui un assessorament que no creï dependència si no que pugui crear aprenentatge en aquest sentit”. [T1/ 3,3]

e.11) L'assessorament ha de tendir a augmentar les capacitats i els recursos dels que hi participen

- La tasca assessora de l'EAP hauria de procurar augmentar l'autonomia dels centres

“es tractaria de veure si, a més d'haver-se dut a la pràctica un seguit d'actuacions pactades, ha quedat recollit d'alguna manera si ha tingut alguna aplicació pràctica per a alguna cosa, si ha ajudat a canviar en algun sentit una manera de fer,..., petits canvis”. [E1/ 4,1-2]

“l'objectiu seria que el mestre vagi aprenent, que vagi sent més autònom”. [E1/ 1,4]

“La meua idea seria donar autonomia progressivament als centres però costa molt”. [E2/ 3,8]

“quin grau de consistència o permanència té en el centre la feina que des de fa 15 anys està fent (a primària) l'EAP. Dic això perquè de vegades mirant els Plans de Treball dels EAP veus com des de fa anys s'està intervenint en el mateix àmbit”. [A4/ 3,1]

“que això no quedi tancat en el propi cas o en el propi problema, sinó que d'aquí puguin sortir alguns elements que ja es poden anar incorporant i que permetin també el que heu dit sempre vosaltres, perquè jo he après de vosaltres, que sigui un assessorament que no creï dependència, si no que pugui crear aprenentatge en aquest sentit”. [T1/ 3,3]

- L'assessorament hauria de procurar la capacitació i l'aprenentatge dels participants

“que quan treballes amb algú els mestres o l'escola tingui més recursos per afrontar una situació semblant. Això seria una bona manera d'avaluar la incidència de les nostres intervencions”. [E1/ 2,10]

“potser hi ha una tendència a consultar contínuament per problemes individuals, però tampoc sembla que augmenti la capacitat dels centres per afrontar aquests tipus de problemes” [E2/ 3,8]

“es cierto que con nuestra ayuda concreta un maestro puede entender mejor a un niño determinado, pero nuestro objetivo es que este maestro mejore sus propios recursos incluso en la prevención” [T2/ 5,5]

“les escoles amb aquell programa d'intervenció ja haurien d'assumir-ho d'alguna manera, és a dir assimilar les aportacions, els materials, les estratègies, les reflexions, que els poguéssiu aportar,..” [A4/4,4]

“intervenir en tots aquests nivells del centre augmenta notablement les possibilitats de que es produeixin canvis i aprenentatge al mateix temps que es van resolen les situacions concretes sobre les que es treballa”. [C3/ 4,6]

“Jo crec que l'assessor que ajuda un centre a aprendre és perquè ell també aprèn, en la mesura en què tu pots donar criteris adequats per a aquell centre és perquè els teus propis criteris els has hagut de contrastar amb les característiques d'aquell context específic i els has hagut de fer més flexibles”. [T1/ 3,4]

3 – PROPOSTA DE MODEL D'AVALUACIÓ PER ALS EAP

3.1. Introducció

En aquest apartat exposarem el model d'avaluació que es proposa a partir de tot l'estudi.

Aquest model recull, evidentment, l'anàlisi desenvolupat en la recerca que s'ha exposat en l'apartat 2, tant pel que fa al llistat de tendències de qualitat que s'ha desenvolupat com pel que fa al conjunt de conceptualitzacions que hi apareixen respecte a la feina de l'EAP i a la seva avaluació.

No obstant això, el model inclou altres fonts d'informació i es fonamenta en una més àmplia diversitat d'aportacions teòriques i experiencials. Per tant serà necessari fer una exposició inicial de la fonamentació del model i de les opcions bàsiques que el caracteritzen abans de passar a descriure els seus aspectes més tècnics. L'esquema de l'apartat serà doncs el següent:

3.2 Opcions que fonamenten el model

3.3 Proposta d'Àmbits de Decisió i Avaluació dels EAP

3.4 Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat dels EAP

3.5 Proposta de Procediments per a l'Avaluació dels EAP

3.2 Opcions que fonamenten el model d'Avaluació

Algunes d'aquestes opcions s'han comentat en la introducció general de la memòria, aquí apareixen ja més elaborades i inclouen la reflexió posterior a l'anàlisi de la recerca. Si en l'apartat de la introducció es feia referència a unes opcions inicials quasi com a principis orientadors del projecte, ara parlem de les opcions que fonamenten ja la proposta del Model.

Exposarem a continuació els 4 grans eixos del model d'avaluació:

a) Orientació cap a la innovació i la millora

Entenem l'Avaluació com un element del procés de revisió, no com un procés vàlid en si mateix. Entenem que l'avaluació no ha de tenir una intenció merament descriptiva o valorativa si no que ha d'estar inserida explícitament en un procés intencionat de revisió de les pràctiques professionals i dels principis i criteris que les sustenten.

Donat que en l'àmbit de la recerca en educació hi ha un camp d'estudi molt ric sobre el canvi i les innovacions educatives, ens ha semblat que aquests estudis podien aportar-nos alguna informació rellevant.

En primer lloc volem referir-nos a les diferents formes en que pot presentar-se el canvi educatiu, ja que cada una d'elles te certes característiques que la poden fer més o menys adequada per a la tasca que ens hem proposat en aquest projecte.

D'entrada cal distingir els processos de canvi pel seu abast, és a dir per l'amplitud del context al qual afecten o s'apliquen, en aquest aspecte la primera distinció clara que caldria fer és entre les "reformes" que pretenen produir canvis a gran escala i les "innovacions" que, pel contrari, busquen produir canvis en contextos més acotats com ara institucions educatives o grups concrets dins d'aquestes institucions (González i Escudero 1987, Carbonell 2001).

L'amplitud del focus del canvi porta associades altres característiques, així els processos que s'adrecen a contextos amplis forçosament tenen un caràcter més general que no pot tenir en compte la diversitat de contextos on finalment s'aplicarà, podríem dir que la intenció d'aquests canvis a gran escala (com ara les reformes) no és actuar en profunditat, sinó posar les condicions per promoure i facilitar altres tipus de canvi més contextualitzat. De la mateixa manera que un focus massa ampli dificulta l'adequació i la profunditat dels canvis, un tipus de procés excessivament focalitzat (per exemple: un petit grup de professors dins un centre educatiu) també pot resultar poc transformador de la realitat si no es té la intenció de generalitzar-lo, de fet els processos innovadors haurien de basar-se en l'intercanvi i la cooperació. És per això que cada cop més s'entén que les institucions (com ara els centres educatius o un equip professional) són el context privilegiat per a promoure i desenvolupar canvis perquè representen un context significatiu quant a l'activitat pràctica que es vol revisar i permeten un nivell d'intercanvi prou ric.

Aquest tipus de processos són els que s'han anomenat "mesoinnovacions" per destacar la seva equidistància entre les "macroinnovacions" i les "microinnovacions" (De la Torre, 1994).

Pel que fa a aquest estudi creiem que l'àmbit més rellevant per a la millora de la pràctica assessora ha de ser el dels equips que el desenvolupen, però tenint en compte que sovint actuen en col·laboració directa i explícita amb els centres educatius o altres professionals. De manera que serà molt important tenir una bona representació dels diferents àmbits de decisió i actuació dels EAP com ja veurem més endavant.

De tota manera la distinció dels processos de canvi a partir del seu àmbit d'aplicació no ens informa de les característiques concretes de cada modalitat, caldria definir bé què entenem per "innovacions" en el camp de l'educació perquè hi ha altres processos que poden tenir significats similars (per ex: renovació pedagògica, experiències, actualització,...), de fet tots aquests processos o denominacions de processos fan referència a situacions que es proposen canvis i poden contribuir a la innovació, no obstant no contenen tots els elements que aquí considerarem característics de les innovacions i que ens serviran com a base per al nostre model. Seguint la línia d'altres treballs anteriors (De Diego 2001, De Diego en premsa) definiríem les característiques de les innovacions educatives de la següent manera:

- ***"es desenvolupen en el context dels centres educatius.*** A diferència d'altres tipus de canvi educatiu (com ara les reformes) s'enten que les innovacions es desenvolupen a petita escala. El centre educatiu seria el seu marc natural.
- ***pretenen canvis intencionats.*** Representen una actitud deliberada d'introduir modificacions en la pràctica educativa, encara que s'iniciïn d'una manera poc explícita.
- ***són processos mínimament planificats.*** Existeix una certa diferenciació de moments de presa de decisions professionals adreçades a aconseguir els canvis proposats. (anàlisi de necessitats, cerca d'alternatives, proposta de modificacions, programació d'actuacions, execució, valoració, consolidació,...)
- ***s'orienten cap a la millora.*** Neixen en el context de la reflexió professional dels centres per millorar les pràctiques docents en funció de les necessitats dels seus usuaris i de les pròpies concepcions professionals.
- ***la millora experimentada es pot constatar/avaluar.*** El centre pot recollir indicis o evidències que l'ajudin a valorar si els canvis introduïts milloren realment la situació anterior.
- ***tenen intenció de consolidar els canvis introduïts.*** No es tracta de simples experiències o provatures, s'engegen amb la intenció de que perdurin en el temps sempre i quan es constati la seva validesa i es pretén que s'incorporin a la pràctica habitual.
- ***Tendeixen a cercar canvis a diferents nivells de profunditat.*** En ser processos molt contextualitzats i relacionats amb les preocupacions del professorat poden arribar a afectar els nivells més profunds del canvi educatiu (les pràctiques docents

i les concepcions educatives) i no només els més superficials (els materials) (Fullan 2001). Tot i que poden començar en qualsevol tipus o nivell de preocupació.

- **Tenen intenció de difondre's i generalitzar-se.** *Malgrat que apareguin en un context concret, si funcionen tenen tendència a generalitzar-se dins del centre o a altres centres que es plantegin preocupacions similars. De manera que processos innovadors reeixits, encara que s'originin en un àmbit molt reduït (per exemple respecte a l'adaptació del currículum per a un determinat alumne) poden generalitzar-se a altres situacions o contextos."*

(De Diego, en premsa)

Aquestes característiques estan expressades des de la perspectiva de la innovació en els centres educatius però poden aplicar-se perfectament al tipus de procés que proposem aquí per a la innovació dels Equips d'Assessorament Psicopedagògic. La idea seria que els estudis sobre innovació educativa són un referent molt vàlid per a aplicar-los a l'avaluació i la millora dels EAP.

Encara hi hauria un altre aspecte sobre les innovacions educatives que sembla pertinent destacar aquí, es tracta dels tipus de procés que s'utilitza per a dur a terme la innovació, en general podríem classificar-los en dues grans estratègies innovadores que, d'alguna manera, es relacionen amb dues concepcions sobre la responsabilitat dels diferents professionals que hi intervenen:

- Per una banda trobaríem les estratègies en que *un grup d'experts pensa, dissenya i difon un programa, un material, una metodologia innovadors.* Els centres educatius els poden adoptar en funció de les seves necessitats tot seguint les indicacions dels dissenyadors. La innovació, doncs, es pensa i es genera fora dels centres en què després s'aplica.
- Per una altra banda trobaríem les estratègies en que *els professionals d'un centre detecten la necessitat de millorar algun aspecte de la seva pràctica, procedeixen a estudiar el problema, pensar alternatives, planificar canvis, provar-los a la pràctica, avaluar-los i consolidar-los si és el cas.* Estaríem parlant de estratègies de *resolució de problemes* que es desenvolupen en el mateix context de la pràctica educativa (els centres). Això no vol dir que hagin de desenvolupar-se sense ajuda externa ni renunciar a adoptar i utilitzar innovacions probades en altres centres o desenvolupades per grups d'experts si serveixen per a resoldre els problemes detectats. Aquest tipus de processos innovadors són els que proposen que els professors s'impliquin en tasques de Reflexió en l'Acció de la seva pràctica, en la tradició dels *professionals reflexius* (Schön 1998).

En l'anàlisi de la recerca apareixia com una tendència de qualitat el fet que els professionals dels EAP tinguin un ampli marge de llibertat i de responsabilitat a l'hora de planificar i desenvolupar la seva tasca, així com la importància de que planifiquin actuacions de reflexió i millora, en aquesta línia és lògic que optem per prioritzar els processos innovadors pensats i desenvolupats en els equips a partir de les seves preocupacions o iniciatives de millora. Per tant ens

decantaríem pel segon tipus d'estratègia innovadora, tot i que en certs moments poden ser complementàries.

Ja hem dit abans que preníem els estudis sobre innovació educativa com a referent per aquest estudi perquè entenem que l'avaluació ha de formar part d'aquests processos, per tant del que hem dit en aquest apartat, podríem anar concluent que:

el model d'avaluació que es proposa en aquest estudi vol inserir-se dins de processos d'innovació dels Equips d'Assessorament Psicopedagògic, bàsicament en la modalitat d'innovacions contextualitzades en el propi equip, en la línia de la Reflexió en l'Acció. Això vol dir que el model serà útil sobre tot per al que podríem anomenar "autoavaluació" dels equips, tot i que també podria ser útil per a desenvolupar una avaluació assistida des de l'exterior o una avaluació externa que es vulgui basar en els aspectes qualitius de la pràctica amb intencions de millora.

b) Priorització de l'AUTORREFLEXIÓ COL·LEGIADA

Continuant la reflexió amb la que acabàvem el punt anterior, intentarem explicar l'opció del model que proposem respecte dels **agents** i l'**audiència** de l'avaluació. És a dir respecte a **qui desenvolupa les actuacions** d'avaluació i **qui rep la informació o coneixement** que es recull en el procés. Passem, doncs, de la reflexió des del camp de la innovació educativa al de l'avaluació de programes i organitzacions, altre cop el nostre referent seran els estudis del camp educatiu i no els d'altres camps més aliens a la nostra realitat com ara els desenvolupats en l'avaluació d'organitzacions empresarials, encara que en algun moment els utilitzem com a possibilitat de paral·lelisme o contrastació.

Els aspectes referits als agents i les audiències solen definir força el tipus d'avaluació del que s'està parlant i sembla important definir-los a l'hora de proposar un model. Ernest R. House (1994) proposa classificar els tipus d'avaluació tot proposant *3 situacions bàsiques d'avaluació*:

Personal: en que l'avaluat i l'avaluador coincideixen, és a dir que estaríem parlant d'autoavaluació, en aquest cas els agents de l'avaluació i l'audiència serien les mateixes persones.

Interpersonal: En aquest cas l'avaluador (agent) és una persona externa que treballa per als que estan dins d'un programa, però aquesta relació és privada, l'audiència és només qui ha contractat l'avaluador

Pública: En aquest cas l'avaluador també és extern però en tractar-se d'un programa públic l'audiència no queda reduïda a qui ha encarregat l'avaluació perquè els resultats poden interessar a diferents grups (qui ha planificat el programa, qui l'ha desenvolupat, les autoritats que el financien, els usuaris,...)

D'entrada cal remarcar que el cas de l'avaluació dels EAP estaria en el darrer cas ja que es tracta d'un programa públic i el seu funcionament pot interessar a diferents grups. Aquesta és una de les fonts de complexitat de l'avaluació dels EAP.

Per tant sigui quina sigui la selecció d'agents i audiències que s'adoptin en l'avaluació dels EAP hauríem de tenir clar que la informació i el coneixement que se'n generi hauria d'estar d'alguna manera disponible per a ser consultada o utilitzada pels diferents grups implicats. Val a dir que aquest estudi i el model que es proposa tenen aquesta pretensió des del principi i això s'ha reflectit en la metodologia de la recerca i en el model d'avaluació.

No obstant això, també és cert que, com hem dit, el context privilegiat per a la millora és el del propi equip de l'EAP perquè és on poden produir-se els canvis més rellevants, de manera que el principal grup d'audiència haurien de ser els professionals de l'equip ja que són qui, majoritàriament, haura de tenir en compte els resultats de l'avaluació per prendre decisions, això ens apropa a la necessitat de l'autoavaluació o avaluació interna.

Si, a més, tenim en compte que algunes de les intervencions de l'EAP es desenvolupen amb col·laboració amb els centres (plans de centre) i, per tant, la seva avaluació i millora serien de responsabilitat compartida, podem fer-nos una idea de la complexitat d'aquesta qüestió en el cas dels EAP.

Així doncs, el model que proposem haurà de tenir en compte aquesta complexitat.

Per començar hem fet una opció prioritària respecte a qui desenvolupa l'avaluació "*l'agent avaluador*". En principi ens hem decantat per un model d'**avaluació interna** en què els avaluadors serien els mateixos professionals de l'equip encara que podrien recollir informació d'altres grups (centres, usuaris, administració, ...) que en aquest cas actuarien com a "*agents informadors o col·laboradors*". De tota manera les eines que conté el model poden ser útils a persones que vulguin dur a terme **avaluacions externes** dels EAP.

Val a dir que la distinció entre avaluació interna i externa (Nevo 1997) o entre models interns i externs d'avaluació (Ruiz 1996) és força utilitzada quan es parla d'avaluació de centres o programes i és refereix bàsicament a que l'avaluador/s pertanyin al centre o programa avaluat o no. Hi ha un aspecte interessant de la relació entre avaluació interna i externa que es refereix a la seva complementarietat i al fet que l'autoavaluació (interna) prepara les institucions per a col·laborar més adequadament en les possibles avaluacions externes i fer que aquestes darreres siguin més útils per a qui les dur a terme i per a la pròpia institució avaluada (Nevo 1997).

Pel que fa a *l'audiència de l'avaluació* la qüestió és més complicada, tal com hem exposat abans. En primer lloc la tria d'un model d'avaluació interna ens porta, d'alguna manera, a proposar que l'audiència principal o primària siguin els professionals de l'EAP ja que són els que fan l'avaluació i, a més, els que hauran de prendre majoritàriament les decisions sobre les possibles millores del seu funcionament.

Però en el cas dels plans de Col·laboració amb els centres i potser en alguns plans de coordinació amb serveis del sector els programes són compartits i per tant caldria desenvolupar conjuntament l'avaluació o, si més no, donar als professionals d'aquestes institucions el rang d'audiència primària.

A més, ja hem dit que en una avaluació pública hauríem de tenir presents els grups que poden estar interessats en els seus resultats el que sol anomenar-se "*audiència interessada*" (Guba i Lincoln 1981, citats per Nevo 1997), tant perquè potser també hauran de prendre certes decisions com pel fet que potser se'ls hauran de fer arribar certes demandes si en l'avaluació es veu que les modificacions les necessiten (per exemple a l'Administració).

Tot plegat ens porta a pensar en una mena de xarxa d'audiències diverses que podrien col·laborar en l'avaluació i/o rebre informació provinent de la mateixa en diferents àmbits d'actuació dels EAP i de diferents maneres en funció del seu rol i les seves necessitats en cada àmbit. La concreció d'aquesta mena de xarxa l'exposarem en l'apartat 3.3 corresponent a la proposta d'àmbits de decisió i avaluació.

Com a model d'estratègia d'avaluació més adequat als objectius previstos i a les característiques dels EAP optem pel que José M^a Ruiz anomena el model d'**AUTORREFLEXIÓ COL·LEGIADA**. Citem un parell de paràgrafs d'aquest autor sobre les característiques d'aquest model:

"la evaluación sería en nuestro caso, un proceso de reflexión sobre la práctica, mediante el cual, los protagonistas conocen con profundidad el porqué de sus acciones. El proceso puede estar impulsado y facilitado por agentes externos, pero siempre tiene como finalidad la valoración crítica de la planificación y de la acción educativa de una comunidad escolar en su contexto de trabajo"

*"Sobre todo, la evaluación entendida como proceso de **autorreflexión colegiada** es el resultado de una actitud positiva de los implicados hacia la reflexión, el análisis de las propias actuaciones y la flexibilidad hacia los cambios que exija la mejora de la realidad"*
(J.M. Ruiz 1996, pàgines 239 i 240)

Aquest model basat en la indagació grupal dins de les institucions i en el compromís conjunt per a l'autoconeixement professional i la millora, connecta perfectament amb la llarga tradició de reflexió sobre la pràctica que desenvolupen els EAP i és mostra com molt adequat al tipus d'organització (equips de treball amb molta coordinació) i al grau de preparació dels seus professionals.

Per concloure aquest punt diríem que optem per un procés d'avaluació interna dels EAP, utilitzant el "model d'autorreflexió col·legiada", amb col·laboracions d'altres agents en certs àmbits i amb diferenciació d'audiències "primàries" i "interessades".

c) Validació a partir de la RAÓ DIALÒGICA a diferents nivells

L'opció pel model de l'autorreflexió col·legiada ja mostra una tendència a considerar que la validació dels resultats de l'avaluació vindrà donada per la construcció conjunta dels significats que conjuntament s'atorguin a determinades situacions, principis, informacions, evidències,..., referides a la pràctica assessora i als criteris amb que prenem les decisions.

Aquesta manera de donar validesa a l'avaluació pot semblar poc objectiva (possiblement ho és) però cal pensar que la pràctica que volem avaluar no és altre cosa que una "construcció social" que pren cos a partir de la confluència de determinat encàrrec, d'unes necessitats o demandes i d'unes respostes i propostes fetes per l'EAP. Si el que estem avaluant és el resultat d'aquesta confluència de necessitats, expectatives, concepcions, sentiments, opinions,..., difícilment podrem avaluar-ho amb un seguit d'instruments de mesura objectius. Més aviat caldrà veure si podem fer una construcció social que ens permeti acordar el valor que donem a la informació que recullim de la realitat i en quines direccions sembla raonable intentar-ne la millora.

En aquest tipus d'avaluació no aspirem a generar un coneixement objectiu universalment vàlid, sinó un coneixement que ens sigui útil per a millorar la pràctica assessora de cada EAP. Si això és així potser la difusió i l'intercanvi podran facilitar la generalització d'aquest coneixement però sempre caldrà fer alguna mena de reconstrucció des de la negociació de significats.

És per això que hem manllevat el concepte de "**Raó Dialògica**" del camp de l'estudi dels valors socials i de la seva educació. Aquest concepte tant estimulant és el que fan servir per explicar el procés mitjançant el qual es van consensuant els valors i es van adaptant continuament per a la seva aplicació en situacions reals. És un concepte que apareix a ran de la dificultat per a poder aplicar anàlisis objectius a unes realitats en què cal respectar i potenciar l'autonomia individual de molt diverses persones i al mateix temps acordar criteris que permetin la convivència, en aquest sentit la "raó dialògica" seria una manera d'anar construint continuament, i de manera conjunta, valoracions i criteris vàlids per a la gestió de la realitat social.

De fet la concepció de **l'avaluació com a diàleg** està present en l'estudi de l'avaluació educativa (Santos Gerra 1993).

Aquest forma de validació també té relació amb les tècniques de "triangulació" pròpies de les metodologies qualitatives d'investigació educativa, en què es busca donar validesa a les observacions qualitatives mitjançant l'acord entre diferents observadors, diferents metodologies, diferents moments, ..., és a dir buscant una mena de contrastació entre diferents fonts d'informació.

*Aquí proposem que el coneixement sobre la nostra feina i les línies per a la seva millora **emergeixin d'un diàleg a diferents nivells** que, això si, hauria de desenvolupar-se com un procés intencional orientat a la reflexió i la millora.*

Fonamentalment entenem que aquest diàleg hauria de produir-se als següents nivells:

- **Entre els membres de l'EAP** dins del procés d'**autorreflexió col·legiada** del que parlàvem abans.
- **Entre criteris en els diferents àmbits de decisió.** És a dir que hi hagi **coherència interna** en les diferents decisions de l'EAP des del Projecte d'equip fins a les actuacions quotidianes.
- **Entre l'EAP i els altres grups implicats**, (centres, Administració, serveis) per tal de fer una avaluació que sigui una autèntica construcció compartida com ho ha de ser la pràctica assessora.
- **Entre diferents EAP** per tal de posar en comú les experiències i les concepcions formulades en els esforços de reflexió de cada equip.

d) Avaluació HOLÍSTICA per tenir en compte la complexitat de la tasca

Durant tot l'estudi que presentem en aquesta memòria hem fet referència a la complexitat de la tasca dels EAP com una de les dificultats per a desenvolupar-hi processos d'avaluació. També hem rebutjat, però, la pretensió tècnica de reduir la complexitat artificialment per a facilitar-ne l'avaluació, per exemple avaluant només certs aspectes quantificables.

Entenem que del que es tracta es de buscar formes d'avaluació que tinguin en compte la complexitat de tota la tasca però ens permetin focalitzar l'anàlisi en aspectes concrets de la realitat per poder fer avaluacions profundes i significatives.

Per a fer aquest tipus de procés caldria adoptar un avaluació de tipus "**holistic**" que permeti fer-se una representació de tota la complexitat (com una mena de mapa de tot el territori) i al mateix temps tancar el focus sobre aquells aspectes que siguin rellevants en cada moment. La intenció seria aconseguir una relació molt significativa entre el tot i les parts en la pràctica professional i també en la seva avaluació. Algunes imatges que poden servir-nos per explicar això serien, per exemple les de l'holograma quant al producte, és a dir intentar aconseguir una pràctica assessora en que cada petita actuació reflectís tota la complexitat i els criteris de l'EAP i quant al procés d'avaluació s'assemblaria més a l'ús dels plans generals i dels zooms sobre primers plans que es podrien fer servir en el cinema com una manera de tenir perspectives globals i concretes quasi simultàniament.

En el model d'avaluació dels EAP que proposem aquí la qualitat holística vindria donada per:

- l'èmfasi en que l'equip que s'autoavalua descrigui i tingui molt clara tota la complexitat de la tasca. (aquest aspecte tindrà el seu reflex en les dues propostes d'eines que es faran en els propers apartats: Esquema d'àmbits de decisió/avaluació i Sistema de criteris de qualitat)
- l'èmfasi en la interrelació i la coherència entre tots els àmbits de decisió de l'EAP en una dinàmica de fonamentació mútua entre ells, de manera que els àmbits més generals aporten criteris per decidir en els més concrets i l'experiència dels concrets serveix per ratificar o revisar els principis dels més generals. Trobaríem aquí una situació habitual de reflexió en l'acció.
- l'èmfasi en un procés d'autoavaluació en aproximacions successives i molt flexible que permeti tenir en compte la globalitat de la realitat a avaluar però actuant en cada moment en un àmbit tant reduït o tant general com sigui necessari per a les necessitats del procés de reflexió i millora en el que s'insereix l'avaluació. Aquest tipus de procediment que permetria transitar del tot a les parts amb fluïdesa seria com una adaptació d'aquell lema que utilitzen els ecologistes "pensa globalment, actua localment".

Les opcions que hem estat exposant tot al llarg d'aquest apartat:

- Orientació a la millora
- Autorreflexió col·legiada
- Raó dialògica
- Perspectiva holística

Fonamenten i caracteritzen el model d'avaluació que proposem, en els propers apartats anirem concretant alguns dels seus components.

3.3. Proposta d'ÀMBITS DE DECISIÓ/AVALUACIÓ

El contingut d'aquest apartat, dins el model que proposem, vindria a ser la representació de la complexitat de la tasca dels EAP.

Com hem exposat en l'apartat anterior volem que el model d'avaluació no redueixi la complexitat per tal de poder-la avaluar, pretenem que la tingui sempre en compte, encara que no l'abordi tota sencera en cada moment o acte d'avaluació.

La proposta d'àmbits que fem a continuació vindria a ser una mena de "mapa" dels diferents tipus de decisions i actuacions que sol desenvolupar un EAP per dur a terme la seva feina. A més hem diferenciat el tipus de participació que hi poden tenir diferents "agents" i quines podrien ser les "audiències" principals i interessades en cada un dels àmbits.

Així doncs, *per una banda hem diversificat i classificat la realitat complexa* per que tinguem clar que en cada moment i cada àmbit podem haver de desenvolupar activitats d'avaluació (o de decisió) diferents i amb persones diferents, *per una altra banda la representació global* que ens fem de tots aquests àmbits i de les seves relacions ens ajuden a veure que totes les decisions i avaluacions que fem en qualsevol d'ells afecta a la totalitat de la feina i que la qualitat final de la tasca de l'EAP passa per ser capaçs d'establir-hi una bona coherència interna i amb les aportacions d'aquells amb qui treballem.

Com hem dit en l'apartat anterior, aquesta dinàmica entre complexitat i especificitat és el que anomenem qualitat holística del model.

Cal explicar que hem anomenat els àmbits amb aquesta mena de substantiu híbrid "decisió/avaluació" per remarcar, un cop més, que aquestes dues accions les entenem com molt lligades. Entenem que l'EAP té una sèrie d'àmbits en què va prenent decisions (des dels més generals com podria ser el projecte d'equip fins a les actuacions quotidianes en el desenvolupament d'un pla determinat), una pràctica professional reflexiva com la que proposem, es basa en que aquestes decisions vagin sent revisades i posades en contrast les unes amb les altres per tal de d'augmentar la consciència sobre les pròpies decisions i actuacions i dur a terme les modificacions que es jutgin necessàries. D'aquesta manera els diferents àmbits de decisió de l'EAP es poden veure, també, com a àmbits d'avaluació.

A continuació presentem el conjunt d'àmbits que creiem que recullen les diverses actuacions dels EAP, *la intenció és que sigui només una proposta sobre la qual cada EAP pugui, si ho creu convenient, definir la seva pròpia :*

- Projecte d'Equip
- Línies d'Acció
- Plans de Col·laboració
- Plans d'Atenció
- Plans de Coordinació
- Plans d'Organització i Millora

El Projecte d'EAP: recolliria els principis que regeixen les actuacions de l'EAP, seria el pòsit que els seus professionals han anat construint com a fonament de la seva tasca.

De fet és el resultat de la interacció entre les funcions que l'EAP té encomenades per la normativa i les característiques o trets d'identitat de cada EAP (tant les que es refereixen a les persones que el componen i les seves concepcions professionals, com les que es refereixen a les característiques contextuals).

Així doncs, el projecte d'EAP seria una construcció de l'equip que serveix per: Adaptar l'encàrrec al context en què s'ha de desenvolupar, definir els trets d'identitat de cada EAP i la reinterpretació de les funcions que comporten, orientar les decisions i actuacions que es prenguin en altres àmbits, recollir i assimilar les experiències provinents d'altres àmbits per transformar-les, si cal, en nous criteris.

En aquest sentit l'àmbit projecte té una gran importància per a la coherència interna de l'EAP i també per a l'avaluació perquè marca criteris que poden donar significat a les reflexions referides a tota l'actuació de l'EAP.

Línies d'acció: serien els eixos d'activitat que l'EAP es proposa treballar per tal de dur a la pràctica el seu projecte. Podríem dir que representen la vessant aplicada del projecte, ja que marcarien els grans tipus d'actuacions que després es concretarien en els Plans.

Podríem dir que són una mena de camins per assolir les Finalitats de l'EAP que s'han acordat en el projecte. Podrien ser la reinterpretació dels Objectius Generals que figuren en les instruccions de la DGOIE o bé els temes o línies prioritàries que l'EAP es proposa treballar (p. ex.: gestió de conflictes, treball per projectes, etc) o bé la suma d'aquests dos tipus de formulacions.

En aquest àmbit de decisió hi hauria d'haver la definició o enunciat de les línies d'acció i l'explicació de com l'EAP les entén i els criteris generals amb els quals les durà a la pràctica.

Aquestes línies d'acció es poden revisar quan calgui en funció de l'avaluació de la seva rellevància o de la seva utilitat pràctica, però en principi no estem parlant d'un àmbit molt concret, seria bo que tingués una certa permanència en el temps ja que marca l'orientació de les actuacions de l'EAP.

Els Plans: representen les concrecions de les línies d'acció en el temps i l'espai, és a dir per a un període de temps determinat i en un context concret.

A efectes d'avaluació és important delimitar tres moments diferents dels Plans:

La concreció o disseny del *pla*, el *desenvolupament* o posada en pràctica i els seus *resultats*. És important perquè en cada un d'aquests moments es poden

avaluar coses diferents i distingir-los aclareix les finalitats de l'avaluació i les possibilitats reals d'avaluació de la intervenció estricta de l'EAP.

En la proposta d'àmbits que estem exposant s'han inclòs 4 tipus de plans que creiem que abasten els que habitualment poden concretar els EAP, naturalment podrien classificar-se d'altres maneres o definir-en més o menys en funció de les línies d'acció de cada EAP.

Plans de Col.laboració: serien aquells que es negocien amb els centres en què la relació és sistemàtica i duradora (bàsicament aquells amb els que signem plans de treball).

És molt important a l'hora d'avaluar-los tenir present que aquests plans no són dissenyats per l'EAP, sinó fruit de la col.laboració i pertant es basen en un principi de corresponsabilitat des de la seva elaboració fins als seus resultats, passant pel seu desenvolupament. Per tant cal entendre que la seva avaluació també ha de ser compartida (aquest aspecte queda reflectit en el quadre d'agents i audiències de cada àmbit).

Plans d'atenció: serien els plans que l'EAP dissenya per atendre les demandes que no s'atenen des dels plans de col.laboració. Fonamentalment inclourien l'atenció als centres amb els que no s'ha establert Pla de Col.laboració (concertats, escoles bressol, postobligatòria,...) i l'atenció a demandes que arriben directament des d'alumnes o famílies no ateses des dels centres.

Naturalment aquests plans poden ser diversos en funció de la configuració del sector i l'organització de l'EAP. no comporten el mateix grau de corresponsabilitat que els de col.laboració. En aquest plans els centres o usuaris atesos poden participar en l'avaluació però, generalment, serà com a agents informadors o col.laboradors perquè l'EAP que seria el responsable dels plans i de la seva avaluació pugui tenir dades per desenvolupar-la i fer les millores adients.

Plans de coordinació (o interacció): Serien els plans que elabora l'EAP per tal de gestionar la relació amb altres serveis, programes, administració, etc. habitualment aquests plans no són molt explícits i poden tenir un alt grau de diversitat donada la diversitat dels interlocutors.

En cas de serveis o programes en què s'estableix una relació molt estable, és possible que el pla sigui compartit (serien els casos en els què podríem parlar estrictament de coordinació), fins i tot en sectors molt estructurats poden haver plans i estructures de coordinació general entre serveis. En aquests casos l'avaluació dels plans hauria de ser compartida ja que l'elaboració del pla ho és, de manera que els serveis en qüestió serien també responsables de l'avaluació (hem reflectit aquesta situació en el quadre d'agents i audiències de cada àmbit).

Plans d'organització i millora: Es refereixen a les concrecions que els EAP elaboren per a la seva pròpia feina interna, inclourien com a mínim totes aquelles planificacions referides a l'organització interna de l'equip per a poder desenvolupar adequadament les tasques previstes en el seu projecte i tot l'àmbit referit a la reflexió professional, la revisió de la feina i la formació continuada dels seus membres.

Aquests plans són els que tenen un caire més clarament intern i, per tant, queda clar que la seva avaluació correspon a l'EAP, tot i això pot ser interessant que altres grups com ara els centres o l'Administració rebien informació sobre els resultats de la seva revisió per si poden veure's afectats d'alguna manera (p. ex: havent de preveure més recursos, coneixent temes de formació de l'EAP, etc.)

Un cop presentats els àmbits que proposem i les seves principals característiques volem aclarir que som conscients que alguns d'aquests àmbits no estan especificats per escrit en la majoria dels EAP (començant pel projecte) però entenem que d'alguna manera existeixen de forma implícita i són la base a partir de la qual cada membre de l'EAP orienta la seva actuació.

No hi ha dubte que els EAP comparteixen una sèrie de criteris generals que guien les seves decisions i actuacions (projecte) que tenen definides i argumentades grans línies de treball que després concreten en els plans (línies d'acció) i que planifiquen actuacions concretades en el temps i en cada context (plans) encara que uns seran més explícits (plans de centre, plans d'atenció a la seu, alguns plans de coordinació,...) i altres potser més implícits (atenció als centres concertats, relació amb determinats serveis, organització, reflexió,...). Per tant els àmbits de decisió hi són encara que no tots o no sempre estiguin escrits, això depèn del nivell de registre escrit que cada EAP faci servir o del tipus de presa de decisions que s'utilitzi dins de l'equip.

En aquest model intentem lligar el procés de presa de decisions, amb la seva revisió i explicitació, de manera que la proposta passa per, anar explicitant els diferents àmbits presentats, en l'ordre i profunditat que cada EAP consideri necessaris segons els seus interessos i necessitats professionals o contextuals.

Per dur a terme aquesta tasca entenem que és bo que cada EAP construeixi la seva representació d'àmbits de decisió/avaluació. Nosaltres fem la proposta que hem presentat per si es vol adoptar tal qual està o com a base per a que cada EAP faci la seva pròpia.

Per altra banda cal tenir present que una de les dificultats de l'avaluació dels EAP és que desenvolupen les seves tasques en interacció amb altres persones o equips, de manera que és complicat delimitar les aportacions o les responsabilitats de cada un i fer-ne una valoració, és per això que també

sembla important tenir una mica clares les responsabilitats de cada un en el procés de presa de decisions sobre les tasques i en els processos d'avaluació.

Un altre aspecte important per aminorar la confusió en l'avaluació és ser conscients que l'avaluació pot analitzar a diferents nivells. No serà el mateix analitzar els criteris generals en un projecte que buscar informacions concretes del desenvolupament d'un pla.

Un cas particular d'aquest aspecte dels nivells d'avaluació és le que es dona respecte als moments dels plans: planificació, desenvolupament, resultats.

- En *l'avaluació de les planificacions* caldrà veure fins quin punt el pla atén les necessitats dels implicats, si ha estat ben descrit, si orienta adequadament el seu desenvolupament, si delimita tasques i responsabilitats, si sembla realitzable, etc.
- En *l'avaluació del desenvolupament* caldrà veure si s'ha dut a terme el que estava previst en el pla, si les persones implicades han exercit les tasques previstes, si s'han produït incidències no previstes positives o negatives i quines semblen les causes de l'acompliment o no de les accions.
- En *l'avaluació dels resultats*, en canvi, haurem de valorar si el pla i el desenvolupament han reeixit en les seves intencions, si les necessitats de les persones que es volien atendre amb el pla s'han atès realment, fins a quin punt i de quina manera es podrien atendre encara millor.

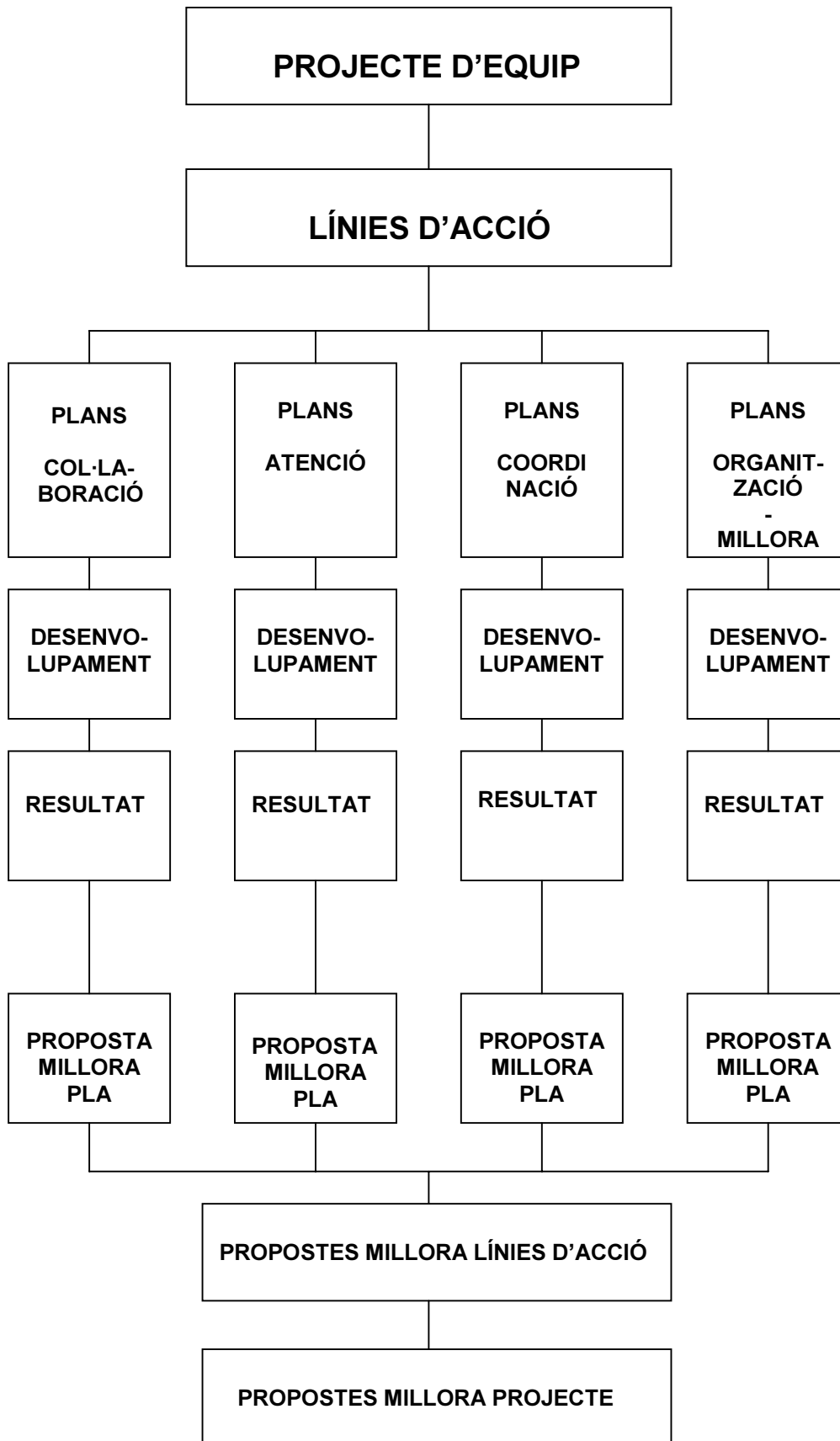
Si es té en compte tot això (diversitat d'àmbits, diversitat de responsabilitats, diferents nivells de valoració,...) estarem posant una mica d'ordre en aquesta construcció social complexa que és l'avaluació de l'assessorament psicopedagògic que desenvolupen els EAP.

A continuació incloem 2 quadres sobre la proposta d'àmbits en què representem alguns d'aquests aspectes :

En el primer s'exposa un esquema dels àmbits (incloent-hi els diferents nivells dins dels plans), tot remarcant les relacions entre ells, de manera que els més generals serveixin per decidir en els més concrets i l'avaluació d'aquests doni informació per a millorar els més generals.

En el segon es fa una proposta orientativa sobre quins podrien ser els agents i les audiències primàries i interessades de cada àmbit

PROPOSTA D'ÀMBITS DE DECISIÓ/AVALUACIÓ DELS EAP



QUADRE D'AGENTS I AUDIÈNCIES EN LA PROPOSTA DE MODEL

ÀMBIT D'AVALUACIÓ	AGENTS AVALUADORS	AGENTS COL-LABORADORS	AUDIÈNCIA PRIMÀRIA	AUDIÈNCIA INTERESSADA
PROJECTE D'EQUIP	EAP	SUPERVISORS (?)	EAP	ADMINISTRACIÓ CENTRES SERVEIS SECTOR
LÍNIES D'ACCIÓ	EAP	SUPERVISORS (?)	EAP	ADMINISTRACIÓ CENTRES SERVEIS
PLANS DE COL-LABORACIÓ	EAP CENTRES	INSPECCIÓ FAMÍLIES	EAP CENTRES	ADMINISTRACIÓ FAMÍLIES
PLANS D'ATENCIÓ	EAP C. CONCERTATS (?)	USUARIS C. CONCERTATS (?)	EAP C. CONCERTATS	ADMINISTRACIÓ C. CONCERTATS USUARIS
PLANS DE COORDINACIÓ	EAP SERVEIS	CENTRES FAMÍLIES	EAP SERVEIS	CENTRES ADMINISTRACIÓ
PLANS D'ORGANITZACIÓ I MILLORA	EAP	CENTRES USUARIS ADMINISTRACIÓ	EAP	CENTRES ADMINISTRACIÓ

3.4. Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat

En aquest apartat exposem un conjunt de criteris que s'han recollit en la recerca com a resultat de la interpretació del contingut de les entrevistes, en l'apartat referit a la recerca els exposat, tot il·lustrant-los amb fragments de les entrevistes.

En aquest apartat referit a la proposta de model d'avaluació, el que hem anomenat "**Sistema Obert de Criteris de Qualitat**" té la funció clara de "proposta" perquè cada equip pugui descriure el seu propi sistema a partir d'aquest, si ho creu convenient.

Es tractaria d'oferir un **conjunt de criteris que en la recerca han aparegut com a tendències de qualitat de la tasca dels EAP**. Ara bé és molt important tenir present que el conjunt no és un sistema tancat i acabat, en aquest conjunt s'hi apleguen criteris que són coherents entre ells però que cada EAP hauria de ponderar i reinterpretar en el seu context i a partir de les seves concepcions i cultura d'equip. De fet no sembla massa possible desenvolupar al màxim tots els criteris simultàniament perquè malgrat el seu valor objectiu, alguns poden representar certes tensions entre ells (p.ex. criteri d'alteritat-criteri de proximitat) Per tant els EAP haurien de ponderar, reinterpretar, comentar els criteris, si vulguessin utilitzar-los i veure inclús si creuen que cal modificar el llistat.

Tota a questa tasca acabaria amb una proposta pròpia de Sistema de Criteris de Qualitat que formaria part del seu Projecte d'EAP.

El SOCQ inclou el mateix llistat general que les "tendències de qualitat" que van aparèixer en la interpretació de la recerca. S'ha volgut mantenir l'estructura i les formulacions de les tendències per ser coherents amb la tasca desenvolupada en la recerca. Només s'han modificat alguns dels punts que s'inclouen dins de cada criteri per aclarir-los o completar-los ja que en l'apartat de la recerca quedaven molt cenyits als fragments concrets d'entrevistes que s'havien seleccionat.

Així doncs, en aquest apartat exposem la **Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat** que inclou:

- Criteris sobre les finalitats dels EAP
- Criteris sobre les condicions per a la feina
- Criteris sobre organització i reflexió interna de l'equip
- Criteris sobre aspectes generals de la intervenció
- Criteris sobre formes d'intervenció als centres

En l'apartat 3.5 s'exposen possibles utilitzacions d'aquesta eina dins els procediments d'autorreflexió col·legiada que proposa el model d'avaluació dels EAP.

PROPOSTA DE SISTEMA OBERT DE CRITERIS DE QUALITAT

A) SOBRE LES FINALITATS DE L'EAP

a.1. Donar suport i assessorament als centres per fer front a situacions amb components de caire psicopedagògic (referides a alumnes concrets, organització, projectes curriculars,...)

a.2. Facilitar els processos de reflexió i canvi en els centres educatius, aportant si cal propostes psicopedagògiques adequades als seus objectius i necessitats

a. 3. Col.laborar en processos de valoració de necessitats educatives d'alumnes i d'orientació, planificació i seguiment d'accions educatives que se'ls hi adrecin.

a.4. Orientar alumnes i famílies en aspectes psicopedagògics

a. 5. Facilitar les relacions entre les famílies i els centres educatius o altres serveis del sector.

a.6. Promoure i col·laborar en el recull, sistematització i trapàs prudent i adequat de la informació sobre alumnes dins dels centres, entre centres i entre aquests i altres serveis.

a.7. Informar altres òrgans de l'Administració sobre necessitats educatives d'alumnes, recursos que requereixen i necessitats dels centres i el sector, per a que les puguin tenir en compte al prendre les seves decisions.

a.8. Facilitar la relació i la coordinació entre els centres i altres programes o serveis del sector

a.9. Facilitar el recull, sistematització i intercanvi d'idees i experiències educatives entre els centres i en el sector

a.10. Col·laborar amb altres òrgans i programes de l'Administració per a la millora dels centres i/o el sector

B) SOBRE CONDICIONS PER A LA FEINA

b.1) L'EAP necessita autonomia per a definir el seu projecte i les seves intervencions. Necessita un encàrrec ampli i poc rígid

(Criteri: *AUTONOMIA PROFESSIONAL*)

- Cal autonomia per a desenvolupar un projecte propi i adaptar-se al context.
- L'excés de pauta i d'instruccions en l'encàrrec va en detriment de la creativitat i la satisfacció professional.
- Quan més qualificat és un professional o un equip menys pautes ha de tenir (i també més responsabilitat).
- Un encàrrec poc rígid facilita la flexibilitat per atendre millor les demandes.

b.2) Cal selecció acurada, formació permanent i reconeixement per als professionals dels EAP

(Criteri: *CAPITALITZACIÓ HUMANA*)

- l'assessorament és una tasca complexa que requereix formació i experiència específiques. Cal seleccionar acuradament les persones que han de fer aquesta feina.
- Cal una formació inicial, entrenament i tutorització en els primers temps amb recolzament especial de l'equip.
- Cal formació permanent amb molta autonomia dels equips en la seva planificació.
- Caldria un desenvolupament en carrera professional que incentivi la millora.

b.3) Cal que els Eap disposin dels recursos personals i materials necessaris per dur a terme un assessorament adquat a les finalitats i l'estil descrits

(Criteri: *DOTACIÓ*)

- Cal que els EAP disposin dels efectius personals suficients per desenvolupar una intervenció continua i sistemàtica als centres.
- Els EAP han de disposar dels elements tècnics necessaris per desenvolupar les seves funcions.
- Seria bo dotar els EAP de personal que pogués encarregar-se de tasques administratives que actualment ocupen una part important del temps
- Cal disponibilitat de temps per a la reflexió conjunta en l'equip

C) SOBRE ORGANITZACIÓ I REFLEXIÓ INTERNA EQUIP

c.1) L'EAP ha de tenir un projecte compartit explícit (Projecte d'equip) (Criteri: *COHERÈNCIA INTERNA*)

- És important que els EAP tinguin un projecte compartit que ajudi a adequar l'encàrrec de treball
- Cal que el projecte sigui fruit del consens i la reflexió conjunts i que vagi revisant-se.
- El projecte hauria de donar coherència a tota l'actuació de l'EAP i reflectir-se en els plans d'intervenció
- És important tenir en compte el reajustament del projecte quan arriben professionals nous a l'equip

C.2) L'EAP ha de planificar processos per a la reflexió i la formació interna.

(Criteri: *PRÀCTICA REFLEXIVA*)

- Cal preservar espais consistents per a la reflexió dels equips
- Calen projectes que aportin il·lusió a la feina
- La reflexió interna i la formació s'han de planificar en els equips en funció de les seves necessitats
- Calen diversos objectius i estratègies de formació
- És important fomentar els intercanvis entre equips i amb centres educatius

c.3) L'organització interna de l'EAP ha d'orientar-se a la resolució eficaç de les finalitats coherentment amb l'estil de l'EAP (Criteri: *OPERATIVITAT*)

- Cal que els EAP s'organitzin per assolir eficaçment els seus objectius
- Cal identificar i demanar el que es necessita per desenvolupar adequadament la feina
- Cal poder ajustar les tasques i els temps disponibles

E) SOBRE ASPECTES GENERALS DE LA INTERVENCIÓ

d.1) És important definir les funcions, pactar les intervencions i informar-ne a les persones amb qui treballem.

(Criteri: *CLAREDAT INTENCIONAL*)

- Cal definir bé les funcions de l'EAP en el context d'intervenció
- Cal que l'EAP informi als equips directius i al professorat de les funcions i tasques que pot desenvolupar
- Cal aclarir les tasques dels diferents professionals o serveis
- Cal acordar procediments per a la intervenció i informar a qui els ha d'utilitzar

d.2) Cal promoure la col·laboració interinstitucional

(Criteri: *CORRESPONSABILITAT INSTITUCIONAL*)

- És important que EAP i altres òrgans de l'Administració comparteixin objectius i col·laborin en els centres i el sector.
- És important que l'Administració potenciï el paper de l'EAP com a referent i assessor psicopedagògic

d.3) L'EAP hauria de facilitar els processos de canvi en les seves intervencions amb centres, famílies, serveis.

(Criteri: *ORIENTACIÓ AL CANVI*)

- Els EAP poden ajudar els centres en els seus processos de revisió i millora institucional
- El rol dels EAP en aquests processos hauria de ser de facilitació i de suport en el context
- Els canvis poden estar en la base de la relació d'assessorament i poden ser de tipus i amplituds molt diversos.

d.4) l'EAP ha de ser el referent psicopedagògic del sector per als centres, per als usuaris, per als altres serveis i l'administració

(Criteri: *REFERÈNCIA / CREDIBILITAT*)

- L'EAP hauria de ser el punt de referència per als centres en aspectes psicopedagògics.
- L'EAP ha de tenir un lloc i credibilitat en els centres i davant l'Administració
- L'EAP hauria de ser un referent psicopedagògic a llarg termini per a les famílies
- L'EAP hauria de "fer-se" càrrec de les situacions psicopedagògiques que es donen als centres i al sector

d.5) L'EAP ha de tenir un paper actiu en la coordinació de serveis en el sector.

(Criteri: *RELACIÓ INTERINSTITUCIONAL*)

- L'EAP pot resoldre amb eficàcia i coneixement els contactes amb serveis externs del sector.
- L'EAP ha de fer funcions de mediació o pont amb altres serveis comunitaris
- L'EAP pot promoure i facilitar els intercanvis d'idees i experiències entre centres.

d.6) l'EAP ha de poder opinar tècnicament sobre situacions psicopedagògiques sense posar en perill la continuïtat de les relacions.

(Criteri: *RIGOR / EQUITAT*)

- Els EAP han de poder opinar tècnicament perquè altres òrgans de l'Administració puguin prendre decisions amb més coneixement de causa
- L'EAP hauria de poder opinar tècnicament sense posar en perill la relació amb els centres, les famílies o els serveis amb els que actua
- L'EAP hauria de poder treballar les seves opinions amb les persones implicades i mirar de consensuar-les
- L'opinió tècnica dels EAP hauria de ser realista

d.7) Cal mantenir una actitud de prudència professional en les intervencions

(Criteri: *PRUDÈNCIA PROFESSIONAL*)

- Cal procedir amb tacte i respecte en la relació amb el professorat, alumnes i famílies
- Cal tenir molta cura en l'ús i la custòdia de la informació a la que l'EAP té accés

d.8) És important que en les tasques que desenvolupa l'EAP s'ajusti la dedicació i l'esforç a l'objectiu pretès

(Criteri: *FUNCIONALITAT*)

- És important tenir clar quina és la finalitat de cada tasca i mirar d'acomplir-la rigorosament
- És important que l'esforç i la dedicació a les tasques s'ajustin a la seva utilitat
- Caldria controlar la tendència progressiva a la burocratització

d.9) Cal definir com es deixa constància de la feina feta en cada àmbit d'intervenció

(Criteri: *TRAÇABILITAT / PERMANÈNCIA*)

- És important que l'EAP deixi constància de la feina feta perquè no es perdin les seves aportacions
- És important que s'escriguin les actuacions fetes respecte a un alumne perquè es puguin seguir.

E) SOBRE FORMES D'INTERVENCIÓ ALS CENTRES

e.1) És important la posició de l'EAP com "extern" als centres i sense relació jeràrquica.

(Criteri: ALTERITAT)

- La posició externa permet a l'EAP prendre distància de les situacions i assessorar des de la perspectiva
- La posició externa permet a l'EAP fer aportacions i comentaris diferents que si estigués dins la Institució
- La posició no jeràrquica permet intervenir millor en certes situacions

e.2) La presència de l'EAP en els centres ha de ser de llarga durada i sistemàtica

(Criteri: *PRESENCIA / PROXIMITAT*)

- Els professionals dels EAP han d'assistir al centre durant períodes llargs de temps per donar continuïtat a la feina i que el centre hi pugui comptar
- La assistència llarga i regular dels EAP afavoreix poder actuar amb coneixement del context
- Cal una assistència sistemàtica i freqüent perquè la feina es basi en la col·laboració i sigui eficaç

e.3) Calen mecanismes perquè l'assessorament de llarga durada als centres no provoqui rutinització o pèrdua de perspectiva.

(Criteri: *PERSPECTIVA*)

- És important establir mecanismes d'avaluació de les tasques de col·laboració amb els centres
- Cal planificar les tasques de manera que es puguin seguir les seves variacions

e.4) L'EAP ha d'actuar amb visió global de centre

(Criteri: *ENFOCAMENT INSTITUCIONAL*)

- L'EAP hauria de tenir el centre com a unitat fonamental d'intervenció
- L'EAP hauria de treballar estretament amb els Equips Directius i les figures de coordinació dels centres
- És important que l'EAP treballi en diferents nivells de l'organització dels centres
- L'EAP hauria de participar en estructures de coordinació del centre (comissions, cicles ,departaments,...)

e.5) La relació dels EAP i els centres s'ha de basar en el respecte i el reconeixement mutu

(Criteri: *ESTIL COL·LABORATIU*)

- L'EAP ha de tenir en compte la història i la cultura del centre
- Cal negociar les intervencions amb els implicats
- Cal planificar actuacions conjuntes i amb corresponsabilitat

e.6) Les intervencions s'han de "negociar" dins de l'encàrrec de l'administració i a partir dels interessos dels centres i les propostes i enquadrament de l'EAP

(Criteri: *NEGOCIACIÓ / ENQUADRAMENT*)

- És important que l'EAP tingui molt en compte les demandes dels centres
- Els EAP també han de tenir iniciativa i fer propostes d'actuacions
- Els EAP haurien de tenir clar l'enquadrament que fan de les demandes que reben

e.7) La col·laboració entre l'EAP i els centres s'ha de basar en que les seves aportacions i coneixements siguin diferents.

(Criteri: *COMPLEMENTARIETAT*)

- L'EAP i el centre tenen coneixements i sabers diferenciats
- L'EAP hauria de fer aportacions en aspectes en que els centres se sentin poc formats o competents
- L'EAP hauria d'aportar coneixements específics dels camp de la psicopedagogia
- Cal establir la complementarietat també amb altres serveis o professionals

e.8) És important l'actitud d'escolta i l'accessibilitat davant les preocupacions dels centres i/o professorat

(Criteri: *ACCESSIBILITAT*)

- Cal que l'EAP aculli les preocupacions dels centres i les famílies
- L'EAP hauria de mostrar proximitat i facilitat d'accés

e.9) Cal una actitud sincera d'ajuda i disponibilitat per atendre i mirar de resoldre les demandes (sense substituir la responsabilitat de ningú)

(Criteri: *DISPONIBILITAT*)

- L'EAP hauria de procurar donar resposta adequada i eficaç a les demandes que rep
- L'EAP ha de mostrar actitud d'ajuda
- L'EAP hauria de procurar ser flexible per adaptar-se millor a les circumstàncies canviants de la intervenció

e.10) La intervenció de l'EAP hauria de tendir a ampliar el focus d'anàlisi de les situacions per tenir en compte el context

(Criteri: *CONTEXTUALITZACIÓ*)

- Caldria passar de l'anàlisi dels casos a l'anàlisi de les situacions
- Caldria tendir a generalitzar i institucionalitzar les actuacions i els resultats

e.11) L'assessorament ha de tendir a augmentar les capacitats i els recursos dels que hi participen

(Criteri: CAPACITACIÓ /AUTONOMIA)

- La tasca assessora de l'EAP hauria de procurar augmentar l'autonomia dels centres
- L'assessorament hauria de procurar la capacitat i l'aprenentatge dels participants

3.5. Proposta de procediments per a l'autoavaluació

Ja hem exposat les opcions bàsiques en la que es fonamenta el model d'avaluació que proposem.

El procediment d'avaluació que proposem és bàsicament un procés d'autorreflexió col·legiada, sistemàtica. Aquest procés ha de ser assumit per l'EAP com equip i podria ser assistit per una persona externa que el facilités.

El procediment utilitzaria com a eines genèriques de suport, les dues propostes exposades en els apartats anteriors: àmbits de decisió/avaluació i Sistema Obert de Criteris.

La nostra proposta de procediment seguiria els següents passos:

1. Autosensibilització

Tal com hem exposat el model és evident que el procés d'autoavaluació no pot dur-se a terme si no és a partir de la voluntat dels professionals de l'equip. L'autorreflexió col·legiada requereix el consens i la implicació de tot l'equip (encara que en alguns moments no de tothom en la mateixa mesura).

Comptem doncs, amb que l'equip sent la necessitat d'involucrar-se en aquest procés amb la intenció d'obtenir coneixement sobre la seva actuació professional i mirar de millorar-la. La nostra experiència ens diu que aquesta mena d'actitud professional és una de les característiques dels EAP.

2. Acords inicials

Un cop vista la conveniència d'iniciar un procés d'aquest estil, L'EAP hauria de prendre alguns acords com a base del procés:

- Decisió col·lectiva i explícita d'iniciar l'autorreflexió
- Acords sobre l'enfocament i l'abast inicial del procés
- Decisió sobre el temps comú i individual que se li dedicarà (previsió)
- Decisió sobre el lloc on l'equip ubicarà les actuacions del procés
- Decisió sobre possibles responsables de coordinació del procés (persona coordinadora – comissió – altres)
- Decisió sobre la conveniència o no de buscar alguna mena d'ajuda externa per a facilitar el procés (assessorament, assistència presencial, materials, recursos per desenvolupar el procés, reconeixement institucional,...)

3. Interpretació del mapa i tria de l'itinerari general

Ja hem comentat abans que enteníem la proposta d'àmbits de decisió/avaluació com una mena de mapa on situar les diferents actuacions d'avaluació. Així doncs en aquest punt ens estem referint a què l'equip hauria de definir la seva pròpia proposta (a partir de la que oferim aquí si els va bé) i també prendre decisions sobre el camí per a transitar-la.

Per tant els passos a seguir en aquesta fase serien:

- Definir una proposta d'àmbits d'avaluació que sigui coherent amb les concepcions i les pràctiques de l'EAP
- Triar un itinerari general per anar avaluant sistemàticament els àmbits definits.

Pel que fa al segon punt, semblaria que podríem optar, bàsicament per 3 itineraris generals.

. *Descendent (o deductiu)*: començar per valorar i explicitar els àmbits més generals i fonamentadors (projecte, línies d'acció) i anar baixant fins als més concrets tot usant en cada àmbit els criteris acordats en els anteriors. És un itinerari molt lògic i sistemàtic, però potser no molt realista, sembla excessivament acadèmic, no respecta gaire els possibles interessos conjunturals que puguin aparèixer durant el procés.

. *Ascendent (o inductiu)*: començar per valorar les parts més concretes i "vives" de la feina, començar pels casos i mirar d'extreure'n els criteris d'actuació que després poden recollir-se en els àmbits més generals. Aquest itinerari és més viu i proporciona, immediatament, més material de discussió i valoració de la pràctica, però pot dificultar la idea de globalitat i coherència interna si no és fa un esforç per no quedar-se en la discussió de cada cas (o àmbit). Val a dir que és la sensació que es pot tenir de vegades de moltes reflexions que es desenvolupen als EAP.

. *Interactiu (o holístic)*: Començar per tenir molt clara la globalitat de la tasca, explicitar l'àmbit "projecte" com a punt de referència, els criteris del qual poden donar significat o ajudar a valorar el que recollim o apliquem en altres àmbits. A partir d'aquí anar avaluant parts del total en funció de les necessitats del moment amb la idea de continuar reconstruint el projecte en cada nou àmbit que s'avalua. Aquest itinerari reconeix la conveniència de partir d'alguns criteris generals establerts pels professionals de l'equip, però després pot adaptar-se a les necessitats i no anticipa la direcció de l'itinerari.

Nosaltres hem optat per l'itinerari Interactiu i exposarem quins podrien ser els passos a seguir a partir d'ara en un itinerari d'aquest estil.

4. Revisió/explicitació del Projecte de l'EAP

Aquest és un pas important en el model perquè representa el nucli de la coherència interna de les actuacions de l'equip. Recordem que en la recerca que es va fer entrevistant a professionals de diferents sectors, l'existència de projecte, que fos compartit i que es reflectís en els plans, eren característiques molt valorades.

Naturalment cada equip ha de decidir què inclou el seu projecte, però nosaltres creiem que aquí caldria definir:

- Com interpreta l'equip l'encàrrec que rep de l'Administració. Concretament quina interpretació fa de les funcions dels EAP.
- Quins són els trets característics del context on s'ha d'actuar i quines respostes necessita de l'EAP
- Quin és l'estil d'intervenció que l'equip considera adequat per al sector
- Quins són els trets característics de l'EAP, trets d'identitat.
- Quines línies d'acció semblen apropiades al projecte (només enumerar-les)

Cal comptar que els EAP tenen un projecte comú encara que sovint no el tenen escrit com a tal, de manera que se suposa que amb una reflexió estructurada i sistemàtica poden explicitar-lo i al mateix temps ratificar o modificar els acords que el componen.

De tota manera seria bo procurar que hi hagués **espai per a la reflexió individual**, ja que els equips que porten temps treballant junts han construït un discurs comú que sovint apareix de forma involuntària i limita la discussió.

Aquesta reflexió individual permetria que apareguessin aspectes que potser queden amagats en el costum o en les necessàries rutines que s'organitzen en els equips per optimitzar la feina. Cal seguir el consell de M. Angel Santos Guerra "Hacer visible lo cotidiano".

*Per afavorir la reflexió individual es podria fer una **valoració per part de cada professional de l'equip al voltant dels criteris continguts en el Sistema Obert de Criteris (SOCQ):***

- En principi el punt (A) d'aquest Sistema "Sobre les finalitats de l'EAP" podria servir com a base per a fer la reinterpretació de les funcions.
- La resta de punts del Sistema podrien servir per definir l'estil d'intervenció, fins i tot podrien donar bona informació per descriure'n els trets d'identitat.

Per a aquesta tasca podria ser interessant elaborar un instrument senzill que servís perquè els professionals poguessin reflexionar i concretar les seves valoracions respecte de la "rellevància" dels criteris que figuren en el SOCQ, aquest instrument no hauria de ser un qüestionari de resposta quantitativa o qualificadora (poc/ bastant/ molt) sinó que hauria de permetre exposar, encara que breument les valoracions i , si es creu convenient, una expressió qualificadora que les resumeixi. Aquestes aportacions individuals permetrien

veure les concordàncies i discrepàncies al valorar diferents criteris i, sobre tot, permetrien la discussió a partir de la posada en comú de les opinions i representacions que cada un s'ha fet dels diferents criteris i la seva rellevància per a la tasca comuna. La idea seria arribar al consens sobre el que s'inclou en el projecte de l'equip, però fer-ho després que cada membre hagi fet l'esforç i hagi tingut l'oportunitat d'aportar la seva valoració personal.

Naturalment també seria útil revisar documents previs de l'equip, explicitar els marcs teòrics que fonamenten les actuacions professionals, revisar l'aportació específica de cada professió (psicologia, pedagogia, treball social) o de les diferents concepcions que poden conviure en l'equip, etc.

El resultat d'aquest pas del procés d'autoavaluació hauria de ser l'explicitació d'un projecte que caracteritzi la identitat de l'equip i que serveixi per decidir/avaluar en la resta d'àmbits. Dins d'aquest projecte hauria de constar una formulació pròpia de l'equip sobre el Sistema Obert de Criteris (SOCQ)

5. Priorització de l'avaluació d'altres àmbits

Un cop elaborat el Projecte d'Equip, l'itinerari del procés seria anar avaluant la resta d'àmbits (o parts d'aquests àmbits) en funció de l'interès o les necessitats del propi equip. Per fer-ho caldria buscar alguna mena de procediment de priorització que permetès tenir en compte diferents criteris de prioritat.

Nosaltres proposem que els professionals dels equips utilitzin, si més no, tres criteris per prioritzar els àmbits a revisar:

- **Rellevància:** importància de l'àmbit per a l'assoliment de les finalitats de l'EAP dins l'estil d'intervenció definit en el projecte
- **Satisfacció:** grau de satisfacció que actualment senten els professionals respecte al funcionament o elaboració de l'àmbit.
- **Oportunitat:** valoració de la necessitat de revisar l'àmbit en el moment actual, en funció de les circumstàncies concretes (moment del curs, volum de demandes al respecte, encàrrecs de l'Administració, ...)

La proposta de procediment seria, fer una revisió general dels àmbits que l'EAP hagi definit (en la nostra proposta serien: cada una de les línies d'acció i cada un dels diferents tipus de plans que l'EAP desenvolupa o hauria de desenvolupar) tot valorant-ne els tres criteris que acabem s'exposar i fer una valoració conjunta que permeti establir un ordre de prioritat per a desenvolupar l'autoavaluació sistemàtica.

Aquí també seria convenient que cada professional fes la seva reflexió prèvia i després es posés en comú per tal de poder constatar el grau de coincidència o divergència, poder posar en comú les aportacions de cada un i consensuar una

percepció de l'equip respecte a la rellevància, satisfacció i oportunitat que s'atorga a cada un dels àmbits.

Encara que la valoració d'aquests criteris s'hauria de fer mitjançant comentaris qualitius, pot ser útil elaborar un instrument senzill en que aquests puguin recollir-se i s'hi podria afegir alguna mena de qualificador (numèric o lingüístic) només com a interpretació orientativa dels comentaris que permetés una anàlisi comparativa a l'hora de prioritzar.

Si busquéssim una fórmula (no necessàriament numèrica) per a valorar la prioritat en funció dels criteris descrits, shauria de tenir en compte que *en principi el grau de prioritat més alt hauria de correspondre als àmbits amb una alta rellevància i oportunitat i amb un grau de satisfacció baix.*

Això es podria representar amb la següent equació:

$$\text{Grau de prioritat} = \frac{\text{Rellevància} + \text{Oportunitat}}{\text{Satisfacció}}$$

Naturalment cada equip pot trobar maneres de prioritzar que s'adiguin amb el seu tarannà organitzatiu, i pot optar per desenvolupar aquesta tasca de maneres molt diverses.

6. Revisió dels àmbits prioritzats i propostes de millora

En aquest punt es tractaria de desenvolupar una avaluació més aprofundida d'aquells àmbits que hem decidit de revisar.

És possible que de vegades més que revisar un àmbit calgui dissenyar un pla o projecte nou perquè s'ha produït una necessitat nova o perquè hem decidit que això milloraria el conjunt de la intervenció de l'equip. Aquest tipus de treball també formaria part del procés d'autorreflexió ja que, com hem dit en altres ocasions, entenem que el procés d'autoavaluació forma part d'un procés general de millora continua dels equips.

Un procediment possible per a desenvolupar l'avaluació d'un àmbit seria el següent:

- **Acotar l'objecte d'estudi** (àmbit, pla, línia d'acció,...) cal dir que encara que la revisió i priorització l'hàgim fet a partir dels àmbits que l'EAP hauria definit anteriorment, l'avaluació es pot desenvolupar en aspectes concrets dins d'aquests àmbits, per exemple: en l'àmbit de Plans d'Atenció podria ser convenient avaluar i modificar el Pla d'Atenció a Centres Concertats per adequar-se a un encàrrec concret de l'Administració en aquest aspecte, o en l'àmbit Línies d'Acció poden revisar-se algunes en què no s'està gaire satisfet o introduir-en alguna referida a un tema que ara interessa especialment a l'equip.

- **Definir els agents i les audiències:** Veure qui ha d'estar implicat en el desenvolupament de l'avaluació i de quina manera, veure si cal demanar col·laboració a persones o institucions alienes a l'EAP. Preveure també quines persones o institucions han de rebre informació sobre els resultats de l'avaluació, en el cas de les "audiències interessades" podem decidir-ho quan tinguem les dades.
- **Preveure moments, espais, coordinació:** Si no està previst a nivell genèric, caldria preveure aquests aspectes en el treball intern de l'equip. Seria bo marcar un termini previsible per a la realització de l'avaluació de l'objecte d'estudi en qüestió encara que sigui orientatiu.
- **Dissenyar les activitats d'avaluació:** Aquí es tractaria de definir com farem l'autorreflexió en aquest àmbit en concret. La nostra proposta és que es facin dos tipus d'accions complementàries:

a) definir la tendència de valor des del Projecte de l'EAP: És a dir veure com s'aplicarien a l'objecte d'avaluació que estem valorant les finalitats i els criteris d'intervenció que hem definit en el projecte. Caldria veure a quines finalitats contribueix i quins dels criteris que l'EAP ha considerat que formen el seu estil d'intervenció són els més rellevants en aquest cas. Per fer això cal tornar a utilitzar l'eina del Sistema Obert de Criteris (SOCQ) que ja es va revisar en el Projecte.

b) recollir informació de la pràctica de l'àmbit o objecte d'avaluació: és a dir tenir material per poder valorar fins quin punt el que estem fent o està passant en l'àmbit s'apropa al que voldríem i quins aspectes es poden millorar. Per fer aquest recull l'equip pot desenvolupar diferents activitats:

- . Estudi de casos
- . Autoinformes
- . Anàlisi de documents
- . Observacions
- . Entrevistes a interlocutors (centres, serveis, usuaris, alumnes,...)
- . Questionaris
- . Informes de tercers
- . Etc.

Naturalment les activitats haurien de ser ajustades als objectius que pretenem tant en la seva forma, contingut i varietat com en la dedicació que requereixen. No es tracta de desplegar un gran dispositiu d'avaluació, si no de fer aquelles activitats que l'equip cregui necessàries i possibles per a obtenir coneixement de la seva pràctica i poder-la millorar.

- **Dissenyar, si cal, instruments per a desenvolupar les activitats:** pot ser necessari elaborar instruments per a les activitats: qüestionaris, pautes d'observació, guions per autoinformes o entrevistes, guions per presentació de casos etc.

- **Desenvolupar les activitats i posar-les en comú:** El material de les activitats d'avaluació hauria de ser revisat en l'equip per mirar de extreure'n el coneixement que permeti valorar la conveniència o no d'introduir millores en l'àmbit estudiat. Cal tenir present que segons l'àmbit potser s'hauran definit agents responsables que no pertanyen a l'Equip.
- **Fer propostes de millora:** El resultat del procés d'avaluació hauria de ser la formulació de propostes de millora. És molt important tenir en compte que les propostes haurien d'afectar a l'àmbit concret estudiat i, si es veu convenient, als criteris continguts en el Projecte de l'EAP o provinents d'altres àmbits. Recordem que la nostra intenció és que la coherència interna entre els diferents àmbits es construeix en les dues direccions dels criteris generals cap a les actuacions concretes i des de l'observació de la pràctica concreta cap a la revisió dels criteris generals.
- **Acordar els procediments per a dur a terme les propostes de millora:** decidir qui, com, quan, s'hauria d'encarregar de dur a terme les actuacions de millora acordades. Cal tenir present que cal decidir la manera d'informar a possibles audiències interessades, entre altres coses perquè algunes de les propostes de millora podrien afectar-les (per exemple: pot ser que certes propostes necessitin recursos específics o la col·laboració d'Inspecció, o que proposem modificar certs aspectes de les intervencions en què participen altres serveis)
- **Acordar els procediments per al seguiment de les propostes:** decidir qui, com quan, revisarem si les propostes de millora acordades s'han pogut dur a la pràctica i la seva influència real sobre la pràctica de l'EAP

7. Revisió de la resta d'àmbits i recull dels resultats i les propostes

El procés continuaria amb la revisió dels diferents àmbits, en funció de la prioritització establerta o de noves incidències que puguin aparèixer.

De fet el procés podria tenir dues modalitats:

- instaurar-se com un procés continu que dona forma i sistematitza la reflexió sobre la pràctica que habitualment desenvolupen els EAP.
- aplicar-se en un període de temps determinat, fer una revisió en l'abast i profunditat que l'equip consideri adequats i quedar disponible per a fer altres processos de revisió en altres moments.

En qualsevol de les dues modalitats estaria bé deixar constància del procés, dels instruments, dels resultats i de les propostes de millora i el seu seguiment per tal que la tasca sigui constructiva i pugui anar-se eixamplant i aprofundint, si cal, a partir del que ja s'havia fet.

4 – IMPLEMENTACIÓ DEL MODEL D'AVALUACIÓ A L'EAP SANTS-MONTJUÏC

L'EAP Sants-Montjuïc és l'equip on treballa l'autor d'aquest estudi del qual és director. Des del moment en que es va fer el Projecte per a sol·licitar la concessió de la llicència, l'EAP va estar informat i va passar a formar part del projecte com a equip on es procuraria implementar el model que es volia construir. L'equip va mostrar en tot noment la seva disposició per fer aquesta tasca.

A mesura que la recerca anava avançant l'equip va rebre informació sobre el seu desenvolupament però cal tenir present que, de fet, la recerca i el model d'avaluació que se'n deriva no ha acabat de prendre una primera forma global fins al moment de la redacció d'aquesta memòria. De manera que en realitat fins ara no era gaire possible implementar el model com a tal.

No obstant això, l'EAP Sants-Montjuïc al llarg del 3r trimestre del curs 2000-01 ha anat seguint alguns dels passos inicials del què es preveia que seria el model d'avaluació que es proposaria. Així l'equip va ser informat sobre les opcions bàsiques del model i sobre la Proposta d'Àmbits de decisió/avaluació, en l'estat en què es trobava en aquell moment. A partir d'aquí es va iniciar un procés de discussió dins l'equip per tal de veure la conveniència de posar en marxa un procés d'autoavaluació del tipus proposat. Val a dir que els professionals de l'equip van acceptar amb decisió i responsabilitat iniciar aquest procés i es van prendre algunes decisions inicials.

Aquest procés va portar l'EAP a incloure dins el seu Pla d'Actuacions 2001-03 la posada en marxa del seu procés d'Autoavaluació com un dels dos grans temes de treball intern de l'equip per a aquest període.

A continuació incloem un fragment del Pla d'Actuació en què s'especifiquen els passos que es volen aconseguir en el període 2001-02:

“

- 1) **Inici d'un procés d'Autoavaluació de l'EAP** tot aprofitant el treball iniciat el curs 2000-01 a ran de la llicència per estudis concedida pel Departament al seu director per estudiar un model d'avaluació per als EAP.

Es tractaria d'engegar un procés sistemàtic d'autoavaluació orientat a la millora del funcionament de l'EAP, dirigit pel propi equip tot aprofitant els aspectes que puguin semblar útils dels que es proposen en l'estudi citat.

Per als dos cursos que resten del període 2000-03, l'EAP Sants-Montjuïc es proposaria acomplir un procés organitzat en les següents fases:

- l) *Revisió genèrica dels diferents àmbits del funcionament de l'EAP seguint els que es proposen en el model de l'estudi (Projecte d'EAP, Línies d'acció, Plans de col.laboració, Plans d'atenció, Plans de coordinació, Plans d'organització i millora).*

- II) *Priorització d'àmbits a millorar en funció de diferents paràmetres: rellevància, necessitat, oportunitat, estat actual.*
- III) *Revisió, millora i explicitació de l'àmbit "Projecte d'EAP" com a element fonamentador de les decisions autoavaluadores posteriors en tot el procés.*
- IV) *Planificació ajustada i execució dels plans de revisió i millora dels àmbits prioritzats en la fase (II) “*

(Pla d'Actuació de l'EAP 2001-02 lliurat a l'Administració el Setembre de 2001)

En aquest moment l'EAP ja està desenvolupant el 3r d'aquests passos, és a dir que està des de principis de curs erevisant i explicitant sistemàticament el seu Projecte d'EAP i ha incorporat la discussió dels darrers materials generats a l'estudi com ara la Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat. El grau de productivitat i, sobre tot, de comunicació i satisfacció professional és, de moment, força alt.

Volem deixar molt clar que, encara que la implementació que està fent l'EAP Sants-Montjuïc te un cert caire experimental perquè el model està encara en fase d'acabar-se de construir, l'actuació de l'EAP és totalment real, s'està desenvolupant un procés real d'autoavaluació com un acte professional plenament responsable i conscient per part dels professionals que componen l'equip. L'equip estar segur que el procés que ha iniciat representarà un avenç per a l'equip i redundarà en la millora del servei.

En aquesta línia és també cert que el model que proposem i el seu caràcter de relació entre criteris i pràctica fan que la implementació a l'EAP de Sants-Montjuïc (com la resta que eventualment puguin fer-se més endavant) haurien de representar una possibilitat de millorar el propi model a la vista de quina sigui la utilitat real de cad un dels seus components.

5 – CONCLUSIONS

En realitat al llarg de tota aquesta memòria s'han anat formulant conclusions parcials que ara, en tot cas, podem recordar.

Hem desenvolupat un estudi per a proposar un Model D'avaluació per als EAP del Departament d'Ensenyament de Catalunya.

Aquest estudi ha tingut fonamentalment dues grans fases:

- **recerca qualitativa sobre la tasca dels EAP i la seva avaluació**, desenvolupada a través d'entrevistes a una mostra de professionals de 4 sectors professionals implicats en l'assessorament psicopedagògic dels EAP:
 - . Administració
 - . Centres
 - . EAP
 - . Estudiosos

- **proposta d'un model d'avaluació per als EAP** a partir dels resultats de la recerca i de la formulació de l'autor de l'estudi.

Pel que fa a la recerca, les conclusions que s'han extret serien diverses però on queden més reflectides és en el conjunt de *“tendències de qualitat de la feina dels EAP”* que s'han recollit en l'apartat 2. Aquest llistat amb els fragments d'entrevistes que els il·lustren és el fruit d'un llarg procediment d'anàlisi i síntesi aplicat al contingut de les entrevistes. En ell s'hi reflecteixen els que semblarien criteris de qualitat que els entrevistats atribueixen a la tasca dels EAP. Aquest material és d'una gran utilitat a l'hora de pensar en l'avaluació dels EAP.

Una altra conclusió de la recerca és que els diferents sectors professionals entrevistats tenen visions diverses en funció del lloc que ocupen en l'assessorament i de les necessitats que tenen respecte dels EAP.

També s'ha constatat una bona disposició dels professionals entrevistats a parlar sobre la seva feina quan es donen condicions favorables i un clima de claredat i respecte en la comunicació. Cal agrair a totes les persones que han col·laborat la seva dedicació i generositat.

Pel que fa al model d'avaluació, ha quedat constituït per tres grans components

- les **opcions bàsiques** en què es fonamenta : *Orientació a la millora, Autorreflexió Col·legiada, Validació dialògica, Concepció Holística.*

- Dues **eines per desenvolupar el procés:**

- . Proposta d'Àmbits de Decisió/Avaluació dels EAP
 - . Proposta de Sistema Obert de Criteris de Qualitat
- **Procediments d'actuació:** Proposta de passos que podrien ser útils a l'hora de posar en pràctica el model en un EAP. Aquí es proposa una estratègia general d'autorreflexió col·legiada dins dels EAP en que s'anirien utilitzant les dues eines del punt anterior.

Tots aquests components estan explicats i desenvolupats en l'apartat 3 d'aquesta memòria.

Cal dir que totes aquestes formulacions s'han d'entendre com a propostes obertes que es presenten com una ajuda perquè els EAP interessats puguin utilitzar-les per a definir les seves pròpies i no com un model tancat previst per a ser utilitzat d'una forma única.

En aquest sentit cal dir que, com ja es preveia, en el projecte presentat per sol·licitar la llicència d'estudis, no s'han arribat a desenvolupar els possibles instruments que podrien fer-se servir en l'aplicació del model d'avaluació, això anirà apareixen en l'aplicació pràctica del model i pot ser un dels treballs de continuació del que es va desenvolupar el curs passat i que ara es presenta en aquesta memòria.

6 – RELACIÓ DE CONTINGUT DELS ANNEXOS

Incloem únicament un annex (annex 1) en què figuren ordenats tal com s'ha exposat en l'apartat 2.4.1. tots els quadres de síntesi corresponents a l'anàlisi efectuat al contingut de les entrevistes de la recerca.

7 - BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ, M. (1998): "El liderazgo de la calidad total". Escuela Española. Madrid
- AREA, M. y YANES, J. (1990): "El asesoramiento curricular a los centros escolares: la fase de contacto inicial", *Qurrículum*, 1, pp 57-78.
- AUBREY, C. (ed.) (1990): *Consultancy in the United Kingdom. Its role and contribution to educational change*, Falmer Press, London.
- BASEDAS, E. (1988): "El asesoramiento psicopedagógico: Una perspectiva constructivista", *Cuadernos de Pedagogía*, 159, 65-71.
- BONALS, J. y OTROS (1992): "Anàlisi de la demanda a la Institució escolar", *Revista del Col.legi de Psicòlegs de Catalunya*, 5, 13-16.
- BONALS, J. i DE DIEGO, J. (1996): "ética y estética de una profesión en desarrollo" a Monereo C. i Solé I. *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional i construtivista*. Alianza Editorial. Madrid.
- COHEN, L. I MANION, L. (1990): "Métodos de investigación educativa". La Muralla. Madrid.
- CANO, E. (198): "Evaluación de la calidad educativa". La Muralla. Madrid.
- CANDOLI, C.; CULLEN, K.; STUFFLEBEAM, D. (1998): "Evaluación de la actuación profesional en la supervisión educativa". Mensajero. Bilbao.
- CARBONELL, J. (2001): "La aventura de innovar. El cambio en la escuela". Morata. Madrid
- CONSELL SUPERIOR D'AVALUACIÓ DEL SISTEMA EDUCATIU (1998): "Sistema d'indicadors d'ensenyament a Catalunya". Departament d'Ensenyament. Barcelona.
- DALIN, P. y RUST, V.(1983): "Can schools learn ?", NFER, London.
- DE DIEGO, J. (1997): "L'assessorament com a col.laboració a l'educació infantil". *GUIX*, 232, 11-15.
- DE DIEGO, J. (2001): "El asesoramiento psicopedagógico y los procesos de cambio en los centros educativos". *Comunicació al "Simposi sobre Itineraris de Canvi en Educació"*. Barcelona.
- DE DIEGO, J. (en premsa): "Facilitar els processos innovadors dels centres. Una estratègia d'assessorament" *àmbits de psicopedagogia*.
- DOHERTY, G. (1997): "Desarrollo de sistemas de calidad en la educación". La Muralla. Madrid.

ESCUDERO MUÑOZ, J.M. y MORENO, J.M.(1992): "El asesoramiento a centros educativos", CAM, Madrid

FULLAN,M.(1990): "Staff Development, Innovation and Institutional Development", in Joyce, B.(ed.): *Changing School Culture through Staff Development*, ASCD, Alexandria.

HARGREAVES,A. (1993): "La Reforma Curricular y el maestro", *Cuadernos de Pedagogía*, 211, 50-54..

HERNANDEZ,F.(1987): "El asesor psicopedagógico y la innovación educativa", *Revista de Innovación e Investigación educativa*, nº 3, 85-96.

HERNANDEZ, F. (1992): "La construcción del saber del asesor" *Qurrículum*, 5, 49-67

HERNANDEZ, F. y COLEN,M. (1992): "El Programa de Asesorías a los Centros en el ICE de la Universidad de Barcelona" (ponencia fotocopiada).

HOUSE, E.R. (1994): "Evaluación, ética y poder" Morata. Madrid

HUGUET, T. (1992):"Reflexionar, aquí y ahora, sobre el papel del asesor psicopedagógico en los centros desde una perspectiva constructivista" (ponencia fotocopiada).

LIEBERMAN, A. (1986): "Collaborative work: working with, not working on", *Educational Leadreship*, February, 28-32.

LIEBERMAN, A. (ed.) (1990): "Schools as colaborative cultures: Creating the future now", Falmer Press, London.

Mac DONALD, B. (1983) "La evaluación y el control de la educación" a GIMENO, J. i PÉREZ A.I. (comp.) *La enseñanza: su teoría y su práctica*. Akal. Madrid.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (1997): "Modelo europeo de gestión de calidad". Madrid.

MILES, M., SAXL, E. y LIEBERMAN, A. (1988): "What Skills Do Educational Change Agents Need? An Empirical Wiew", *Curriculum Inquiry*, 18, (2), 157-193.

MONEREO C. i SOLÉ I.(1996): "El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional i constructivista . Alianza Editorial. Madrid.

NEVO, D. (1997): "Evaluación basada en el centro. Un diálogo para la mejora educativa. Mensajero. Bilbao.

NIETO CANO, J.M. (1992): "Agentes de apoyo externo: algunas líneas de conceptualización y análisis" *Qurrículum*,5,69-83.

RODRIGUEZ ROMERO, M.M. (1992): "La labor de asesoramiento en la enseñanza", *Signos*, 7, 4-24.

RODRIGUEZ ROMERO, M.M. (1996): "El asesoramiento en educación". Aljibe. Málaga.

RUIZ, J.M. (1996): "Como hacer una evaluación de centros educativos". Narcea. Madrid.

SANCHO, J.M. i altres (1993): "Aprendiendo de las innovaciones en los centros. La perspectiva interpretativa de investigación aplicada a tres estudios de casos". CIDE. Madrid (nova edició amb pròleg nou a Octaedro. Barcelona. 1998).

SANTOS GUERRA, M.A.(1990): "Hacer visible lo cotidiano", Akal, Madrid.

SANTOS GUERRA, M.A.(1993): "La evaluación un proceso de diàlogo, comprensión y mejora". Aljibe. Málaga.

SCHÖN, D. (1998): "El Profesional Reflexivo. Como piensan los profesionales cuando actuan" Paidós, Barcelona.

SOLÉ, I. (1997): "La concepción constructivista y el asesoramiento en centros" *infancia y aprendizaje*. n.77, pp 77-95.

STOLL, L. i FINK, D. (1999): "Para cambiar nuestras escuelas. Reunir la eficacia y la mejora" Octaedro. Barcelona.

VERLOOP,N. (1992): "Un sistema de apoyo educativo en vías de desarrollo: su potencial y sus dificultades" *AULA* 4-5, 93-98.

VILARRUBIAS, P. (1998): "L'autoavaluació del Projecte Curricular de Centre". Graó. Barcelona.

WEST, J.F. y IDOL, L. (1987): "School Consultation: AN Interdisciplinary Perspective on Theory, Models and Research", *Journal of Learning Disabilities*, 20, 7. pp. 387-408.

WOODS, P. (1987): "La escuela por dentro: la etnografía de la investigación educativa". Paidós/MEC. Barcelona.

ZABALLA, G. (2000): "Modelo de calidad en educación GOIEN".