

# Avaluació de dos anys de funcionament d'un servei de suport i atenció emocional en centres educatius d'alta complexitat del Pla de Barris de la ciutat de Barcelona

Recepció: 14/04/2020 / Acceptació: 25/01/2021

## Resum

El servei de suport i atenció emocional (SSAE) de 27 centres educatius del Pla de Barris de Barcelona té la finalitat de millorar el desenvolupament integral de l'infant en el marc escolar, mitjançant un abordatge que inclogui les dimensions emocionals, socials, físiques i intel·lectuals. Aquest article descriu el SSAE i presenta una anàlisi de la seva implementació, després de dos anys de funcionament, tenint en compte: 1) els canvis associats al servei; 2) els facilitadors i barreres trobats; i 3) algunes propostes de millora i de futur. S'han examinat les memòries de centre seguint la metodologia d'anàlisi de documents. De l'anàlisi es desprèn que el SSAE garanteix el desenvolupament de competències socioemocionals i la cohesió i convivència a les aules. Els facilitadors i barreres identificats són amplis i inclouen factors al nivell de tota la comunitat educativa. S'hi suggereixen propostes de millora i de futur en la interrelació de: a) la filosofia i valors de centre; b) l'encaix, la coordinació i la col·laboració entre professionals; i c) la definició, funcionament i avaluació de les intervencions. Aquest servei es podria estendre a altres centres educatius amb característiques o necessitats diferents.

## Paraules clau

Educació, avaluació, intervenció socioeducativa, competències socioemocionals, clima escolar.

## Evaluación de dos años de funcionamiento de un servicio de apoyo y atención emocional en centros educativos de alta complejidad del Plan de Barrios de la ciudad de Barcelona

*El servicio de apoyo y atención emocional (SSAE) de 27 centros educativos del Plan de Barrios de Barcelona tiene la finalidad de mejorar el desarrollo integral del niño en el marco escolar, mediante un abordaje que incluya las dimensiones emocionales, sociales, físicas e intelectuales. Este artículo describe el SSAE y presenta un análisis de su implementación, tras dos años de funcionamiento, teniendo en cuenta: 1) los cambios asociados al servicio; 2) los facilitadores y barreras encontrados; y 3) algunas propuestas de mejora y de futuro. Se han examinado las memorias de centro siguiendo la metodología de análisis de documentos. Del análisis se desprende que el SSAE garantiza el desarrollo de competencias socioemocionales y la cohesión y convivencia en las aulas. Los facilitadores y barreras identificados son amplios e incluyen factores al nivel de toda la comunidad educativa. Se sugieren propuestas de mejora y de futuro en la interrelación de: a) la filosofía y valores de centro; b) el encaje, la coordinación y la colaboración entre profesionales; y c) la definición, funcionamiento y evaluación de las intervenciones. Este servicio podría extenderse a otros centros educativos con características o necesidades distintas.*

## Palabras clave

Educación, evaluación, intervención socioeducativa, competencias socioemocionales, clima escolar.

## Evaluation after two years' operation of a support and emotional care service at highly complex schools in the Neighbourhood Plan of Barcelona

*The emotional support and care service (SSAE) provided at 27 schools in the Barcelona Neighbourhood Plan is aimed at improving the integral development of children in the school environment through an approach that includes the emotional, social, physical and intellectual dimensions. This article describes the SSAE and presents an analysis of its implementation, after two years of operation. The paper takes into account: 1) changes that have affected the service; 2) facilitators and barriers found; and 3) proposals for improvement and the future. Reports from the centre were examined according to the document analysis methodology. The analysis shows that the SSAE promotes the development of socio-emotional skills and cohesion and coexistence in the classroom. The facilitators and barriers identified are broad-ranging and include factors at the level of the entire educational community. The conclusions include proposals for improvement and the future as regards: a) the philosophy and values of the centre; b) liaison, coordination and cooperation among workers; and c) definition, operation and evaluation of interventions. The service could be extended to other schools with different characteristics or needs.*

## Keywords

Education, assessment, socio-educational intervention, socio-emotional competencies, school climate.

## Com citar aquest article:

Mas-Expósito, L.; Amador-Campos, J. A.; Triay, M.; Lalucat i Jo, Ll. (2020). Avaluació de dos anys de funcionament d'un servei de suport i atenció emocional en centres educatius d'alta complexitat del Pla de Barris de la ciutat de Barcelona. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 76, p. 214-230.

## ▲ Introducció

L'Ajuntament de Barcelona té el compromís de treballar per reduir les desigualtats entre barris i grups socials de la ciutat de Barcelona. Amb aquesta finalitat s'ha dissenyat el Pla de Barris, amb un conjunt d'objectius destinats a transformar aspectes clau en els àmbits de l'educació, els drets socials, l'activitat econòmica i l'ecologia urbana. En l'àmbit de l'educació destaquen els aspectes vinculats a l'escola, l'entorn i la comunitat, l'educació formal i l'educació en el lleure. En l'àmbit dels drets de la ciutadania, s'han elaborat objectius vinculats a la cultura, l'allotjament, la salut comunitària, els programes d'atenció social i l'equitat de gènere, a més d'actuacions de salut pública.

Per dur a terme aquest pla de millora dels barris s'han seleccionat els que presentaven més necessitats mitjançant un instrument que mesura, entre altres aspectes, la distribució territorial de la renda familiar disponible, el nivell formatiu de la població, la taxa d'atur o d'embarassos entre adolescents. El Pla de Barris pretén incidir en alguns àmbits estratègics com ara la igualtat d'oportunitats per a persones amb rendes baixes, les oportunitats educatives, les condicions de salut física i mental o l'atenció a col·lectius amb necessitats especials.

Un àmbit d'intervenció prioritzat és el treball en centres educatius destinat a potenciar les sortides laborals i vitals d'infants i adolescents. Per aquest motiu, es contempen els centres educatius com a centres d'influència més enllà de l'educació formal i les classes reglades i es preveu implicar les famílies, adaptant-se a les realitats socials de l'entorn i mantenint una atenció continuada a l'alumnat al llarg de l'etapa educativa. En una primera formulació, el Pla de Barris de Barcelona va proposar, en l'àmbit educatiu, els objectius i propostes d'intervenció següents:

- Un lideratge pedagògic amb equips potents, que facilitin la formació del professorat més enllà de l'àmbit normatiu, innovant els mètodes i fent-los participis.
- Centres educatius a temps complet, que ampliiïn l'oferta horària per donar accés a l'alumnat a activitats extraescolars lúdiques, expressives, artístiques, de suport educatiu i esportives per a una educació integral.
- Un treball coordinat amb serveis de salut i socials, per garantir que totes les intervencions educatives, de salut i socials, que es dirigeixen a un mateix infant o adolescent i a la seva família, estiguin coordinades i vagin en la mateixa direcció, implementant, si cal, la presència periòdica del treballador social de la zona en el mateix centre educatiu.
- Una acció de suport al procés d'educació comunitària per reforçar la relació de les famílies amb els centres educatius.
- Una intervenció per millorar la convivència i la inclusió tot atenent la diversitat.

**El Pla de Barris pretén incidir en alguns àmbits estratègics com ara la igualtat d'oportunitats per a persones amb rendes baixes, oportunitats educatives, salut física i mental o l'atenció a col·lectius amb necessitats especials**

- Un abordatge dirigit a promoure la salut mental i prevenir i detectar problemes de salut mental en infants i adolescents des de la perspectiva comunitària.

Els barris i els centres educatius seleccionats per al Servei de Suport i Atenció Emocional (SSAE) en els centres educatius responen a aquesta filosofia del Pla de Barris. L'octubre del 2107 la Fundació Privada Centre d'Higiene Mental Les Corts (FPCHMLC) va guanyar la licitació del Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) per a poder desenvolupar aquest servei. Es tracta d'un projecte de tres anys de durada que suposa la incorporació en vint-i-set centres educatius del Pla de Barris de Barcelona de vint professionals (psicòlegs, psicopedagogs, mestres d'educació especial, etc.).

## Objectius

L'objectiu d'aquest article és doble: 1) donar a conèixer el funcionament del SSAE; i 2) presentar una anàlisi de la seva implementació, després de dos anys de funcionament, tenint en compte:

- Els canvis associats a la seva implementació.
- Els facilitadors i les barreres trobats.
- Les propostes de millora i de futur.

## El Servei de Suport i Atenció Emocional

**El SSAE dels centres educatius té la finalitat de millorar el desenvolupament integral de l'infant en el marc escolar**

El SSAE dels centres educatius del Pla de Barris de Barcelona té la finalitat de millorar el desenvolupament integral de l'infant en el marc escolar, mitjançant un abordatge que inclogui les dimensions emocionals, socials, físiques i intel·lectuals de l'alumnat. Un aspecte important del funcionament del SSAE és la incorporació de l'educació socioemocional en el treball educatiu. Aquesta educació socioemocional s'entén de forma transversal i implica totes les matèries acadèmiques i, per tant, tot el professorat que les imparteix. El concepte de desenvolupament integral de l'infant s'emmarca en un moviment d'abast ampli sorgit en el món occidental en què es constaten diferents dificultats aparegudes en el funcionament i en els resultats dels sistemes educatius. S'han identificat, entre d'altres, els problemes següents: taxes elevades de fracàs escolar i la no superació de l'ensenyament obligatori, absentisme, abandonament escolar, aparició i increment de conductes disruptives a l'aula, situacions de conflicte i conductes violentes entre l'alumnat, assetjament escolar, manifestacions comportamentals de patiment psicològic, manifestacions incipients de trastorns mentals, de trastorns de la

conducta i de consums d'alcohol i drogues. La incidència d'aquestes manifestacions és desigual, segons el context social i cultural de les poblacions escolars i dels seus entorns comunitaris.

El SSAE s'emmarca dins dels objectius del Pla de Barris anteriorment descrits i la seva planificació i desplegament es fonamenta en els següents objectius:

- Fomentar les competències socioemocionals de l'alumnat millorant la capacitat per conèixer les seves emocions i regular-les.
- Fomentar l'autonomia personal, la competència social, la qualitat de vida i el benestar personal.
- Millorar la capacitat per contenir i disminuir el malestar emocional de l'alumnat, reduint així les conductes disruptives i violentes en l'àmbit escolar.
- Millorar la gestió dels conflictes i les conductes disruptives i violentes a les aules.
- Dotar els equips docents de coneixements i eines en l'àmbit de l'educació emocional per poder incorporar aquests aspectes en el pla anual de centre.

Aquests objectius es poden resumir en dos àmbits: 1) desenvolupament de competències socioemocionals i 2) instauració d'un clima emocional favorable per a la convivència i l'aprenentatge. El quadre 1 recull un resum de l'enfocament, la missió, la visió i els valors del SSAE.

La població destinatària del SSAE està formada per tota la comunitat educativa de vint-i-set centres educatius del Pla de Barris de Barcelona. Aquests centres estan situats en zones especialment desafavorides a nivell social. El Pla de Barris de Barcelona es desenvolupa en un total de setze barris distribuïts en tres eixos: Besòs, Muntanya Turons i Litoral. La distribució territorial dels centres educatius és la següent: una escola a Horta Guinardó, quatre escoles i tres instituts escola a Nou Barris, tres escoles, un institut i un institut escola a Sant Andreu, vuit escoles a Sant Martí i sis escoles i un institut a Sants-Montjuïc. El conjunt de centres educatius suposa un total de 7.689 alumnes. Com ja s'ha comentat anteriorment, el SSAE dirigeix la seva intervenció a tota la comunitat educativa incloent-hi tant el treball directe a les aules amb l'alumnat com el treball amb les famílies. Al quadre 2 s'inclou la cartera de serveis del SSAE i es detallen les activitats que el professional pot desenvolupar en els centres educatius, segons àmbit d'intervenció.

Els objectius es poden resumir en dos àmbits:

- 1) desenvolupament de competències socioemocionals i
- 2) instauració d'un clima emocional favorable per a la convivència i l'aprenentatge

**Quadre 1.** Enfocament, missió, visió i valors del SSAE

Enfocament	<p>Suport i atenció socioemocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar i programar en coordinació amb els claustres les actuacions a dur a terme.</li> <li>- Dotar els claustres de recursos teòrics i pràctics per a incorporar noves pràctiques en les actuacions de centre.</li> <li>- Assessorar els claustres sobre dificultats de relació interpersonal i problemes de conducta.</li> <li>- Donar atenció directa a l'alumnat a les aules per al treball preventiu i la detecció de dificultats en el desenvolupament.</li> </ul>
Missió	<p>Desenvolupament de l'educació socioemocional en els centres educatius:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar transversalment l'educació socioemocional en el conjunt de les activitats educatives.</li> <li>- Facilitar l'adquisició de competències socioemocionals de tota la comunitat educativa.</li> <li>- Millorar el clima emocional dels centres educatius.</li> </ul>
Visió	<p>Fomentar centres educatius:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amb l'alumnat com a centre.</li> <li>- Que facilitin l'aprenentatge de naturalesa social.</li> <li>- Que generin competència social.</li> <li>- Que integrin les emocions en l'aprenentatge.</li> <li>- Que generin un bon clima emocional.</li> <li>- Que redueixin els problemes de comportament.</li> <li>- Amb resultats acadèmics adequats.</li> <li>- Amb un alumnat i professorat participatiu, respectuós amb la diferència i resolutiu davant els conflictes.</li> </ul>
Valors	<p>Inclusió, solidaritat, cooperació, innovació, reducció de les desigualtats, desplegament dels drets socials i de la convivència, compromís i qualitat educativa.</p>

Font: Elaboració pròpia.

En el camp de l'educació, les pràctiques restauratives s'han definit com una nova filosofia que situa les relacions interpersonals en el cor de l'experiència educativa

Des del SSAE s'ha considerat com a línia estratègica la capacitació dels seus professionals en la formació de docents en habilitats socioemocionals. La capacitació s'ha fet des d'una formació intensiva i exhaustiva en pràctiques restauratives i, més específicament, en cercles de diàleg. Aquestes pràctiques provenen de la justícia restaurativa en el camp de la justícia criminal, on es fan servir per a la resolució de problemes interpersonals donant veu a la víctima al mateix temps que l'agressor es fa responsable dels seus actes (Bevington, 2015). En el camp de l'educació, les pràctiques restauratives s'han definit com una nova filosofia que situa les relacions interpersonals en el cor de l'experiència educativa. Les pràctiques restauratives construeixen i mantenen xarxes inclusives de relacions interpersonals positives (Corrigan, 2012) i, més específicament, permeten el treball d'habilitats socioemocionals com una mesura preventiva, alhora que permeten una millor gestió del conflicte (Payton *et al.*, 2000). En alguns centres educatius es desenvolupen enfocaments parcials de pràctiques restauratives per a la resolució de conflictes, per exemple, la mediació o els cercles restauratius; altres enfocaments més globals inclouen metodologies per al desenvolupament de les competències socioemocionals i la cohesió de grup, o mètodes preventius

per als conflictes. Cal assenyalar que els centres educatius en què el SSAE desplega la seva intervenció són d'alta complexitat i es caracteritzen per un alt nivell de conflictivitat, fet que requereix un abordatge global, que sigui reactiu, però alhora preventiu, i que inclogui tota la comunitat educativa. És per això que s'ha prioritzat la formació de professionals en aquest enfocament i en les seves pràctiques, cercles de diàleg, amb l'objectiu final de poder fer una transferència de la formació als docents. Cal assenyalar, finalment, que la psicomotricitat i l'artteràpia són activitats que formen part, també, de la línia estratègica del servei.

**Quadre 2.** Cartera de serveis del SSAE

Àmbit	Servei
Aula	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenció directa a l'alumnat en el grup aula que permeti realitzar un treball de prevenció i detecció de dificultats de desenvolupament i relacionals.</li> <li>- Conducció de grups amb un projecte específic relacionat amb l'acompanyament emocional.</li> </ul>
Docents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar el professorat de prou recursos teòrics i pràctics per a realitzar i executar la programació relacionada amb la feina tutorial.</li> <li>- Acompanyament emocional i suport a l'equip docent sobre les dificultats relacionals i conductuals que sorgeixen en el dia a dia a les aules. Transferència de coneixements.</li> <li>- Dissenyar activitats dirigides al desenvolupament integral de l'alumnat, en contextos inclusius, que ajudin a cohesionar els grups.</li> <li>- Crear materials curriculars destinats a promoure l'aprenentatge socioemocional.</li> <li>- Participació en grups de treball o comissions dirigides a millorar el desenvolupament integral de l'alumnat.</li> </ul>
Docents i altres professionals	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació en les reunions amb altres professionals incloent-hi docents, educadors socials, treballadors d'inserció social, promotors, etc. La seva finalitat és fer un treball conjunt per a la millora del desenvolupament integral de l'alumnat i del clima del centre educatiu.</li> </ul>
Claustre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suport en l'elaboració de la programació del Pla Tutorial de Centre i d'altres documents sobre convivència que reuneixin les condicions següents: adaptats, funcionals i operatius per donar resposta a les necessitats plantejades.</li> <li>- Participació en les reunions de claustre amb la finalitat de: 1) ajudar a integrar en la seva intervenció els aspectes socioemocionals, físics i intel·lectuals de l'alumnat, i 2) millorar el clima emocional de centre.</li> </ul>
Família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació en reunions amb les famílies amb la presència d'altres professionals (docents, treballadores d'inserció social etc.).</li> <li>- Conducció de grups de famílies, conjuntament amb els docents, amb la finalitat de millorar la capacitat de regulació emocional, disminuir el malestar, i prevenir i millorar la gestió dels conflictes.</li> </ul>

Font: Elaboració pròpia.

## Metodologia

L'avaluació continuada del funcionament del SSAE constitueix una part rellevant del projecte sobre la qual es fonamenta l'anàlisi de resultats, la introducció de canvis i millores, a banda de la formulació del cercle de qualitat del servei. Aquesta avaluació recolza en dos pilars: 1) L'avaluació de les activitats del servei. És responsabilitat de cada professional del servei recollir en un registre les activitats que realitza a cada centre educatiu. 2) La memòria que cada professional del servei realitza per al centre educatiu en què treballa en acabar cada curs escolar. L'estructura de la memòria de centre té un format comú que conté els apartats següents:

- a) Presentació del centre educatiu.
- b) Pla de treball realitzat en comú amb d'altres perfils professionals nous del Pla de Barris.
- c) Pla de treball del professional del SSAE.
- d) Desplegament del pla de treball del professional del SSAE.
- e) Valoració del professional del SSAE en relació amb canvis, i barreres i facilitadors associats a la implementació del servei.
- f) Propostes de millora i de futur.

Cal assenyalar que aquests dos últims apartats, *e i f*, emplenats des de la perspectiva del professional, són el focus d'anàlisi d'aquest treball. Un cop finalitzades les memòries de cada centre (n=27) se'n va assegurar l'autenticitat, credibilitat, exactitud i representativitat. En totes s'hi tractava de forma completa, comprensiva i similar els apartats assenyalats com a focus d'anàlisi.

La metodologia emprada ha estat la de l'anàlisi de documents descrita per Bowen (2009). Es tracta d'un procés iteratiu que combina elements de l'anàlisi de contingut i de l'anàlisi temàtica. Primerament, es va realitzar l'anàlisi de contingut, en què es van identificar les dades de cada memòria de centre que eren significatives i rellevants. Es va seguir el següent procés: a) extracció en un únic document del contingut dels apartats considerats com a focus d'anàlisi; i b) eliminació de duplicats i reagrupació d'aportacions. Després, es va realitzar l'anàlisi temàtica. Es va buscar la informació específica i es va dur a terme la seva codificació i la construcció de categories per identificar els temes pertinents als objectius d'aquest treball. No se'n va contemplar la quantificació tenint en compte la metodologia proposada per Bowen (2009). L'anàlisi de documents va ser duta a terme per una de les investigadores del projecte (LME). La proposta es va presentar a dos dels integrants de les agrupacions (JAAC i LLJ) per a una revisió exhaustiva en una sessió de treball. Els desacords entre investigadors es van resoldre mitjançant discussió fins arribar a un consens amb la participació de tots els investigadors. Finalment, es van integrar les diferents aportacions en un únic document, que es va revisar i aprovar per part de tots els autors d'aquest treball.

## Resultats

A continuació, es presenten els resultats obtinguts a partir de l'anàlisi de documents. Aquest apartat s'ha organitzat en tres subapartats:

- 1) Canvis associats a la implementació del SSAE.
- 2) Facilitadors i barreres trobats en la seva implementació.
- 3) Propostes de millora i de futur per al servei.

Per facilitar la presentació de resultats, cada apartat s'ha dividit en subapartats, que es corresponen amb: alumnat, direcció, claustre, famílies, professionals del SSAE i d'altres. No en tots els apartats hi havia informació referida als subapartats especificats.

## Canvis

Tot seguit es presenten els canvis associats al funcionament del SSAE des de la perspectiva del professional del servei.

En relació amb l'alumnat:

- Reconeixement, vincle i demanda del professional del SSAE.
- Creació d'espais de confiança i específics per al treball socioemocional.
- Empoderament socioemocional.
- Treball preventiu i de detecció de necessitats en el desenvolupament socioemocional de l'alumnat.
- Pràctiques restauratives per a la resolució de conflictes.
- Augment de la cohesió i la comunicació grupal.
- Integració i inclusió de l'alumnat amb necessitats educatives especials.
- Acceptació de noves maneres de treballar a l'aula (psicomotricitat, arteteràpia, cercles de diàleg, ioga, meditació, etc.).
- Millora del benestar en l'entorn escolar i del clima de convivència.

En relació amb el claustre de professors:

- Vincle amb el professional del servei i valoració positiva d'aquest professional.
- Més sensibilitat en relació amb les competències socioemocionals de l'alumnat com a aspecte clau en la seva formació.
- Capacitació socioemocional.
- Més seguretat en les intervencions amb les famílies.
- Aprenentatge de nous coneixements i metodologies per al treball a l'aula (educació emocional, psicomotricitat, hàbits comunicatius, pràctiques restauratives, ioga, meditació, etc.).



- Assessorament i acompanyament als docents (participació en les comissions, elaboració de material, treball en xarxa, treball a l'aula amb el grup classe, etc.).
- Millora del benestar en l'entorn escolar i del clima de convivència.

En relació amb les famílies:

- Aproximació i interès cap al professional.
- Acompanyament a entrevistes juntament amb el tutor de l'aula.
- Participació en tallers específics i augment de la participació (per exemple, consciència corporal, *mindfulness*, psicomotricitat, taller d'hàbits saludables, acompanyament familiar per a mares i pares, etc.)
- Més consciència de les necessitats dels seus fills com a alumnat.
- Millora del vincle entre famílies i família-escola.

## Facilitadors i barreres

El quadre 3 recull un resum dels facilitadors i barreres relacionats amb la implementació del SSAE des de la perspectiva del professional d'aquest servei.

## Propostes de millora i futur

Tot seguit es presenta una síntesi de les propostes de millora i de futur suggerides pels professionals del servei.

### Propostes de millora

En relació amb la direcció i el claustre:

- Continuar treballant en l'encaix entre els diferents perfils professionals del Pla de Barris per garantir un enfocament global i holístic, que inclogui tota la comunitat educativa, i sense solapament de tasques i funcions entre professionals.
- Més protocols d'acollida i intervenció.
- Millorar l'accés als recursos del centre educatiu.
- Més lideratge dels tutors i els docents en les activitats dirigides al grup classe.
- Incloure projectes que puguin facilitar la vida i el clima de centre, reduint els conflictes tot donant instruments a l'alumnat per facilitar les relacions i promovent el vincle entre les famílies i el centre.
- Millorar les coordinacions amb el claustre i les diferents comissions: assistents, freqüència, metodologia, etc.

- Promoure més vincles i coordinació entre professionals externs, orientadors, docents d'educació especial i el claustre.
- Ampliació dels projectes de centre educatiu en cicles inicials a cicles superiors.

En relació amb el professional del SSAE:

- Disposar d'un espai de treball de referència, que permeti les intervencions en un marc de confidencialitat i tranquil·litat.
- Poder treballar en grups petits.
- Introduir els cercles de diàleg en les tutories i fer formació en els claustres per potenciar les pràctiques restauratives en els diferents nivells del centre educatiu.
- Donar continuïtat a les intervencions.
- Participar en els canals de comunicació del centre educatiu per a afavorir la comunicació i continuar treballant en la formació i transformació de l'equip docent.
- Aprofitar millor l'horari del professional del servei que és al centre educatiu perquè realitzi intervencions específiques al seu perfil.
- Quant a les activitats específiques dutes a terme pel professional del servei, es proposa una programació que inclogui: a) objectius específics, clars i concrets; b) característiques de la població diana amb especial èmfasi en l'alumnat amb necessitats especials o més vulnerabilitat socioeconòmica; c) espai, temps i recursos/materials necessaris i/o disponibles; i d) procediment sistemàtic de seguiment i avaluació.

**Quadre 3.** Resum de facilitadors i barreres des de la perspectiva del professional del SSAE

Facilitadors	Barreres
<p><i>Direcció i claustre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obertura a noves intervencions o formacions (per exemple, per a la resolució de conflictes o el treball emocional).</li> <li>- Reelaboració del Pla de Convivència.</li> <li>- Bon clima de treball i de relació al centre.</li> <li>- Capacitació socioemocional.</li> <li>- Treball en xarxa.</li> </ul>	<p><i>Direcció i claustre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultats per a acceptar nous enfocaments en les intervencions educatives.</li> <li>- Pràctiques educatives basades en estils estrictes de disciplina, càstig, etc.</li> <li>- Priorització de les competències acadèmiques enfront de les competències socioemocionals.</li> <li>- Dificultats en la realització de les tutories programades.</li> <li>- Canals de comunicació i coordinació amb dificultats per a estructurar-se.</li> <li>- Necessitat d'unificar pautes d'intervenció per a l'alumnat amb necessitats especials.</li> <li>- Dificultats en la implementació d'intervencions dirigides al claustre (espais, recursos, temps, predisposició, prioritats del centre educatiu, etc.).</li> <li>- Canvis freqüents en la plantilla de docents.</li> </ul>
<p><i>Alumnat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconeixement de necessitats per part de l'alumnat, obertura a realitzar un treball per cobrir-les i participació en aquest treball.</li> <li>- Propostes d'intervenció i materials que tenen en compte la mirada de l'alumnat.</li> <li>- Capacitació socioemocional.</li> </ul>	<p><i>Alumnat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competències socioemocionals poc desenvolupades.</li> <li>- Necessitats individuals que interfereixen en el treball grupal.</li> <li>- Alumnat amb necessitats especials, amb problemes de conducta o de salut mental.</li> <li>- Presència de barreres lingüístiques i/o culturals.</li> <li>- Alumnat en risc social (situació familiar complexa, per exemple).</li> </ul>

<p><i>Famílies:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposició i necessitat de les famílies de rebre atenció.</li> <li>- Poder oferir un espai d'intercanvi per aconseguir que se sentin part de la comunitat educativa.</li> <li>- Capacitació socioemocional.</li> </ul>	<p><i>Famílies:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competències socioemocionals poc desenvolupades.</li> <li>- Dificultats perquè el professional accedeixi a les famílies (resistències, no derivació de famílies o derivació a altres figures del Pla de Barris, poques coordinacions amb els tutors, etc.).</li> <li>- Dificultats per a implicar les famílies.</li> <li>- Temps i espais limitats per a posar en funcionament intervencions sol·licitades per les famílies.</li> </ul>
<p><i>Professional del SSAE:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acord amb la direcció del centre en relació amb el pla de treball a desenvolupar i amb el seu enfocament.</li> <li>- Bona acollida del professional i de les seves propostes per part de l'alumnat i de l'equip educatiu.</li> <li>- Bon vincle i encaix amb l'alumnat i l'equip educatiu incloent-hi la direcció del centre, l'equip d'atenció psicosocial, l'equip de menjador i els professionals externs i l'equip d'atenció psicopedagògica.</li> <li>- Disposar dels materials, espais, recursos i temps.</li> <li>- Participació en les avaluacions.</li> <li>- Continuitat en les intervencions.</li> <li>- Treball en equip i coordinació amb la tutora, altres docents, l'equip directiu i altres figures del Pla de Barris.</li> </ul>	<p><i>Professional del SSAE:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desajusts en les expectatives no pertinents cap a la figura del professional del servei.</li> <li>- Realització de tasques no pertinents pel professional del SSAE.</li> <li>- Necessitat d'atendre la urgència.</li> <li>- Limitacions en la freqüència i durada de les intervencions.</li> <li>- Necessitat de resultats immediats.</li> <li>- Treball en grups molt grans.</li> <li>- Dificultats en la coordinació amb el claustre.</li> <li>- Optimitzar les dinàmiques de treball amb l'equip educatiu.</li> <li>- Treballar mitja jornada al centre educatiu.</li> <li>- Jornada laboral repartida en dos centres educatius.</li> </ul>
<p><i>D'altres</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Característiques del centre educatiu: una única línia per curs.</li> </ul>	<p><i>D'altres:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complexitat del centre educatiu.</li> <li>- Disposició de l'aula, per exemple, espai massa estructurat.</li> <li>- Solapament d'activitats.</li> <li>- Jornada intensiva al centre educatiu.</li> <li>- Dificultats en l'accés a la feina amb l'equip de monitors de menjador (resistències personals, contractació externa, horari no coincident amb el del professional, etc.).</li> </ul>

Font: Elaboració pròpia.

## Propostes de futur

En relació amb la direcció i el claustre de professors:

- Obrir l'enfocament de les pràctiques restauratives a tota la comunitat educativa.
- Proporcionar formació en pràctiques restauratives al claustre.
- Millorar els espais de treball amb el claustre i els tutors.
- Promoure la coordinació entre l'equip docent i els professionals externs.
- Garantir el treball en xarxa.

### En relació amb l'alumnat:

- Elaborar protocols i instruments que facilitin la coordinació i la intervenció amb l'alumnat en temes d'acollida, absentisme, problemes de disciplina, expulsions de classe, situacions d'alta complexitat, clima escolar i la millora del vincle de l'alumnat amb el centre educatiu, etc.

### En relació amb les famílies:

- Elaborar protocols i instruments per a l'acollida de les famílies i que facilitin la intervenció en problemes de disciplina, expulsions de classe, situacions d'alta complexitat, etc.
- Procurar/afavorir l'acompanyament de les famílies, juntament amb el tutor o la direcció.
- Fomentar la participació de les famílies en les activitats de projectes del centre i aprofitar aquests espais per a conscienciar de la importància de l'educació socioemocional.

### En relació amb el professional del SSAE:

- Participar en la implementació i realització del Pla Educatiu de centre, el Pla de Convivència, el Pla de Mediació, el Pla Tutorial, el Programa d'Educació Emocional de centre, etc.
- Crear i/o mantenir eines, recursos i espais per afavorir el desenvolupament de les competències socioemocionals (psicomotricitat, EMOTeca, espai d'atenció per a l'equip educatiu, reflexionar sobre el funcionament del pati o l'espai de menjador, per exemple).
- Estructurar les intervencions de manera coordinada amb la resta de professionals, incloent-hi l'equip educatiu o altres professionals presents en el dia a dia del centre educatiu com ara els nous perfils professionals del Pla de Barris, els equips d'assessorament i orientació psicopedagògica, promotors, etc.
- Millorar les condicions laborals (treballar a jornada completa en un centre educatiu, igualtat econòmica amb la resta de perfils professionals del Pla de Barris, encaix de la jornada laboral amb les necessitats del centre educatiu, etc.).

### Altres:

- Dur a terme projectes conjunts amb la resta de perfils professionals del Pla de Barris.
- Iniciar o continuar treballant, segons el cas, l'espai de menjador i l'acompanyament de personal de suport del centre educatiu.
- Avaluar resultats a llarg termini.

## Discussió

En aquests centres la intervenció del SSAE inclou tant el treball directe a les aules amb l'alumnat com el treball amb les famílies

El SSAE dels centres educatius del Pla de Barris de Barcelona té la finalitat de millorar el desenvolupament integral de l'infant en el marc escolar, mitjançant un abordatge que inclogui les dimensions emocionals, socials, físiques i intel·lectuals de l'alumnat. Els seus objectius generals es poden resumir en dos àmbits: 1) desenvolupament de competències socioemocionals i 2) instauració d'un clima emocional favorable per a la convivència i l'aprenentatge. La població destinatària del SSAE està formada per tota la comunitat educativa de vint-i-set centres educatius d'alta complexitat del Pla de Barris de la ciutat de Barcelona. En aquests centres la intervenció del SSAE inclou tant el treball directe a les aules amb l'alumnat com el treball amb les famílies. La línia estratègica del servei són les pràctiques restauratives i, més específicament, els cercles de diàleg.

L'objectiu d'aquest article és descriure el SSAE i presentar una anàlisi de la seva implementació, després de dos anys de funcionament, tenint en compte: 1) els canvis associats al servei; 2) els facilitadors i les barreres que s'hi han trobat; i 3) propostes de millora i de futur. S'hi han examinat les memòries de centre seguint la metodologia d'anàlisi de documents (Bowen, 2009).

Els resultats relacionen l'aprenentatge socioemocional amb el desenvolupament positiu de l'alumnat

El SSAE s'ha associat, després de dos anys de funcionament, a la incorporació de l'aprenentatge socioemocional en els centres educatius, de manera transversal, partint d'una mirada de l'alumnat més integral. Altres millores a destacar són l'empoderament de l'alumnat pel que fa a competències socioemocionals, millores en la participació, la cohesió grupal i el clima escolar, reducció de la conflictivitat i aproximació al conflicte des d'una perspectiva preventiva. Aquests resultats concorden amb els resultats de diferents revisions sistemàtiques que assenyalen resultats positius a nivell de conducta i de competències socioemocionals associats als programes d'educació socioemocional (Catalano, Beglund, Ryanm, Lonczak y Hawkins, 2002; Greenberg *et al.*, 2003; Di Fabio i Kenny, 2011). La metanàlisi de Durlak, Weissberg, Dymnicki, Taylor i Schellinger (2011), que analitza els resultats d'uns dos-cents programes, amb una mostra de més de 270.000 alumnes des d'educació infantil fins a secundària, mostra millores significatives en habilitats socioemocionals, actituds, conducta i rendiment acadèmic. Taylor, Oberle, Durlak i Weissberg (2017) actualitzen la metanàlisi anterior i conclouen que els beneficis observats es mantenen al llarg del temps. Els resultats relacionen l'aprenentatge socioemocional amb el desenvolupament positiu de l'alumnat, incloent-hi habilitats socioemocionals, actituds i indicadors de benestar. Per a l'avaluació del SSAE es proposa elaborar un conjunt d'indicadors que permetin valorar l'eficàcia de les intervencions del servei que inclogui les dades que tenen, de manera general, els centres educatius com ara absentisme, problemes de disciplina, expulsions o avaluació de competències acadèmiques. Futures experiències d'avaluació també han de tenir en compte la interrelació de les intervencions del SSAE amb les in-

tervencions d'altres perfils professionals del Pla de Barris o les promogudes des del mateix centre i les seves necessitats.

Cal assenyalar la Resolució ENS/585/2017 en relació amb l'elaboració i la implementació del projecte de convivència en els centres educatius dins del projecte educatiu de centre i d'obligat compliment l'any 2020. Aquest projecte comparteix objectius amb el SSAE, així com la metodologia proposada per assolir-los. L'objectiu final de tots dos és contribuir al màxim al desenvolupament personal, acadèmic i social de l'alumnat. En relació amb la metodologia, comparteixen l'educació socioemocional i pràctiques com, per exemple, els cercles de diàleg per afavorir la convivència i la resolució positiva del conflicte, així com la seva prevenció. El desenvolupament d'aquest projecte és una de les iniciatives pioneres que exemplifica la posada en funcionament d'estratègies específiques per assolir els objectius del projecte de convivència.

Els nostres resultats suggereixen que els facilitadors i les barreres relacionats amb la implementació del servei són amplis (Chackley *et al.*, 2018) i inclouen factors al nivell de tota la comunitat educativa. Els autors d'aquest treball proposen, en comptes de centrar-se en l'anàlisi de barreres, centrar-se en aquelles accions que creen les condicions necessàries per a superar-les. Cal destacar-hi la importància del suport de l'equip directiu i del claustre dels centres educatius. Aquests resultats coincideixen amb els d'altres estudis en què es defensa que la direcció de l'escola sigui instrumental en la implementació d'intervencions (Payne, Gottfredson i Gottfredson, 2006). L'èxit del servei podria relacionar-se amb bones habilitats de gestió i un suport directe per part de l'equip directiu (Forman, Olin, Hoagwood, Crowe i Saka, 2009). En relació amb el claustre, els resultats apunten que la implementació efectiva del servei podria estar relacionada amb el seu nivell de suport (Nunnery, 1998). Es recomana aconseguir més suport del claustre alineant les accions de desenvolupament professional amb els objectius i iniciatives dels centres educatius i/o visibilitzant resultats vinculats al servei (Forman *et al.*, 2009). Una bona implementació del servei permetria optimitzar i millorar les intervencions destinades a cobrir les necessitats de l'alumnat i les seves famílies. En general, l'anàlisi de documents posa en evidència les dificultats d'accés a les famílies i la seva baixa participació. Les nostres dades concorden amb dades d'altres estudis duts a terme en contextos similars en què factors com la renda o un nivell educatiu baix són barreres per a la participació familiar (Williams i Sánchez, 2013). Destaquem així la importància d'accions adreçades a la seva inclusió ja que l'evidència assenyala que la implicació de les famílies s'associa a resultats acadèmics positius, especialment en educació secundària (Hill i Tyson, 2009). Cal destacar també la importància dels factors específics del context, així com del sistema i de la seva organització (Chackley *et al.*, 2018).

És d'especial importància el treball a realitzar per alinear la filosofia i els valors del centre

Ras i curt, les propostes de millora i de futur analitzades suggereixen la necessitat de treball en els nivells següents: a) filosofia i valors de centre; b) l'encaix, la coordinació i col·laboració entre professionals del centre educatiu; i c) la definició, funcionament i avaluació d'intervencions. És d'especial importància el treball a realitzar per alinear la filosofia i els valors del centre, i la resta d'intervencions en funcionament en els centres educatius, amb les intervencions promogudes des del SSAE. Això suggereix que l'encaix del servei amb el seu context és important (Hoagwood, Kelleher, Murry i Jensen, 2006) però no només en la fase d'implementació sinó també en el seu funcionament i avaluació al llarg del temps.

## Conclusions i propostes

Els resultats d'avaluació del SSAE evidencien una estratègia que garanteix el desenvolupament de competències socioemocionals i la cohesió i convivència a les aules, i que pot ser reproducible i escalable. Aquest servei podria estendre's a altres centres educatius d'alta complexitat o centres educatius amb característiques o necessitats diferents.

Laia Mas-Expósito  
 Doctora en Psicologia Clínica i de la Salut  
 Departament de Recerca de l'Associació Centre d'Higiene Mental  
 Les Corts  
 Barcelona  
[laia.mas@chmcorts.com](mailto:laia.mas@chmcorts.com)

Juan Antonio Amador-Campos  
 Mestre d'Educació Primària  
 Psicòleg clínic  
 Catedràtic d'Avaluació Psicològica  
 Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona  
[jamador@ub.edu](mailto:jamador@ub.edu)

Mercè Triay  
 Psicòloga  
 Coordinadora del Servei de Suport i Atenció Emocional  
 Fundació Privada Centre d'Higiene Mental Les Corts  
 Barcelona  
[merce.triay@fchmsm.com.com](mailto:merce.triay@fchmsm.com.com)

Lluís Lalucat i Jo  
 Psiquiatre  
 Director mèdic de l'Associació Centre d'Higiene Mental Les Corts  
 Barcelona  
[lluis.lalucat@chmcorts.com](mailto:lluis.lalucat@chmcorts.com)

## Bibliografia

**Bevington, T. J.** (2015). Appreciative evaluation of restorative approaches in schools. *Pastoral Care in Education*, 33(2), 105-115. <https://doi.org/10.1080/02643944.2015.1046475>

**Bowen, G. A.** (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>

**Catalano, R. F.; Berglund, M. L.; Ryan, J. A. M.; Lonczak, H. S.; Hawkins, J. D.** (2004). Positive Youth Development in the United States: Research Findings on Evaluations of Positive Youth Development Programs. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 98–124. <https://doi.org/10.1177/0002716203260102>

**Chalkley, A. E.; Routen, A. C.; Harris, J. P.; Cale, L. A.; Gorely, T.; Sheerar, L. B.** (2018). A retrospective qualitative evaluation of barriers and facilitators to the implementation of a school-based running programme. *BMC Public Health*, 18, 1189. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-6078-1>

**Corrigan, M.** (2012). Restorative Practices in NZ: the evidence base. Recuperado de <http://www.rpforschools.net/articles/School%20Programs/NZ%20Ministry%20of%20Education%202012%20Restorative%20Practices%20in%20NZ%20The%20Evidence%20Base.pdf>

**Forman, S. G.; Olin, S. S.; Hoagwood, K. E.; Crowe, M.; Saka, N.** (2009). Evidence-based intervention in schools: Developers' views of implementation barriers and facilitators. *School Mental Health: A Multidisciplinary Research and Practice Journal*, 1(1), 26–36. <https://doi.org/10.1007/s12310-008-9002-5>

**Hill, N. E.; Tyson, D. F.** (2009). Parental involvement in middle school: A meta-analytic assessment of the strategies that promote achievement. *Developmental Psychology*, 45, 740-763. <https://doi.org/10.1037/a0015362>

**Hoagwood, K. E.; Kelleher, K.; Murray, L. K.; Jensen, P. S.** (2006). Implementation of evidence-based practices for children in four countries: a project of the World Psychiatric Association. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 28(1), 59-66. <https://doi.org/10.1590/S1516-44462006000100012>

**Di Fabio, A.; Kenny, M. E.** (2011). Promoting Emotional Intelligence and Career Decision Making Among Italian High School Students. *Journal of Career Assessment*, 19(1), 21–34. <https://doi.org/10.1177/1069072710382530>

**Durlak, J. A.; Weissberg, R. P.; Dymnicki, A. B.; Taylor, R. D.; Schellinger, K. B.** (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: a meta-analysis of school-based universal interventions. *Child Development*, 82(1), 405-32. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01564.x>

**Forman, S. G.; Olin, S. S.; Hoagwood, K. E.; Crowe, M.; Saka, N.** (2009). Evidence-Based Interventions in Schools: Developers' Views of Implementation Barriers and Facilitators. *School Mental Health*, 1, 26–36. <https://doi.org/10.1007/s12310-008-9002-5>

**Greenberg, M.; Weissberg, R.; O'Brien, U.; Zins, J.; Fredericks, L.;**



- Resnik, H.; Elias, M.** (2003). Enhancing School-Based Prevention and Youth Development Through Coordinated Social, Emotional, and Academic Learning. *American Psychologist*, 58 (6-7), 466-474. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.58.6-7.466>
- Nunnery, J. A.** (1998). Reform ideology and the locus of development problem in educational restructuring: Enduring lessons from studies of educational reform. *Education and Urban Society*, 30, 277-295.
- Payne, A. A.; Gottfredson, D. C.; Gottfredson, G. D.** (2006). School Predictors of the Intensity of Implementation of School-Based Prevention Programs: Results from a National Study. *Prevention Science*, 7, 225-237. <https://doi.org/10.1007/s11121-006-0029-2>
- Payton, J. W.; Wardlaw, D. M.; Graczyk, P. A.; Bloodworth, M. R.; Tompsett, C. J.; Weissberg, R. P.** (2000). Social and emotional learning: a framework for promoting mental health and reducing risk behavior in children and youth. *The Journal of School Health*, 70(5), 179-185.
- Resolució ENS/585/2017**, del 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins del marc del Projecte Educatiu de Centre. DOGC 7336. <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7336/1599535.pdf>
- Taylor, R. D.; Oberle, E.; Durlak, J. A.; Weissberg, R. P.** (2017). Promoting Positive Youth Development Through School-Based Social and Emotional Learning Interventions: A Meta-Analysis of Follow-Up Effects. *Child Development*, 88(4), 1156-1171. <https://doi.org/10.1111/cdev.12864>
- Williams, T. T.; Sánchez, B.** (2013). Identifying and Decreasing Barriers to Parent Involvement for Inner-City Parents. *Youth & Society*, 45(1), 54-74. <https://doi.org/10.1177/0044118X11409066>

---

Aquest article ha estat escrit pels autors que el signen, en representació de Grup de Treball del Servei de Suport i Atenció Emocional. Formen part d'aquest Grup de Treball els professionals següents: Àngela Pujol, Guillermo Gorostiza, Carola Marimon, Clara Canals, Elisabet Aulet, Èlia Carpio, Eva Barjola, Maria Isabel Calsina, Joan Tous, Laia Ferragut, Laia Rota, Laura Micó, Lorena Casanova, Mairi Garcia, Marta Pujol, Marc Tebar, Naiana Ferrer, Nuria Ortuño, Silvia Garcia, Sonia Caja i Tània Subirats, juntament amb els quatre autors de l'article.

---