

Antoni Giner
Carme Saumell

El què, el qui, el com, el quan i el perquè del projecte «Escolta'm»

La societat canvia i les necessitats del nostre alumnat, també. El projecte *Escolta'm* intenta ser un gra de sorra més per intentar donar resposta a les necessitats dels nens i les nenes, dels nois i les noies de ser acompanyats en el seu creixement integral com a persones. L'article intenta aportar una visió general del projecte *Escolta'm* i de la importància de la gestió relacional en el desenvolupament personal. Fa una introducció en el marc teòric del qual parteix, que és la resiliència i el *coaching*.

Paraules clau: tutoria personalitzada, reconeixement, capacitació, gestió relacional, treball en equip, resiliència, *coaching*.

Escoltar, concepte clau per a una tutoria personalitzada

Escoltar suposa un aprenentatge i una reflexió constants. L'escolta activa implica la voluntat de comprendre, de ser empàtics, d'iniciar un diàleg constructiu, una escolta càlida que ens permeti ser receptius a l'altra persona. Watzlawick (1993) afirma que «Escoltar-nos és un acte comunicatiu» i en la seva teoria sobre la comunicació humana argumenta que cada acte comunicatiu comporta un efecte informatiu i un efecte relacional. «Ensenyar a escoltar és anterior a ensenyar qualsevol altra matèria, perquè sense aquesta disposició bàsica, res no pot ser transmès» (Torralba, 2006).

Aquest projecte de tutoria personalitzada ha rebut el nom d'*Escolta'm* com a títol genèric perquè porta implícit un sentit de reciprocitat entre l'alumne i el seu tutor. Als

centres educatius, hi podem trobar espais de reflexió perquè els mestres i els alumnes ens escoltem. També hi podem canviar metodologies i crear àmbits pedagògics per una acció educativa basada en una tutoria que tingui en compte cada alumne de manera molt personal.

El projecte «Escolta'm»

El projecte proposa *personalitzar l'escola* amb un pla d'intervenció pedagògica que estableixi una vinculació educativa positiva entre el tutor i l'alumne, com també que proporcioni a tot l'alumnat factors promotores que el reconegui i l'acompanyi en el seu creixement per anar aconseguint nivells de seguretat personal que l'ajudin a desenvolupar-se de forma integral i satisfactòria.

Es tracta d'una relació tutorial fonamentada en:

- La confiança, aconseguida mitjançant l'escolta activa.
- La mirada capacitadora.
- La gestió relacional, amb el reconeixement i la identificació per part del tutor de cadascun dels alumnes del grup classe sense exclusió.

El projecte també és un suport als centres educatius, en l'àmbit de l'acció tutorial, per millorar-ne la cohesió social i l'aprenentatge.

Aquest projecte de tutoria personalitzada ha rebut el nom d'*Escolta'm* com a títol genèric perquè porta implícit un sentit de reciprocitat entre l'alumne i el seu tutor

Presentem un treball d'acompanyament i suport al professorat amb l'objectiu d'obtenir millors i noves eines per a la comunicació i el lideratge des d'una narrativa positiva i establir alhora una estructura organitzativa que permeti crear un nou format tutorial per a la conversa amb l'alumnat. El projecte està impulsat per l'ICE de la UB, coordinat per Antoni Giner i Carme Saumell i amb la supervisió del professor de la UB Francesc Imbernon. També disposa d'un grup de suport de reflexió, coordinació i formació amb tots els assessors i/o facilitadors externs organitzat des de l'ICE de la UB.

Actualment, en el projecte hi participen uns 3.000 alumnes, aproximadament uns 150 tutors i 27 referents que acompanyen els docents.

Aquest projecte convida els tutors, els cicles i/o els equips educatius, conjuntament amb els referents assessors, a reflexionar, a pensar en el significat, el valor i la pràctica d'una acció tutorial personalitzada. Tot amb un seguiment des de l'equip directiu i el claustre.

El projecte de tutoria personalitzada *Escolta'm* es va iniciar com a prova pilot a començament del curs 2005-2006 al nivell de P3 de l'escola La Jota, de Badia del Vallès (Barcelona). Posteriorment, i gràcies a la concessió d'una llicència d'estudis (portada a terme per Carme Saumell i tutoritzada per Esther Gil, professora de la UB), es va fer una recerca en l'etapa d'educació infantil i sisè d'educació primària a la mateixa escola i al parvulari de l'escola 25 de Setembre, de Rubí

Aquest projecte convida els tutors, els cicles i/o els equips educatius, conjuntament amb els referents assessors, a reflexionar, a pensar en el significat, el valor i la pràctica d'una acció tutorial personalitzada

(Barcelona). Tots dos centres van ampliar l'àmbit d'intervenció, tant a educació infantil com a primària; també, durant el curs següent, es va iniciar una nova aplicació al cicle superior de l'escola Benviure, de Castellbisbal (Barcelona). En el curs 2008-2009 es va implementar a deu

centres de primària (en diverses etapes educatives) i, com a prova pilot, a primer d'ESO a l'IES Castellbisbal. En aquest nou curs 2009-2010 hi estan adherits un total de dinou escoles i dos instituts.

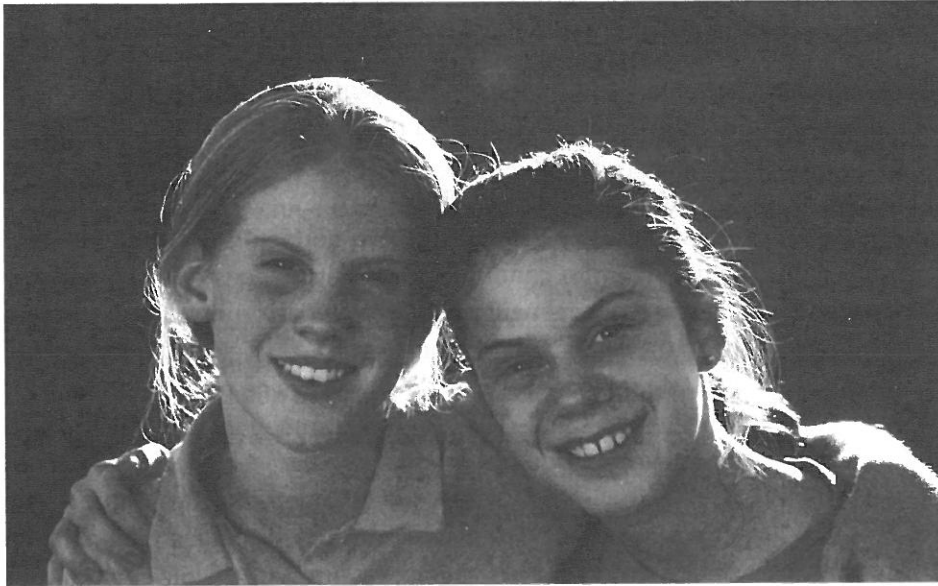
L'interès creixent per implementar el projecte ens facilita una disponibilitat més gran per aprofundir i millorar aquesta proposta educativa, un continu entre acció, recerca i reflexió.

Com a resultat de les experiències compartides amb un nombre considerable d'alumnes, tutors i referents o facilitadors externs, constatem que aquest treball d'equip possibilita el canvi de mirada i modifica actituds des d'una perspectiva d'acompanyament, no volem treballar per les escoles, sinó que volem caminar amb les escoles, des de la recerca i la reflexió, des d'un marc teòric vivenciat i una pràctica compartida. Així, en cert sentit, el procés és el producte d'un treball sistemàtic en què la col·laboració entre el conjunt de l'alumnat i dels professionals és la clau de l'èxit, i en què es crea la possibilitat de desenvolupar «comunitats de pràctica» en un marc d'interacció i participació de tota la comunitat educativa.

MONOGRÀFIC

Projecte «Escolta'm». Una experiència de tutoria personalitzada

ACCIÓ TUTORIAL / GENERAL



Guix

Objectius del projecte

- Desenvolupar un canvi de mirada respecte a les tasques tutorials i millorar les accions que s'hi duen a terme.
- Implementar, en els centres educatius, una acció tutorial amb un format més íntim i acollidor, que ajudi a crear vincles afectius positius i resilients entre tutor i alumne.
- Planificar temps i espais de conversa en petit grup per dur a terme la tutoria personalitzada.
- Oferir un treball reflexiu en profunditat sobre la pràctica tutorial, amb els tutors des de la mateixa comunitat educativa.
- Fer a l'escola un projecte comú que convidi a reflexionar sobre el significat, el valor i la pràctica d'una acció tutorial resilient.

- Centrar la mirada en els elements que afavoreixen el progrés de l'alumnat, més que no pas en les causes dels seus problemes.
- Desenvolupar habilitats de comunicació i de relació entre iguals.
- Donar respostes educatives a l'alumnat per promoure factors que els facin créixer de manera equilibrada i que els ajudin a tenir una motivació més gran per aprendre.
- Que el tutor disposi de més temps i de prou qualitat per treballar amb aprofundiment i tranquil·litat l'acció tutorial envers el grup classe.
- Proporcionar eines de treball i d'autoreflexió al professorat.

En què ens basem? Eixos vertebradors que li donen sentit

El primer eix el basem en la *prevenció primària inespecífica*. Reiterem la importància de les orientacions de la Convenció sobre els Drets de l'Infant (1989), pel fet que van incorporar el concepte de millora de la qualitat de vida de les nenes i els nens.

El segon eix parteix d'una *escola inclusiva* basada en l'educabilitat de tots els infants, on tothom pot progressar, seguint l'argumentació de T. Booth (Ainscow i Booth, 2003).

El tercer eix consisteix a *atendre i entendre l'alumne o l'alumna com a persona*, des d'una mirada àmplia sobre aquest concepte. No només es vol atendre l'alumne, sinó també entendre la persona.

L'últim i quart eix vertebrador es basa a *donar suport al tutor o a la tutora i als equips docents* dels centres educatius de primària i secundària. Això es farà proporcionant una

La resiliència permet que una persona, encara que visqui en situacions adverses, desenvolupi estratègies per sortir-ne aïrosament i saber com afrontar-les

estructura organitzativa als tutors, un espai i un temps programat de reunions de treball per compartir coneixements nous de les experiències viscudes des de la pràctica i la reflexió, com

proposen Wenger, Mc Dermolt i Synder (2002), per generar una comunitat de pràctica, crear recursos i compartir significats.

Idees força

Destaquem les idees força següents que impregnen el projecte:

- Reconèixer l'alumne, identificar la persona.
- L'escola, àmbit educatiu per excel·lència.
- La bona relació d'una persona adulta significativa, la tutora o el tutor, afavoreix la millora dels aprenentatges i de la convivència.
- Acompanyar la construcció personal del tutor o la tutora.
- Refermar la identitat del docent.
- Donar suport al bon saber de l'ensenyant.
- Promoure relacions de col·laboració amb les famílies.
- Fomentar la relació i l'intercanvi dins de l'equip docent.
- Comunitats de pràctica.

Bases teòriques

Quan es parla de bases teòriques d'un projecte, és difícil definir quines són les fonts de les quals es nodreix, però sem-

pre n'hi ha unes de més influents que unes altres. Les dues fonts principals han estat la resiliència i el *coaching*.

Parlem de resiliència

En l'àmbit escolar, parlarem de factors de risc o vulnerabilitat quan les condicions personals i educatives comportin a l'alumnat l'increment de desenvolupar un nivell baix d'aprenentatges, conductes desadaptades, conflictivitat entre iguals, etc. I de factors protectors o promotors de resiliència, quan els aspectes personals i de l'entorn promoguin el desenvolupament harmònic de l'alumne o l'alumna.

La resiliència permet que una persona, encara que visqui en situacions adverses, desenvolupi estratègies per sortir-ne aïrosament i saber com afrontar-les. La resiliència és donada per factors de protecció.

Autors com Werner (1990), Garmezy, Ferguson i Lynskey (1991) i Rutter (1993) descriuen com a factors promotors de la resiliència:

- Les característiques del temperament: un nivell adequat d'activitat, capacitat reflexiva i responsabilitat davant d'altres persones.
- La naturalesa de la família: la relació emocional estable amb almenys un dels pares o amb una altra persona significativa.
- La disponibilitat de fonts de suport extern: la presència d'interessos i de persones significatives fora de la família afavoreixen la resiliència.
- El desenvolupament d'interessos i vincles afectius: clima educacional obert i amb límits clars.

MONOGRÀFIC

Projecte «Escolta'm». Una experiència de tutoria personalitzada
ACCIÓ TUTORIAL / GENERAL

- La relació entre iguals: tenir una relació de qualitat amb els iguals.
- Haver viscut experiències d'autoeficàcia i d'autoconfiança, i tenir-ne una imatge positiva.

Diversos investigadors han explorat la naturalesa de les relacions segons la taxa hormonal i han descobert que algunes substàncies, com ara l'oxitocina i la vasopressina, apareixen en una quantitat més gran si es detecta un bon tracte.

L'escola té un paper important en el desenvolupament de la resiliència en la infància, perquè pot:

- Establir una relació de persona a persona amb els infants.
- Descobrir aspectes positius de cadascú.
- Ser capaç de posar-se en el lloc de l'altre, per comprendre els seus punts de vista, les seves actituds, les seves accions.
- Predicar amb l'exemple, adoptant actituds de respecte, solidaritat i comprensió amb els infants.
- Tenir en compte les necessitats, les dificultats i les expectatives de cada infant, ja que aquestes són distintes depèn de qui es tracti.
- Estimular el desenvolupament de les capacitats d'escoltar, d'expressió verbal i no verbal, com també de la comunicació en general.
- Posar límits, establir comportaments tranquil·litzadors i fer observacions verbals per ajudar els infants.
- Desenvolupar comportaments conseqüents que transmetin valors i normes, incloent-hi factors de resiliència.

Parlem de «coaching»

Actualment, hi ha molts models de *coaching* amb línies de treball i amb tendències diverses. Encara no hi ha un model unificat que el defineixi clarament. Davant d'aquesta situació emergent, el grup de Coaching Educatiu, que es va fundar a l'ICE de la UB l'any 2006, va definir el *coaching* en educació mitjançant els termes següents:

Essencialment, és una relació, un diàleg entre un tutor o una tutora i un alumne o una alumna en un context orientat al desenvolupament i/o al creixement personal.

Consisteix a acompanyar les persones individualment o en grup, mitjançant la comunicació, per tal d'ajudar l'alumne perquè identifiqui les seves capacitats i per possibilitar que les transformi en habilitats tot potenciant actituds proactives.

El *coaching* busca establir una relació significativa entre tutor i alumne. Es tracta d'un procés on, a poc a poc, va apareixent aquesta complicitat en la relació que fa que el diàleg que hi apareix sigui escoltat, amb tot el que això implica. Un diàleg que està orientat al desenvolupament i al creixement personal.

La resiliència i el treball de coaching són el marc conceptual que dona força al treball de tutoria personalitzada, i en aquest sentit l'aula petita és un espai prioritari per desenvolupar en els alumnes, de manera preventiva, resiliències internes mitjançant la relació que es genera

El *coaching* es basa en les capacitats de l'alumne i no pas en les mancances que pateix. Unes capacitats que, si vol, pot convertir en habilitats mitjançant l'acompanyament del tutor. El protagonista és l'alumne, que és el responsable del seu progrés, del seu creixement i de les seves actituds.

Aclarim aquest concepte de narratives constructives. Es parteix de la base que tothom s'explica la realitat de manera diferent, fa una construcció de l'entorn que l'envolta i ho fa segons el seu estil cognitiu.

Amb aquests esquemes cognitius de la realitat, ens expliquem la vida d'una manera determinada, que fa que ens puguem desenvolupar millor o pitjor en el nostre territori, en el nostre entorn o amb les nostres emocions i actituds.

D'aquesta manera, es va construint el mapa de la realitat atribuint significats a les diferents situacions de forma totalment imprecisa, però amb un alt significat per un mateix o per la persona amb qui ens relacionem.

El *coaching* vol esbrinar quines creences i construccions narratives configuren el mapa de cadascú, en aquest cas de l'alumne, i si l'ajuden a créixer o, ben al contrari, el limiten sense deixar-lo desenvolupar. A partir de la relació significativa que s'estableix entre tutor i alumne, cal intentar que aquest canvi aquelles creences limitadores o destructives que té per creences que l'ajudin a créixer. Això es produeix d'una forma natural amb la comunicació que s'estableix i amb l'intercanvi de reflexions.

Una de les aportacions del *coaching* són les estratègies de comunicació per millorar el nostre treball com a tutors,

unes estratègies que es nodreixen de diferents models com ara la PNL, el model sistèmic, la teoria de la comunicació, el model cognitivoconstructivista o el model de la Gestalt, entre d'altres.

La resiliència i el treball de *coaching* són el marc conceptual que dona força al treball de tutoria personalitzada, i en aquest sentit l'aula petita és un espai prioritari per desenvolupar en els alumnes, de manera preventiva, resiliències internes mitjançant la relació que es genera. Els pilars que es poden treballar principalment des de l'escola són la introspecció, la independència, la capacitat de relacionar-se, la iniciativa, l'humor, la creativitat, la moralitat i l'autoestima constructiva, entre d'altres.

Discursos interns

El projecte *Escolta'm* no dona resposta a totes les dificultats que hi ha per assolir bons aprenentatges ni a tots els problemes de convivència que té l'escola. Ni ho pretén.

És un projecte educatiu, senzill, humil i que aprofita els recursos de la xarxa.

És una iniciativa més, un projecte que pretén aportar el seu gra de sorra com a resposta a la realitat cada cop més complexa que hi ha als centres educatius davant d'una societat també complexa, on sovint la manca de referents de l'alumnat es fa evident, no pas per manca de voluntat dels docents, sinó més aviat per un ritme escolar accelerat que no facilita la reflexió ni la pausa. Aquestes circumstàncies poden arribar a comprometre els objectius que pretenem aconseguir, com ara que el nostre alumnat gaudeixi d'un bon desenvolupament.

MONOGRÀFIC

Projecte «Escolta'm». Una experiència de tutoria personalitzada
ACCIÓ TUTORIAL / GENERAL

pament que permeti que cada persona pugui arribar a tenir el seu propi criteri i una vida sostenible.

El projecte pretén donar eines formatives i organitzatives als centres educatius sensibles als valors de la tutorització de l'alumnat i a la necessitat de professionalitzar aquesta funció docent, a fi d'assolir una relació més humana en el teixit cada cop més burocràtic de l'escola, amb l'objectiu de donar suport als nens i nenes, als nois i noies, perquè puguin ser persones millors i ciutadans més competents.

A partir de la vivència i l'experiència de professionals que treballem en l'àmbit de l'educació i del recull de teories i models que sostenen la nostra proposta, hem buscat la manera d'organitzar una resposta que faciliti la tasca del tutor i, a l'ensem, doni més suport a l'alumne.

Ens agrada fer la metàfora següent: la mar Mediterrània fa anys que està descoberta, però sempre hi ha llocs que nosaltres no hem visitat ni hem conegut. Es tracta d'explicar-nos els diferents racons que té per després anar-los a veure i que en puguem descobrir aspectes interessants.

Quan parlem de relacions humanes, tot és complex, però, ahora, tots ens relacionem. El que es procura amb el projecte *Escolta'm* és aportar estratègies i maneres de fer-ho millor. Creiem que, per aconseguir-ho, el tutor ha de trobar el suport d'un pla de treball que li permeti dur a terme aquesta acció tutorial de manera relaxada i possible. Això requereix una organització des de dins del centre educatiu que seguidament us presentem.

HEM PARLAT DE:

- Acció tutorial.
- Orientació i tutoria.

Referències bibliogràfiques

- AINSCOW, M.; BOOTH, T. (2003): *Índex per a la inclusió*. CSIE [en línia]. <[www.xtec.net/serveis/eap/a8900272/NEW\(G\)/index.html](http://www.xtec.net/serveis/eap/a8900272/NEW(G)/index.html)>
- GARMEZY, N.; FERGUSON, N.; LYNSKEY, O. (1991): «Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty», *American Behavioural Scientist*, vol.34(4)
- RUTTER, M. (1993): «Resilience: some conceptual considerations», *Journal of Adolescent Health*, vol.14(8).
- TORRALBA, F. (2006): *L'art de saber escoltar*. Lleida. Pagès editors.
- WATZLAWICK, P. (1993): *Teoria de la comunicació humana*. Barcelona. Herder.
- WERNER, E.E. (1990): «Protective factors and individual resilience», en MEISELS, S.J.; SHONKOFF, J. (comp), *Handbook of Early Childhood Intervention*, Nueva York, Cambridge University Press, p. 97-116.

Antoni Giner Tarrida

ICE. Universitat de Barcelona

antoniginer@ub.edu

Carme Saumell Mir

SEETDIC Vallès Occidental. Departament d'Educació

csaumell@xtec.cat

Aquest article fou sol·licitat per GUIX: ELEMENTS D'ACCIÓ EDUCATIVA el mes de setembre de 2009 i acceptat el mes de novembre de 2009 per ser-hi publicat.