

PREMIO NARANJO

PROYECTO ESCUCHAME

TUTORIA PERSONALIZADA

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACION UNIVERSIDAD DE BARCELONA

PERSONA DE CONTACTO

Dr. Antoni Giner Tarrida

antoniginer@ub.edu

Telf. 679977919

PROGRAMA PRESENTADO AL CONCURSO DE LA FUNDACION CLAUDIO NARANJO

ÍNDICE

- 1/ Marco de referencia
- 2/ Análisis de la realidad
- 3/ Fundamentación
- 4/ Objetivos generales y específicos
- 5/ Metodología
- 6/ Fases del proceso: acciones, actividades y tareas
- 7/ Temporalización
- 8/ Recursos humanos y materiales
- 9/ Evaluación de los procesos de enseñanza aprendizaje
- 10/ Presupuesto.
- 11/ Conclusiones
- 12/ Bibliografía
- 13/ Resumen o síntesis global de un máximo de dos páginas

1/ MARCO DE REFERENCIA

La escuela es con frecuencia un espejo donde se puede reflejar la manera de vivir y de pensar de la sociedad a la cual pertenece. Si observamos este espejo detenidamente, podremos ver que sus imágenes nos transmiten todo un sinfín de cambios, cambios constantes y rápidos que generan en este segundo milenio un sinfín de nuevos retos, muy especialmente para las personas que trabajan y están implicadas en el ámbito educativo. Ser conscientes de estos cambios y de los retos actuales no presupone vivirlos desde una perspectiva negativa o con poca confianza en el futuro, simplemente supone estar alerta, ser conscientes, entender la complejidad como una riqueza porque nos permite crear nuevas respuestas y trabajar con el objetivo de conseguir la *mejor* educación posible. Pero cómo? Como siempre lo ha hecho la escuela, a partir de una práctica constructiva y reflexiva, y con propuestas educativas innovadoras que vayan más allá de la propia aula.

El proyecto que se presenta, que tiene por nombre “Escúchame” quiere dar respuesta a la necesidad de cambio en la educación. Este proyecto propone personalizar la escuela con un plan de intervención educativa que establezca una vinculación positiva entre el /la tutor/a y el/la alumno/a. Un trabajo que proporcione a todo el alumnado factores protectores que les reconozcan y acompañen en su crecimiento, para alcanzar cuotas de seguridad personal, que faciliten su desarrollo de forma integral y satisfactoria. También es un apoyo para los centros educativos en el ámbito de la acción tutorial, para mejorar el rendimiento escolar y establecer una mejor cohesión social. Para conseguirlo, incidimos especialmente en la identificación de las capacidades del alumnado, el desarrollo de los recursos personales y de su entorno. Con una mirada que se centra más en los elementos que favorecen el progreso de la persona que en las causas de sus problemas.

El Proyecto “ESCÚCHAME: una tutoría personalizada”, se gestó durante el curso 2005-2006 en el nivel de P3 del CEIP La Jota de Badía del Vallés, este tomó forma

gracias a los resultados derivados del estudio realizado por Carme Saumell, en una licencia de estudios otorgada por el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. Posteriormente el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Barcelona apadrinó dicho proyecto. Actualmente el proyecto está implantando con mucho éxito en 52 centros de primaria y/o secundaria. Todos ellos de diferentes territorios de Catalunya. Participan unos 6000 alumnos, 300 tutores trabajan directamente, unos 1000 docentes indirectamente y 67 facilitadores o asesores desde una perspectiva de acompañamiento que según Kroeker (1996,135) “de caminar con, en vez de hacer por...”. Uno de los resultados más destacables del proyecto y reflejados a partir de la investigación-acción que viene realizando el equipo de trabajo, es comprobar que muchos niños y niñas mejoraban su rendimiento académico y en las clases disminuye el nivel de conflicto. El objetivo del programa es implicar a todos los miembros de la red de profesionales del centro educativo con el profesorado para ofrecer una atención especial a la tutoría, programada como un plan de intervención educativa resiliente. Implementar la tutoría grupal e individual con un espacio diferente que lo denominamos aula pequeña, con una actitud de escucha activa, que facilita nuevas formas de relación y empatía mutua.

El Proyecto ESCÚCHAME aparte de la estructura que lo sostiene, cuenta con un libro en CD donde se plantea su nivel conceptual, refleja las ideas que le dan fuerza, los modelos relacionales en que se basa, facilita recursos, artículos para compartir y bibliografía para ampliar. También cuenta con una comunidad virtual “moodle” de intercambio profesional y encuentros presenciales de intercambio con todos los profesionales implicados.

Consideramos la escuela como el ámbito educativo por excelencia. Después de la familia, la primera experiencia social se produce en la escuela, sin dejar de lado otros espacios de relación más o menos formales que también forman parte de este proceso socializador. La escuela cuenta con una estructura formal de relación entre adultos y niños o jóvenes, facilita la transmisión de valores, la equidad y modelos significativos exportables a las relaciones interpersonales y sociales en general.

A menudo los docentes se quejan de la falta de atención de su alumnado, esto nos ha llevado a una reflexión en profundidad sobre cómo nos relacionamos, cómo escuchamos y cómo nos comunicamos, trabajando específicamente los axiomas de la comunicación planteados por Paul Watzlawick (1991, 49).

Atendiendo a la singularidad de todo el alumnado, mediante la acción tutorial y en *el aula pequeña*, se identifican los factores de vulnerabilidad, las condiciones personales, socio-familiares y educativas generadoras de posible riesgo de desarrollar conductas de desorientación y desmotivación tanto en el ámbito personal como en el académico. Según dice Nan Henderson y Mike M. Milstein (1995) para **construir resiliencia** y mitigar los factores de riesgo en el ambiente, se han de establecer y transmitir expectativas elevadas, brindar oportunidades de participación significativa, enriquecer los vínculos prosociales, potenciar el humor, fijar límites claros y firmes, enseñar

habilidades para la vida, brindar afecto y apoyo, por lo que se necesita la implicación de toda la institución escolar.

El proyecto de tutoría personalizada ESCÚCHAME parte de un enfoque sistémico en la acción, en que el conjunto del alumnado, de los profesionales y las familias, son la clave del éxito. Potencia una mirada desde la resiliencia que permite alejarnos del modelo médico basado en la patología y acercarnos a un modelo pro-activo basado en el bienestar. Como dice Bernard (1991) *toda persona tiene una capacidad para la resiliencia y ha de ser reconocida*. Para ello las respuestas educativas han de promover el desarrollo de los niños, las niñas y adolescentes ajustando sus capacidades y posibilidades, desarrollar afecto, seguridad, límites que posibiliten una mejora en la conducta personal y académica evitando al máximo situaciones generadoras de riesgo de exclusión social. Contempla el desarrollo de las inteligencias múltiples planteadas por Gardner (1983), las habilidades cognitivas según Spivack y Shure, habilidades de competencia social planteadas por Manuel Segura, la educación emocional de Morgado (2007). Potencia los grupos cooperativos. Desarrolla la confianza, conseguida mediante la escucha activa, con una mirada capacitadora, creando vínculos para poder SER y APRENDER, potenciando una relación personalizada con cada alumno y alumna del grupo clase sin exclusión, teniendo en cuenta las etapas de desarrollo moral (Kohlberg) y potenciando el buen trato.

Bien sabemos que una buena relación con una persona adulta, significativa, como es la tutora o el tutor, favorecerá la mejora de los aprendizajes y también la convivencia. A menudo la acción educativa se centra en hablar y subestima el valor de la escucha. Estamos convencidos que escuchando, enseñamos a escuchar, detectamos necesidades, deseos, expectativas, ofrecemos modelos exportables y generalizables al entorno familiar y social.

Reconocemos y “empoderamos” la labor docente, su dignidad y la gran responsabilidad de sus funciones, desde una práctica educativa reflexiva, flexible y abierta. Con un enfoque interdisciplinario, pretendemos dar apoyo y colaborar en construir un estilo comunicativo personal que facilite esta delicada tarea.

Tal como se estructura el proyecto, además del intercambio e implicación de todo el equipo docente, requiere de un trabajo de coordinación con los diferentes recursos internos (aulas de acogida, educación especial, técnica en integración social, auxiliares de educación especial, especialistas, proyectos de convivencia, coeducación...), servicios de apoyo a la tarea docente (EAP, LIC, CRP, CREDA, Fisioterapeutas...) y servicios externos (S. Sociales, EAIA, CSMIJ, “esplais”, actividades de apoyo escolar...). También es imprescindible fomentar un buen clima de relación con las familias desde la cooperación, la corresponsabilidad, facilitando el reconocimiento en la labor compartida de educar ampliando nuestras miradas. Por tanto, **el trabajo en red** se hace imprescindible tanto a nivel de servicios y recursos internos como del entorno escolar.

Para su aplicación directa con los niños y las niñas, se estructura con periodicidad semanal el aula pequeña, para la que se necesita contar con: un tiempo sistemático y un

espacio acondicionado para la escucha activa. Cada tutora participa con subgrupos de tres o cuatro alumnos o alumnas, con los criterios propios de agrupación, donde no se riñe, ni se hurga en aspectos familiares ni personales. Se señalan aspectos positivos, se redefinen relatos, se sugiere reflexión, se presta atención y se acepta a cada alumno como persona.

Requiere una sistematización mensual en los encuentros de tutores y tutoras con las facilitadoras donde se expresan dudas, relatos, impactos, identificamos los diferentes estilos de escucha, compartimos criterios, recursos utilizados, relaciones específicas, pensamientos, emociones, actitudes, identificamos fortalezas, redefinimos situaciones... y una reunión bimensual con los directores del proyecto que facilita el intercambio con las especialistas, equipo docente y direcciones implicadas que favorecen su desarrollo, compartiendo conceptos, identificando actividades que contribuyen a crear resiliencia en el ambiente, visualizando procesos educativos que mitiguen el riesgo.

Es necesaria una disponibilidad para la formación permanente y la incorporación de nuevas estrategias comunicativas facilitadas en talleres de PNL, Coaching para docentes... que ofrece tomar conciencia sobre el propósito consciente de la intervención para gestionar la relación del aquí y ahora. Permite identificar en cada situación el triángulo interactivo de pensamiento- acción-emoción y facilitar el desarrollo de habilidades capacitadoras, desde una autoridad moral que otorga el alumnado al ser escuchado, reconocido, reconstruyendo narrativas siempre positivas y constructivas.

2/ ANÁLISIS DE LA REALIDAD

El bienestar de una persona depende de múltiples factores. Es un término que se ha trabajado mucho, pero a menudo desde el déficit y no desde la capacidad y la plenitud. El bienestar va muy ligado a la salud mental y siempre se suele hablar cuando se deja de tener. En este proyecto se parte de la base que para tener una buena salud mental la educación es fundamental. La psicoterapia entra cuando se pierde la salud mental; la educación trabaja para mantenerla, potenciarla y aumentarla. Las dos disciplinas son complementarias en algunos momentos y trabajan paralelamente en ciertas épocas de la persona.

La OMS (2010) deja claro que “la salud mental abasta una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental: *un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*. Está relacionado con la promoción del bienestar y la prevención de trastornos mentales.”

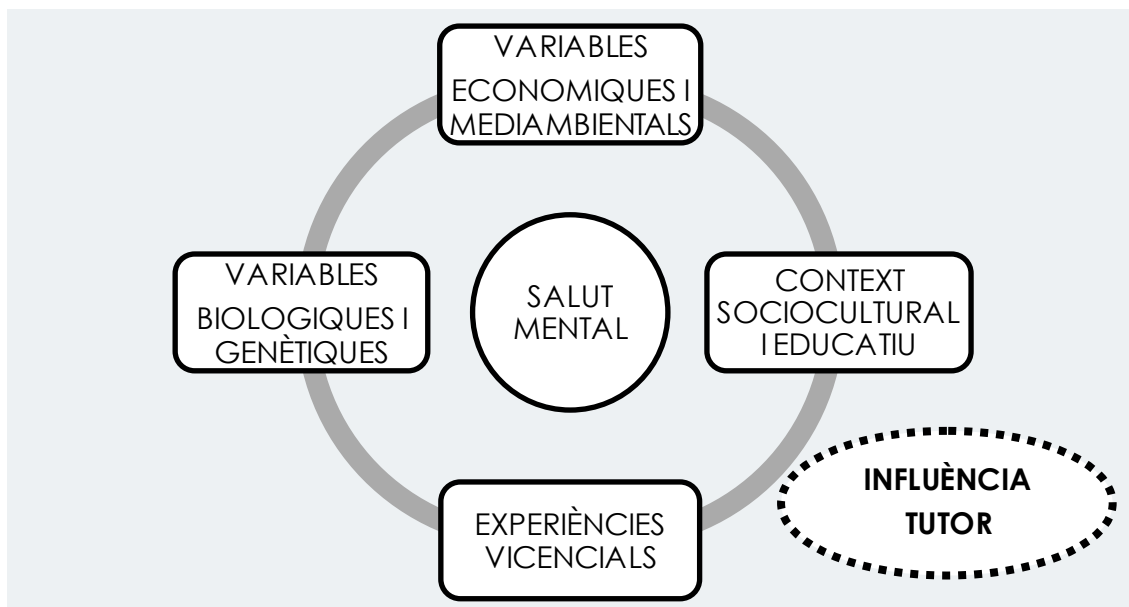
Hablar de salud mental es hablar de un concepto totalmente variable y dinámico, que depende de múltiples variables. Aun así, se puede estructurar en cuatro categorías de

variables, teniendo presente que no son compartimentos estancos, sino que están interrelacionados los cuatro.

Serían los siguientes:

- Variables económicas y medioambientales: categoría social, condiciones de vida, alimentación, contaminación, medicamentos,
- Variables biológicas y genéticas: predisposición, capacidad de las diferentes inteligencias, aspecto físico, sexo,
- Experiencias vivenciales:., pérdidas, afectos, soledad, pareja, hijos, vida laboral, ...
- Contexto sociocultural familiar y escolar: creencias personales y sociales, gestión relacional y vínculos personales, límites y normas sociales, valoración personal o social, valores (egoísmo/altruismo, esfuerzo/dejadez, narcisismo/solidaridad, responsabilidad...), voluntad,.....

Es en esta última categoría donde incide de lleno la educación y donde el trabajo de tutoría personalizada tiene mucho sentido.



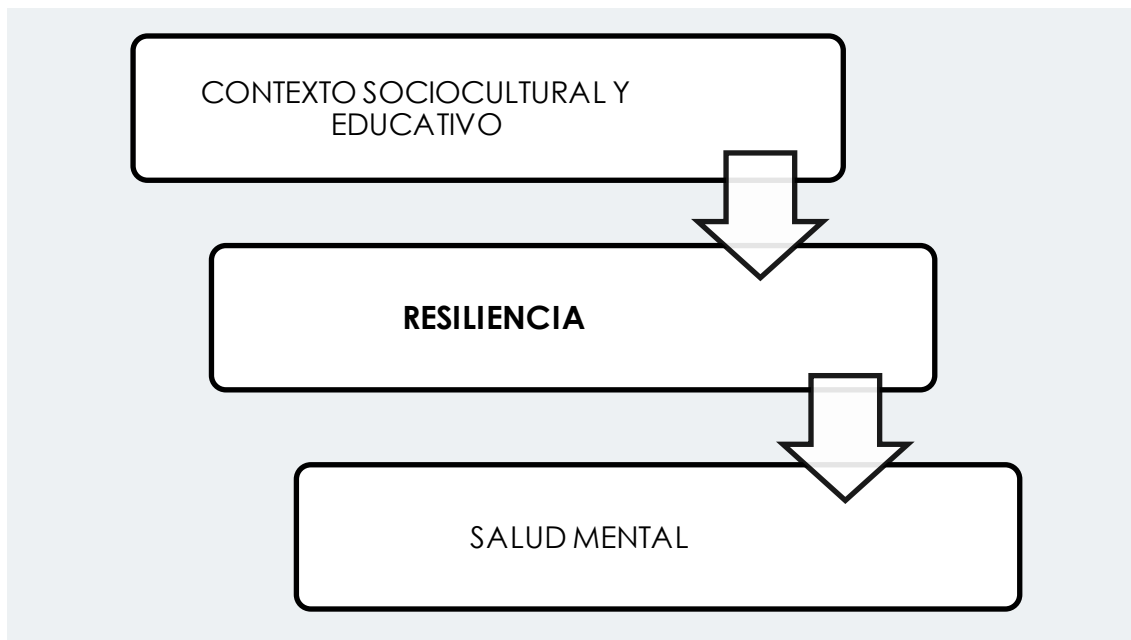
Componentes salud mental e influencia tutorial

Los principales indicadores que reflejan el malestar contemporáneo y que se detectan en la escuela son:

- Violencia

- Dificultad relacional
- Ansiedad, malestar emocional
- Miedos
- Déficit de atención
- Anorexia-bulimia
- Adicciones
- Desmotivación
- Desresponsabilización
- Obsesiones y compulsiones
- Depresión
- Psicosis

La finalidad es potenciar el buen trato (Barudy 2007) del alumnado para aumentar su resiliencia. Conseguir que tenga fortaleza para hacer frente a los retos académicos, relacionales, o otros factores vinculados a la gestión de la convivencia, ya sea en el propio centro escolar o fuera de él. Ya que la resiliencia es uno de los puntales de la salud mental (Cyrułnik, 2006).



Resiliencia y educación

El proyecto pretende potenciar las competencias para la vida y el bienestar, acompañando de forma personalizada al alumnado en su proceso de aprendizaje.

3/ FUNDAMENTACIÓN

Escúchame es un proyecto que se estructura en el ámbito de la intervención educativa de la acción tutorial, parte de cuatro ejes vertebradores que lo sostiene.

1. **La prevención primaria.** Reiteramos la importancia de las orientaciones de la convención sobre los derechos del niño (1989) ya que incorpora el concepto de mejora de la calidad de vida de los niños destacando la prevención como un ámbito de trabajo indispensable para la mejora en la equidad y la promoción de cada niño. Prevención que en el marco escolar situamos incluida en un proceso de acompañamiento tutorial que sostiene el crecimiento personal y académico de manera positiva y con mejores capacidades para disfrutar de las primeras experiencias escolares y de aprendizaje.

Esta mirada se extiende a todo el sistema que envuelve al alumno, especialmente en relación a la familia.

2. **La escuela inclusiva.** Este eje se basa en la educabilidad de todo los niños, en la que todos pueden progresar, sean cuales sean sus facultades derivadas de condicionamientos sociales, culturales y psíquicos, entre otros.

Giner (2007) siguiendo la argumentación de T. Booth, aduce que construir una escuela inclusiva supone pensar en *cómo* dar respuesta a las necesidades de cualquier alumno en tres direcciones:

- Reduciendo la exclusión y argumentando la participación de todos: alumnado, profesorado y padres, en particular de los colectivos con más riesgo.
- Desarrollando contextos y creando oportunidades para que todos puedan aprender, **para que todos se sientan valorados** de la misma manera.
- Atribuyendo valores a la acción (derechos, respeto, valoración, participación, conseguir metas valiosas, ...)

3. **El alumno o la alumna como persona.** El proyecto pretende dar una mirada amplia sobre el concepto de *alumno*. Se quiere *atender no sólo el alumno, sino también la persona*, a partir la atención a la expresividad del niño y/o adolescente, con una mutua disponibilidad interior, en un acto de confianza, con la voluntad de comprender sin ser esclavo del mensaje, y tal como argumenta Torralba (2006) donde la escucha requiere una mirada atenta para aprender a ser cuidadoso con el otro, para aprender a saber escucharnos, una capacidad anterior a enseñar cualquier otra materia, porque sin esta disposición básica, nada puede ser transmitido.

Pretendemos acompañar las necesidades relacionales de afecto, vinculación y atención desde un apoyo tutorial que permita potenciar las capacidades del alumnado y promover el apoyo y la participación significativa de sus familias.

Queremos destacar el hecho de valorar y *enfaticar el desarrollo de las fortalezas y las capacidades, más que las debilidades y las carencias de nuestro alumnado y sus familias.*

4. **Facilitar apoyo al tutor/a y a los equipos docentes de los centros educativos de primaria y de secundaria.** El proyecto proporciona una estructura organizativa a los tutores que les permite un espacio y un tiempo programado para trabajar de forma tranquila y en profundidad la relación tutorial. Al mismo tiempo organiza sesiones de trabajo para los docentes para compartir nuevos conocimientos de las experiencias vividas desde la práctica y la reflexión, como proponen Wenguer, McDermolt y Synder (2002). Generar una comunidad de práctica con el fin de crear recursos y compartir significados.

Por otro lado, la propuesta pretende crear en el contexto educativo de los centros de primaria y de secundaria la promoción de intercambio de experiencias y la difusión de buenas prácticas con el fin de mejorar los procesos de gestión pedagógica en relación a la acción tutorial.

BASES TEORICAS

Resiliencia para una tutoría capacitadora.

Autores como Henderson y Milstein (2003) definen la resiliencia como la capacidad que tienen los seres humanos para reponerse a la adversidad y lograr una transformación positiva o bien, sobreponerse a las expectativas negativas y a menudo hasta fortalecerse en el proceso de superarlas.

Qué entendemos por resiliencia desde el proyecto Escúchame y qué significado le atribuimos en la escuela, en la clase, en los niños y sus maestros?

Con respecto a los alumnos y docentes, es aplicable la siguiente definición de Rirkin y Hoopman(1991); citado por Henderson y Milstein 2003), quienes explican que es la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y de desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a un estrés grave o simplemente a las tensiones inherentes al mundo de hoy.

En los últimos años el estudio de la resiliencia va cobrando mayor importancia también des del ámbito educativo. La pregunta es clave: porque alumnos con dificultades parecidas, unos tienden a superarlas e incluso las superan y otros quedan atrapados en ellas ?

La investigación de epidemiología social realizada por Werner (1992) nos aporta conclusiones muy interesantes al respecto. Werner siguió durante más de treinta años, hasta su vida adulta, a más de 500 niños nacidos en medio de la pobreza en una isla de Kavaí, muchos presentaron patologías físicas, psicológicas y sociales, como des del punto de vista de factores de riesgo se esperaba. Observó sin embargo que muchos otros lograron un desarrollo sano y positivo: estos sujetos fueron definidos como resilientes. El resultado de sus estudios concluye que las personas resilientes tenían, por lo menos, una persona (familiar o no) que los aceptó de manera incondicional, independientemente de su temperamento, su aspecto físico o su inteligencia. Pudieron contar con alguien que les reconoció sus esfuerzos y sus recursos. Esta era la importante diferencia. Werner afirma que todos los estudios realizados en el mundo acerca de los niños desprotegidos, comprobaron que la influencia más positiva para ellos es una relación cariñosa y estrecha con un adulto significativo.

Por tanto la aparición o no de esta capacidad de resiliencia en los sujetos depende de la interacción de la persona y su entorno de relación social.

Desde esta perspectiva, entendemos que más que ninguna otra institución, salvo la familia, la escuela puede brindar el ambiente y las condiciones que promuevan la resiliencia en los niños para alcanzar el éxito académico y personal.

La escuela es el ámbito de relación social por excelencia, donde, después de la familia los niños puedan encontrar adultos que confíen en ellos, reconozcan sus capacidades y les animen para ampliarlas, de esta forma el maestro se constituye en una persona significativa y promotora de resiliencia para el alumno. Quién no recuerda aquel maestro que dejó huella en nuestro pensamiento y sentimiento, aquel que nos animó para convertir nuestras dificultades en pequeñas y grandes resiliencias?

Pero la resiliencia desde el proyecto Escúchame tiene doble vía, la del alumno y la del docente. Sería poco realista pretender que los alumnos fueran resilientes si sus maestros no los son. Los niños pueden asumir los desafíos requeridos para adoptar conductas sostenibles y por tanto más resilientes, si sus maestros, que son sus principales modelos de rol, manifiestan estas cualidades, saben sobreponerse ante situaciones de conflicto planteadas por sus alumnos y crean factores ambientales, que favorezcan la construcción de escuelas “resilientes”.

En esta misma línea, incluimos a los padres o familia de los alumnos, para que a la par con la escuela, también transmitan la capacidad de convertir la adversidad o las pequeñas adversidades de sus hijos, en crecimiento personal y fortaleza interna para abordar con éxito los retos que la vida plantea.

Des del proyecto Escúchame, la resiliencia más que un concepto es un proceso, este proceso tiene mucho que ver con la construcción de resiliencia en nuestro entorno, es decir, como buscamos factores promotores de resiliencia para que resulten “protectores” ante cualquier efecto negativo o adverso.

Werner concretó *los pilares de la resiliencia*, descritos como capacidades. Estos pilares nos son útiles cuando queremos dar una buena respuesta educativa y

especialmente tutorial. Los alumnos necesitan una *autoestima consistente*, el maestro que establece una buena relación de afecto y cuidado y da una respuesta sensible, puede favorecer en el alumno una mejor capacidad de autovaloración de sí mismo y por consiguiente mayores probabilidades de éxito personal y académico. En la sesión de tutoría personalizada en el “aula pequeña” estamos ofreciendo al alumno espacio para la capacidad de *introspección*, para que pueda preguntarse a sí mismo y encontrar una respuesta honesta, que le sirva de soporte para plantearse o expresar sus ilusiones, sus dudas, su forma de pensar libremente. El maestro que potencia la *independencia* en sus alumnos les ayuda a saber fijar límites entre uno mismo y su entorno, promueve en el niño la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento o la conducta problemática.

El proyecto Escúchame quiere primar la capacidad de los alumnos para saber *relacionarse* y establecer lazos e intimidad con otras personas. Facilita una relación tutorial para promover éxito a sus alumnos, dándoles seguridad propiciando también la *iniciativa*, una capacidad necesaria para resolver sus propios dilemas de manera autónoma.

En el “aula pequeña” se propicia el sentido del *humor* cuando las cosas no funcionan... permite ahorrar sentimientos negativos, especialmente para los niños que presentan situaciones de conflicto. Encontrar lo cómico ante una situación de descontrol del alumno sin ridiculizarlo ni devaluar su persona, le puede dar a entender que las sonrisas pueden ser balsámicas y nos ayudan a todos.

La creatividad es otro pilar de la resiliencia que potenciamos en el proyecto Escúchame. La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir de las conversaciones entre maestro y un pequeño grupo de alumnos, cuya única finalidad es realizar una escucha empática, facilita a la vez encontrar momentos de paz, de reencuentro para redescubrir todas las mejores posibilidades de cada cual. El proyecto Escúchame facilita al maestro la posibilidad de ofrecer con más intensidad, un trato cercano, que promueve el bienestar para todos sus discípulos y se compromete con sus valores, este modelo de tutoría ofrece a todos los alumnos un ejemplo de *moralidad* que pueden influenciarle positivamente.

Del fruto de la combinación de todos estos pilares, anteriormente descritos: autoestima consistente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, humor, creatividad y moralidad, a nuestro entender, emerge la capacidad de pensamiento crítico. En clave escolar y des de la experiencia del proyecto, podemos afirmar que el pensamiento crítico permite analizar las causas y responsabilidades de las situaciones cotidianas en las que, un niño, una niña, un adolescente puede llegar a encontrarse, ayudándole a sentirse más libre y con mayor fuerza para cambiar actitudes, encontrar respuestas, autoafirmarse en sus ideas, redescubrir nuevos discursos internos, compartir, opiniones, respetar las de otros, y un sinfín de nuevas posibilidades.

Siguiendo *las fuentes interactivas de la resiliencia* de acuerdo con Edith Grotberg (1997), para hacer frente a las adversidades, superarlas y salir fortalecido de ellas o

incluso transformado, los niños toman factores de resiliencia de cuatro fuentes que se visualizan en las siguientes expresiones verbales:

- “Yo tengo” en mi entorno social.
- “Yo soy” y “yo estoy”, hablan de la fortaleza intrapsíquica y condiciones personales.
- “Yo puedo” concierne a las habilidades en las relaciones con los otros.

Siguiendo el paradigma de Grotberg: TENGO; SOY; ESTOY Y PUEDO, hemos hecho una adaptación, en clave escolar, para facilitar su comprensión en relación al alumno resiliente que podrían afirmar:

TENGO:

En la escuela maestros alrededor en quienes confío y que me quieren incondicionalmente. Es una escuela inclusiva.

Maestros que me ponen límites para que aprenda a evitar situaciones de peligro.
Maestros que muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
Maestros que quieren que aprenda a desenvolverme solo y me ayudan a aprender.

SOY :

Alguien a quien los maestros y mis compañeros les importo.
Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.
Respetuoso de mi mismo y del prójimo.

ESTOY:

Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
Seguro de que todo saldrá bien.

PUEDO:

Hablar con el maestro de las cosas que me asustan o me inquietan.
Buscar la manera de resolver mis problemas.
Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
Encontrar a mi maestro o compañero para que me ayude cuando lo necesito.

De todo lo descrito anteriormente podemos afirmar que la escuela puede fomentar la resiliencia de los niños. Con demasiada frecuencia la escuela pone mayor empeño en detectar los problemas y el déficit en lugar de desarrollar virtudes y fortalezas, en este sentido el proyecto Escúchame de tutoría personalizada pretende y a la luz de las evidencias consigue un paso más en relación al objetivo de construir escuelas resilientes.

Vinculación, para dar confianza y seguridad.

Los vínculos creados en el aula, tienen mucha relación con el aprendizaje.

Una vinculación segura entre maestro y alumno posibilita un bienestar común que del proyecto Escúchame, consideramos, puede ser una gran ayuda para resolver las

pequeñas o grandes dificultades ante la acción de aprender, memorizar, crear, redefinir organizar y muchísimas más tareas que acontecen en el aula.

Geddes (2010) sostiene que el apego durante la creación de los primeros vínculos afectivos tiene una gran influencia en el equilibrio emocional y en la adaptación social.

Clásicamente se identifican dos tipos de patrones de apego: el seguro i el inseguro ansioso.

El apego seguro permite relacionarse con aquello que es desconocido de una manera tranquila y protegida, y estimula la creación de procesos simbólicos internos que permiten incrementar la autoconfianza, el pensamiento positivo y la seguridad en una mismo y en los demás.

Una relación tutorial que favorezca lazos relacionales de apego seguro es fundamental para el desarrollo emocional y cognitivo y tiene importantes implicaciones en el comportamiento y el aprendizaje.

El apego inseguro puede reflejarse en tres perfiles: el perfil evitador, el perfil resistente/ambivalente y el perfil desorganizado/desorientado.

En los centros educativos, cada alumno tiene sus propias características que lo hacen único, diferente a todos. Cada alumno posee diferentes estructuras personales de relación familiar, de apego.

El proyecto a partir de la tutoría personalizada permite entender mejor y llegar con una proximidad positiva a la forma en que cada niño, niña y adolescente muestra su relación propia de apego. Desde esta relación cercana y sin reproches ni exigencias, el tutor puede ir construyendo un vínculo afectivo que permita al alumno crear relaciones de apego seguro.

Cada persona, cada alumno tiene su propia historia.

El bebé, desde el momento en que nace está predispuesto a participar de la interacción conjunta con otras personas, esta reacción instintiva es tan importante para la supervivencia como puede serlo la alimentación (Bolwby, 1979). Des del primer momento de vida el cerebro tiene una actividad muy elevada, unas 10.000 “sinapsis” por minuto, cualquier información da paso a la siguiente y tanto si es favorable como desfavorable va dejando impronta. El contacto humano es necesario para la buena organización neuronal. La escuela es el espejo de miles de posibilidades de apego.

Una sonrisa, una mirada capacitadora, un gesto amable, son conductas importantes para aproximarse y mantener contacto con el alumnado, especialmente cuando éste se siente vulnerable o amenazado.

La figura principal de apego y la primera tutora del desarrollo es la madre, pero paulatinamente aparecerán otras figuras que la sustituirán durante su ausencia y con las que los niños y adolescentes establecerán nuevas relaciones de apego de diferentes intensidades. La creación consciente, por parte de los docentes de vinculaciones seguras facilita que estos, dispongan de una confianza básica en ellos mismos. Sin suda una

gran ayuda en su proceso de adaptación en la escuela, en el instituto y también en las relaciones con los adultos y entre iguales para ser más fructíferas y positivas.

Los alumnos que desarrollan en la escuela vínculos seguros tiene mejores resultados en

- La autoestima
- Independencia y autonomía
- Resistencia en la adversidad
- Capacidad de gestión de los impulsos i de los sentimientos
- Amistades a largo termino
- Habilidades sociales
- La confianza, la intimidad y el afecto
- La empatía, la compasión y la conciencia
- El rendimiento del comportamiento y el éxito académico
- Les relaciones con los padres, cuidadores y otras figuras de autoridad.
- Los sistemas de creencias positivas i esperanzadoras sobre uno mismo, la familia y la sociedad

Ainsworth (1973), identificó diversas tipologías de apego y las pautas de relación entre el bebé y el cuidador principal.

Según el tipo de apego el desarrollo social del niño y su estilo de interacción con los adultos pueden ser diferentes

Este autor define de manera muy clara los diferentes tipos de apego y sus efectos en el desarrollo de la interacción con el estilo personal de la persona o personas cuidadoras.

En la formación en los centros educativos y anteriormente a la puesta en practica de la tutoría personalizada, se estudian ampliamente los diferentes tipos de apego y las consecuencias que ello conlleva.

Sin embargo y en el presente escrito a modo de presentación del proyecto Escúchame, nos centraremos en los beneficios, citados por Ainsworth, cuando se establecen vinculaciones seguras.

Vinculación segura	Efectos en el desarrollo de la interacción	Estilo de la figura de apego principal
	Se establece un vinculo de confianza que ayuda al niño a independizarse. Se adquiere una idea positiva de uno mismo y de los demás.	<i>La persona de apego está presente i disponible</i>

De forma habitual y inevitable, durante el proceso de desarrollo los niños topan con experiencias de miedos e incertidumbres. Incluso la incomodidad que supone cualquier situación de insatisfacción puede ser fuente de un profundo malestar.

El niño aprende que sus sensaciones y sentimientos pueden entenderse y transformarse en respuestas apropiadas asociadas a pensamientos y palabras que dan significado a su experiencia.

La falta de confianza con el soporte de los adultos y el miedo a la participación puede inhibir significativamente la capacidad para comprometerse con la dinámica del aula y de la escuela. Esta falta de compromiso con la tarea escolar puede ser un indicador de exclusión social- la vida social está basada en gran medida en las relaciones y la participación en el trabajo.

Geddes (2010) hace un paso más y conecta las primeras experiencias relacionales infantiles con el bienestar emocional y el rendimiento académico. Elabora un esquema a modo de triángulo, donde relaciona las conductas de relación que se generan en el aula. Acogiéndonos a este triángulo donde confluye el vínculo, el docente, el aprendizaje y la relación entre iguales, consideramos que potenciar vínculos seguros y positivos, genera equilibrio entre las necesidades del alumno, la presencia del docente y la demanda de la tarea escolar.

El docente crea una expectativa positiva y se muestra disponible, así ayuda a tolerar los inconvenientes que puedan surgir en la elaboración de las tareas escolares.

El alumno puede buscar al maestro cuando se desorienta, para recibir soporte. Se siente tranquilo y más autónomo para poder realizar trabajos que conllevan mayor dificultad.

Las relaciones entre iguales se fortalecen y facilitan un sentido de cooperación e intercambio.

La tutoría personalizada el proyecto Escúchame pretende ser una ayuda más en esta relación que se establece dentro del aula, en la creación de espacios íntimos, donde lo importante es la conversación, desde una escucha activa y una mirada capacitadora, la escuela, el maestro y los alumnos pueden fortalecer aún más una base segura para el aprendizaje personal y académico.

Hemos observado detenidamente que existe una mejora en la relación entre el alumno hacia el docente, pero también un feedback a la inversa, el docente conoce mejor al alumno y esto conlleva las mismas consecuencias.

4/ OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El proyecto Escúchame fija su mirada en un objetivo final: *Personalizar* la escuela con un plan de intervención educativa que establezca una vinculación positiva entre el tutor y el alumno. Que proporcione a todo el alumnado factores promotores que los reconozcan y acompañen en su crecimiento personal y que de esta manera le ayuden a desarrollarse de una forma integral y satisfactoria.

Esta finalidad última del proyecto se desglosa en dos grandes ámbitos educativos:

- Una mejora de la convivencia en el aula y en general en el centro educativo.
- Una mejora de los aprendizajes del alumnado.

En la búsqueda de ese horizonte el proyecto se propone los siguientes objetivos.

4.1 OBJETIVOS GENERALES

- Promover un cambio de mirada respecto a las tareas tutoriales que tome como punto de partida los trabajos teóricos y metodológicos desarrollados desde el ámbito de las perspectivas participativas.
- Implementar en los centros educativos una acción tutorial con un formato más íntimo y acogedor que ayude a crear vínculos afectivos positivos y resilientes entre tutor y alumno.
- Planificar tiempo y espacios de conversación en grupos reducidos para efectuar la actividad de tutoría personalizada.
- Ofrecer un trabajo reflexivo en profundidad sobre la práctica tutorial con los tutores des del sí de la comunidad educativa.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar en la escuela un proyecto común que invite a la reflexión sobre el significado, el valor y la práctica de una acción tutorial resiliente.
- Crear y estructurar espacios de relación y comunicación formales e informales entre tutor y alumnos que favorezca otras maneras de relacionarse y otras formas de complicidad y de empatía mutuas.
- Provocar que afloren en el alumnado factores de resiliencia.
- Centrar la mirada en los elementos que favorecen el progreso de los alumnos más que en las causas de sus problemas.
- Fomentar habilidades de comunicación y relación entre iguales.
- Proporcionar un buen clima emocional de aula y la motivación necesaria para querer aprender y trabajar en la escuela.
- Facilitar respuestas educativas al alumnado para promover factores que los hagan crecer de manera equilibrada y que les ayuden a motivarse para aprender.
- Promover actividades educativas de interacción positiva con todo el alumnado, en especial con los que muestran dificultades en su capacidad de comunicación y relación social a partir de la solidaridad, de la resolución de conflictos a través

del diálogo, del respeto a las diferencias individuales, de una mejora de la cohesión social y de la cooperación en las prácticas educativas.

- Mejorar la vinculación educativa entre tutores y alumnado y entre los mismos alumnos.
- Mejorar las relaciones entre el profesorado, el alumnado y sus familias.
- Facilitar al tutor más tiempo y de más calidad para profundizar con tranquilidad en el trabajo tutorial que requiere su grupo.
- Proporcionar técnicas y estrategias de trabajo y de auto reflexión al profesorado.

5/ METODOLOGÍA

Herramientas, estrategias y técnicas utilizadas

El proyecto presentado tiene una doble vertiente: la educativa y la social. Su estructura ofrece un acompañamiento en la acción y un compromiso general del centro que lo quiere poner en marcha.

El proyecto es un proyecto de centro educativo:

La participación de un centro educativo en el proyecto Escúchame tiene en cuenta unos puntos previos:

- a) Se trata de una demanda de intervención institucional, basada en la prevención primaria, ya que pretende mejorar la calidad de vida de la infancia tal como recomienda la convención sobre los derechos de la infancia en 1989, influyendo claramente en la mayor equidad y promoción de todo el alumnado, ampliando la mirada de todo sistema que envuelve a cada niño o la niña.
- b) Está fundamentada en el contexto de una escuela inclusiva, donde cada alumno y alumna puede progresar sean cuales sean sus dificultades. Sabemos que la obsesión por identificar sólo indicadores de riesgo, es una práctica que debilita, estigmatiza y puede llegar a deteriorar o enfermar a las personas señaladas.
- c) La consideración del alumnado como persona, con quien se establece una relación de confianza, proyectando una mirada capacitadora, gestionando la relación individual. Acompañando las necesidades relacionales de afecto, vinculación, reconocimiento, poniendo el énfasis en las fortalezas y las capacidades más que las debilidades y/o carencias de nuestro alumnado.
- d) Se ha creado un rol de acompañamiento para dar apoyo a las tutorías y a los equipos docentes, a la vez que se recibe el apoyo de otras profesionales que desarrollan el proyecto en otros centros educativos, de la dirección del proyecto y del ICE de la UB que facilita formadores, espacios, materiales, avala la experiencia y da credibilidad al proyecto.

- e) Se trata de aportar un trabajo psico-socio-educativo, con un equipo ilusionado que pretende ir más allá de la propia tarea de detección y valoración, implicándonos en un proceso de corresponsabilización que apuesta por visualizar a los invisibles, mejorar las conductas relacionales y mejorar los resultados académicos de todo el alumnado.

La comunicación del docente: escucha y relación.

A menudo los docentes se quejan de la falta de atención de su alumnado, esto nos ha llevado a una reflexión en profundidad sobre cómo nos relacionamos, cómo escuchamos y cómo nos comunicamos.

Como profesionales centramos la acción educativa hablando más que escuchando, maestros y profesores tenemos un propósito claro, hemos de enseñar todos los conocimientos posibles para que nuestro alumnado esté preparado y pueda seguir nuevos aprendizajes. Y en esta línea de trabajo, a menudo olvidamos el valor de la escucha, nos damos poco tiempo para escuchar a nuestros alumnos, olvidando que cuando los escuchamos detenidamente también los estamos enseñando a escucharnos a nosotros. Enseñar a escuchar es anterior a enseñar cualquier otra materia, porque sin esta disposición básica, nada puede ser transmitido (Torralba, 2006).

Pero escuchar no es fácil, supone un aprendizaje y una reflexión constante. La escucha activa implica la voluntad de comprender, de ser empáticos, de iniciar un diálogo constructivo y requiere un oído cálido que nos permita ser receptivo con el otro.

Para el profesorado supone un cambio de mirada en su intervención educativa y un cambio de mirada hacia sus alumnos. La importancia de la relación es esencial. Ya que la información que se traspa en el acto comunicativo está mediatizada por el tipo de relación que tenemos establecida con las otras personas.

En la escuela la relación entre maestro y alumno suele estar muy influida por el aspecto curricular. El proyecto Escúchame pretende poder ampliar esa relación y poder conectar con el alumno desde una visión más amplia. El espacio de relación es un espacio relajado, tranquilo donde todo el mundo es escuchado y donde se escucha a los demás.

Atendiendo a la singularidad de todo el alumnado, mediante la acción tutorial y en *el aula pequeña*, se identifican los factores de vulnerabilidad, las condiciones personales, socio-familiares y educativas generadoras de posible riesgo de desarrollar conductas de desorientación y desmotivación tanto en el ámbito personal como en el académico. Según dice Nan Henderson y Mike M. Milstein (1995) para **construir resiliencia** y mitigar los factores de riesgo en el ambiente, se han de establecer y transmitir expectativas elevadas, brindar oportunidades de participación significativa, enriquecer los vínculos prosociales, potenciar el humor, fijar límites claros y firmes, enseñar habilidades para la vida, brindar afecto y apoyo, por lo que se necesita la implicación de toda la institución escolar.

Bien sabemos que una buena relación con una persona adulta, significativa, como es la tutora o el tutor, favorecerá la mejora de los aprendizajes y también la convivencia. A menudo la acción educativa se centra en hablar y subestima el valor de la escucha. Estamos convencidos que escuchando, enseñamos a escuchar, detectamos necesidades, deseos, expectativas, ofrecemos modelos exportables y generalizables al entorno familiar y social.

Reconocemos y “empoderamos” la labor docente, su dignidad y la gran responsabilidad de sus funciones, desde una práctica educativa reflexiva, flexible y abierta. Con un enfoque interdisciplinario, pretendemos dar apoyo y colaborar en construir un estilo comunicativo personal que facilite esta delicada tarea.

Organización:

Para su aplicación directa con los niños y las niñas, se estructura con periodicidad semanal el aula pequeña para la que se necesita contar con: un tiempo sistemático y un espacio acondicionado para la escucha activa. Cada tutora o tutor participa con subgrupos de tres o cuatro alumnos o alumnas, con unos criterios propios de agrupación, donde no se riñe, ni se hurga en aspectos familiares ni personales. Se señalan aspectos positivos, se redefinen relatos, se sugiere reflexión, se presta atención y se acepta a cada alumno como persona.

Uno de las herramientas de la tutoría personalizada es como agrupamos a los alumnos. Nuestra intencionalidad es clara. La agrupación tiene un objetivo claro para el tutor y tutora:

- Ayudar a los alumnos a conocerse mejor.
- Poder expresar preocupaciones similares.
- Facilitar relaciones positivas entre alumnos que a priori no las tienen.
- Compartir vivencias y formas de afrontamiento.
- Dar soporte a situaciones puntuales que generan malestar.
- Tener un espacio de expresión.
- Buscar soluciones a problemas similares desde la mirada de un igual.
- Otros

Los tutores también requieren un horario mensual donde los tutores y tutoras se encuentran con las facilitadoras. Cada centro tiene definida un profesional que ejerce de facilitador. En estas reuniones es donde se expresan dudas, relatos, impactos, identificamos los diferentes estilos de escucha, compartimos criterios, recursos utilizados, relaciones específicas, pensamientos, emociones, actitudes, identificamos fortalezas, redefinimos situaciones... y una reunión bimensual con los directores del proyecto que facilita el intercambio con las especialistas, equipo docente y direcciones implicadas que favorecen su desarrollo, compartiendo conceptos, identificando

actividades que contribuyen a crear resiliencia en el ambiente, visualizando procesos educativos que mitiguen el riesgo.

Es necesaria una disponibilidad para la formación permanente y la incorporación de nuevas estrategias comunicativas facilitadas en talleres de PNL, Coaching para docentes... que ofrece tomar conciencia sobre el propósito consciente de la intervención para gestionar la relación del aquí y ahora. Permite identificar en cada situación el triángulo interactivo de pensamiento- acción-emoción y facilitar el desarrollo de habilidades capacitadoras, desde una autoridad moral que otorga el alumnado al ser escuchado, reconocido, reconstruyendo narrativas siempre positivas y constructivas.

La conversación como herramienta de cambio:

El proyecto Escúchame consiste en un espacio semanal que tiene reservado el tutor de un grupo-clase para trabajar con grupos de 3 alumnos y conversar con ellos. La conversación gira alrededor de lo que los alumnos traen al espacio.

La interacción entre las personas supone un proceso de influencia recíproca. A partir de la conversación se establece un diálogo que posibilita encontrarse con el otro, y esta posibilidad de conocer al interlocutor de manera recíproca puede facilitar la mejora de las relaciones y la estima mutua.

A nivel comunicativo trabajamos con herramientas como la escucha empática, o las preguntas.

Al trabajar con preguntas perseguimos diferentes objetivos:

- Ayudar a descubrir **narrativas** poco adaptativas y a cuestionar aquellos elementos que dificultan el funcionamiento escolar.
- Establecer un proceso de **coaching educativo**:
 - Tomar consciencia de las propias dificultades.
 - Entender cuáles son las razones de nuestras acciones.
 - Poder establecer elementos de cambio, pequeñas acciones que nos ayuden a sentirnos más adaptados y con mayor posibilidad de éxito.

Cuando hablamos de **narrativas** nos referimos a la manera de configurar la realidad que ha construido cada alumno.

Esta narrativa es la forma como tenemos las personas de explicar la realidad. Las narrativas se construyen por interacción de las características propias y la adaptación al entorno. En nuestro caso pondremos especial incidencia en las relacionadas con el entorno escolar. Especialmente aquellas que dificultan la relación con los compañeros, los adultos y el aprendizaje. A menudo tenemos alumnos que dicen: “ *Yo no puedo hacer esto, yo no entiendo las matemáticas, esto es un rollo, a mi siempre me sale mal, yo no se dibujar...* ”

Pretendemos que los tutores incorporen estrategias y técnicas de **coaching educativo** en el trabajo tutorial.

Definimos el coaching educativo esencialmente como una relación, un diálogo entre un tutor/a y un alumno en un contexto orientado al desarrollo y/o al crecimiento personal.

Consiste en acompañar a las personas individualmente o en grupo, mediante la comunicación, para ayudar a que el alumno identifique sus capacidades y posibilitar que las transforme en habilidades (Giner i Saumell, 2010)

En el espacio del pequeño grupo se busca generar un proceso donde el tutor ayuda a despertar la consciencia sobre uno mismo y a sentirse responsable de los propios actos. Sentirse parte activa de sus procesos. Profundizar en la autoconsciencia a partir de la información que les llega de la emociones, los sentidos y de sus opiniones. Y donde toma especial relevancia que acciones podemos emprender para resolver aquello que nos incomoda.

En este espacio el profesor puede establecer una relación menos directiva que en el aula. Una relación de aceptación del otro y de sus capacidades que existen pero que a veces no saben que existen.

Gestión emocional

Tener un espacio de confianza, tranquilo y de escucha propia y a los otros es un buen entorno para trabajar en educación emocional.

Se pretende que los alumnos desarrollen las competencias emocionales: consciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar (Bisquerra y Pérez-Escoda, 2007).

Se desarrolla no en forma de actividades concretas sino a través: de disfrutar de los otros, pudiendo hablar y escuchar, reconociendo y expresando sus emociones y las de los demás.

Al ser un espacio pequeño permite crear una relación más cercana que ayuda a la expresión emocional. El docente potencia un espacio acogedor y respetuoso con las personas.

Ofrece la posibilidad de escuchar a los compañeros desde la aceptación y el respeto. Consideramos una de las razones que hace del proyecto un proyecto también de desarrollo moral del individuo.

6/ FASES DEL PROCESO: ACCIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS

Se trata de un proyecto donde la presión curricular no interviene pero que se encuadra dentro del currículum de las competencias básicas (comunicación lingüística: autonomía y iniciativa personal; conocimiento y interacción con el mundo físico, social y ciudadano).

La aplicación del proyecto en los centros educativos precisa como mínimo de tres cursos escolares y finaliza cuando el centro actúa autónomamente con un mínimo acompañamiento por parte del programa.

Las actuaciones que se realizan el segundo y tercer año son de consolidación del proyecto, se llevan a cabo las mismas planificadas en el primer curso pero potenciando paulatinamente la autonomía del centro escolar y el intercambio de experiencias.

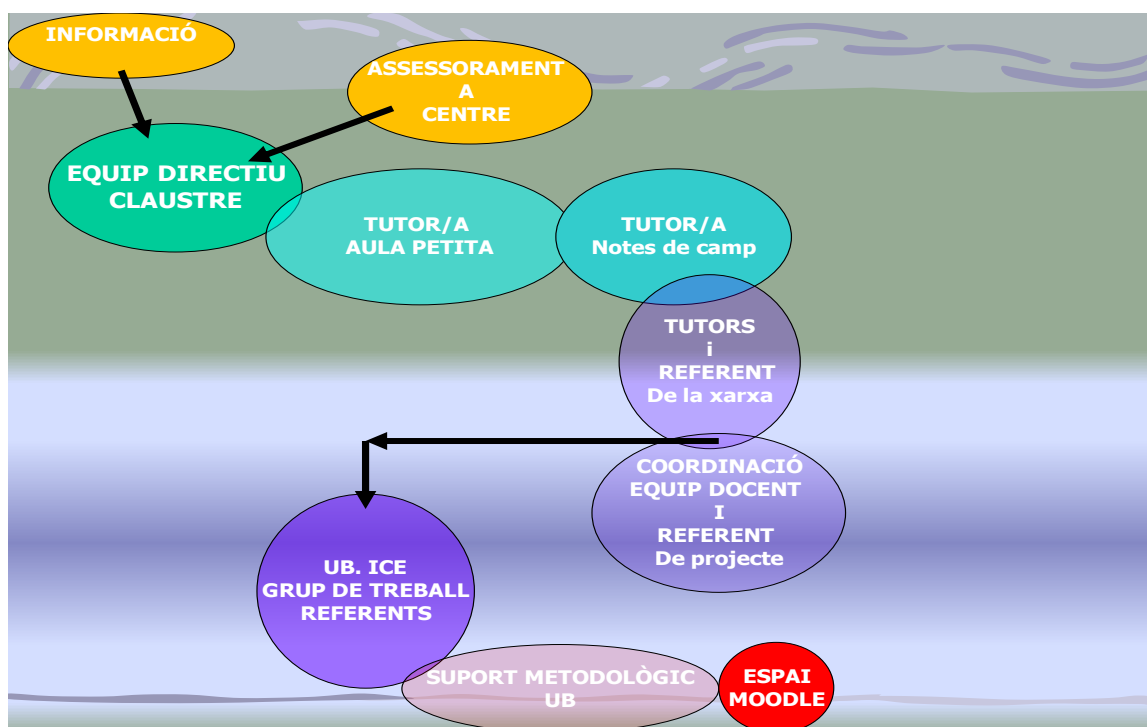
Es conveniente comenzar por un ciclo o por un nivel, debido a que el proyecto recomienda una aplicación lenta.

La implementación del proyecto Escúchame en el centro educativo requiere de un proceso específico, que debe seguirse de manera rigurosa.

FASE PREVIA

El equipo directivo es el responsable de vigilar la correcta aplicación del proyecto y ha de creer firmemente en la importancia de la acción tutorial para poder transmitir esta convicción a todo el claustro de profesores.

La práctica del proyecto Escúchame precisa de una planificación dentro del plan anual del centro que contemple espacios para las coordinaciones y una organización del horario escolar que permita llevar a cabo la actividad de la tutoría personalizada en los grupos clase denominada *aula pequeña*.



Esquema del plan de trabajo del proyecto Escúchame

El proceso empieza con la solicitud desde la dirección del centro educativo, tanto en primaria como en secundaria de implementar el proyecto.

Se realiza una primera reunión con el equipo directivo y el profesional de apoyo externo que podrá ser un profesional del equipo de asesoramiento psicopedagógico que atiende

el centro u otro profesional externo que realice intervenciones pedagógicas i/o de carácter social en dicho centro.

En esta reunión se planificarán las tutorías personalizadas y las coordinaciones con los profesionales implicados al mismo tiempo que se detallará la aplicación del programa tanto a nivel organizativo curricular, como de temporalización del calendario y se aclararán las dudas que puedan surgir.

Al inicio del curso escolar el equipo directivo y el profesional de apoyo informan del proyecto al claustro. Los cursos siguientes, los referentes del proyecto deben informar al profesorado nuevo del centro sobre el programa y su aplicación.

Es importante dar a conocer el proyecto a las familias explicando los objetivos que contiene y la finalidad del mismo, se pueden aprovechar las reuniones de clase de inicio de curso, la página web, la revista escolar...

FASE DE APLICACIÓN: DESARROLLO Y TEMPORALIZACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

El programa se organiza para todo un curso escolar y se desarrolla en tres planos de actuación que se superponen y complementan. La estructura organizativa puede contemplarse en el esquema presentado anteriormente:

1. – ACCIÓN FORMATIVA –

Esta acción se lleva a cabo al mismo tiempo que empieza a aplicarse el programa en el centro educativo. El planteamiento metodológico se centra en que la aproximación a la realidad se lleve a cabo en un contexto natural desde dentro de la escuela, conjuntamente con las personas implicadas y comprometidas en esa realidad.

Esta actuación se realiza a dos niveles:

A. Formación y coordinación de los profesionales del proyecto:

Los profesionales de apoyo denominados *Referentes del proyecto* participan cada cinco semanas a lo largo del curso en una formación organizada desde el ICE de la Universidad de Barcelona, con el fin de enriquecer conocimientos y compartir experiencias. Se trata de un espacio de reflexión conjunta y de intercambio de experiencias con todos los referentes implicados en el proyecto. Este grupo de trabajo se constituye como motor de mejora y seguimiento del programa.

El programa cuenta también con formación virtual mediante una plataforma moodle de todos los profesionales implicados donde se generan foros de discusión i intercambio de materiales.

B. Formación presencial al profesorado del centro educativo:

El profesorado del centro participa durante dos cursos en las sesiones formativas que complementan la puesta en práctica del proyecto.

La duración total es de 40 horas distribuidas en 15 horas presenciales el primer curso y 10 más de profundización el segundo, el resto de horas un total de 15, son de trabajo personal en relación con la aplicación práctica que realizan en el centro escolar.

Se prioriza el trabajo tutorial desde la comunidad educativa. A través de la reflexión en grupo, se hace el seguimiento y la valoración cualitativa de la teoría y la práctica del nuevo formato didáctico en relación a la tutoría, con la intención de promover un carácter participativo que permita recoger y sumar el saber individual con la acción y la construcción de nuevos conocimientos.

A parte de las reflexiones conjuntas sobre cuestiones relativas a consensuar registros, esquemas, notas de campo, documentos... también es el espacio que nos permite la reflexión pedagógica a partir del material de trabajo que se facilita a los participantes en el proyecto y que contiene el cuerpo teórico.

Estos bloques temáticos permiten la reflexión del grupo sobre diferentes cuestiones: el concepto de resiliencia y como desarrollarla en la práctica educativa del tutor, la importancia de la comunicación y de la escucha como base del trabajo tutorial, la relación con las familias, la importancia de las emociones y como se manifiestan en los alumnos, el concepto de inteligencias múltiples y su repercusión en el ámbito educativo.

2. ACCIÓN VINCULANTE

Se centra en las sesiones de tutoría personalizada que lleva a cabo el tutor/a con un grupo reducido de sus alumnos a esta actividad la denominamos *aula pequeña*.

La organización de la actividad práctica precisa de un horario escolar explícito en el cual un reducido grupo de alumnos abandona la clase ordinaria con su tutor/a. Dentro del horario del tutor se incluye una sesión para la tutoría personalizada, se tiene que tener presente que se debe mantener también la tutoría grupal. Para ello el equipo docente ha de contar semanalmente con una sesión que puede ser de 45' o 60' donde se deben programar actividades que no impliquen aprendizajes nuevos y que aseguren la información necesaria sobre lo que se ha hecho en el aula al grupo de alumnos ausente.

Este espacio horario se consigue con los maestros de refuerzo en infantil, los especialistas en primaria y con la sesión de tutoría personal programada en secundaria.

El alumnado asiste de manera rotativa en grupos reducidos de tres, cuatro niños/as. Es obligatorio que a lo largo del curso realicen la actividad todos los niños de la clase. El tutor tiene total libertad para decidir como agrupa a sus alumnos en función de las necesidades de su grupo clase. Este elemento le permite acercarse más a los alumnos que por situaciones determinadas necesitan en momentos concretos más dedicación: por el nacimiento de un hermano, por preocupaciones transmitidas por los padres, por ausencias durante un plazo de tiempo del mundo escolar...

La acción educativa frecuentemente se centra más en el acto de hablar y muchas veces se subestima el valor de la escucha. La escucha atenta permite saber en qué realidad viven nuestros alumnos, conocer que instrumentos lingüísticos y culturales dominan, qué deseos, expectativas y pensamientos tienen y en resumen conocer sus necesidades.

El *aula pequeña* pretende atender la singularidad de cada alumno a partir de un modelo tutorial acogedor que permite un tiempo y un espacio de dedicación tranquilo y reposado que fomente un apego seguro entre tutor y alumno. No es un espacio pensado para trabajar algún tipo de refuerzo escolar o para enjuiciar, penalizar o castigar el comportamiento de un niño/a.

Esta actividad busca desarrollar en los alumnos de manera preventiva las capacidades resilientes internas entre las cuales destacamos:

- Favorecer la iniciativa que muestra el niño de manera espontánea para explorar la realidad cercana. Con la intención de que sea capaz de tomar sus propias decisiones.
- Potenciar la capacidad de alejarse o desligarse de situaciones desagradables y que les permita apartarse de situaciones estresantes externas.
- Fomentar la capacidad de percibir las acciones negativas y el porqué.
- Potenciar el humor y la creatividad.
- Apoyar *la moralidad* de los niños/as que se manifiesta en sus juicios sobre el bien y el mal, una moralidad que implica en el mundo adulto, poseer altruismo y actuar íntegramente.

La ubicación de la actividad en el centro educativo es importante. Se ha de buscar un espacio no muy grande, luminoso y ventilado que se decore con detalles que lo hagan diferente al resto de espacios del centro (cojines, cuadros, cortinas, dibujos...) y lo conviertan en un lugar acogedor y agradable. Se trata de un espacio de seguridad, un espacio sin presión curricular, de tiempo personal, donde el escolar se sienta importante y atendido. Un espacio para disfrutar de la conversación. La finalidad es crear una vinculación afectiva positiva que proporcione a los escolares un crecimiento armónico personal y relacional.

Por otra parte, es un ámbito de intervención educativa abierto, donde el tutor/a decide el número de alumnos que asistirá (normalmente tres) y el material de apoyo más adecuado. Los tipos de agrupamiento pueden ser tan variados y diferentes como las necesidades que van surgiendo en la vida diaria del centro escolar, por eso no hay una receta única para definir y tratar las sesiones.

La agrupación puede pretender:

- Favorecer la charla, para ello reunimos a los que tienen más dificultades, con los que muestran intereses comunes.

- Mejorar la cohesión del grupo, agrupamos a los alumnos que no se relacionan entre sí, los de caracteres opuestos, los líderes y los rechazados, los de sexo diferente ...
- Reforzar los lazos con el tutor/a o para acompañar en un momento de pérdida o de situaciones personales difíciles.

En este sentido, el tutor en función de las necesidades personales, del nivel educativo y de su clase optará por un tipo u otro de material de apoyo. Para estimular la comunicación y el diálogo se propondrá actividades ajustadas a la edad evolutiva del alumnado. Por ejemplo, en niños de infantil a partir de juegos: la casita de las muñecas, cuentos sobre emociones, cajas mágicas... En edades de primaria se podrá aprovechar para merendar o bien enseñar algún artículo, grupos de música actuales, películas, videojuegos, ...

En secundaria acostumbran a ser los chavales los que proponen al tutor de qué quieren charlar y qué les preocupa. De hecho, lo que pretendemos es que los niños hablen de lo que ellos quieran, porque lo más importante de la sesión es el acto relacional.

El papel del docente en la actividad de *aula pequeña* es muy diferente al que normalmente se tiene en el aula ordinaria. En esta actividad el escolar habla y el docente participa. El cambio de posición da una nueva perspectiva desde la cual podemos ver cualidades y realidades que desconocíamos de nuestro alumnado.

Al acabar las sesiones, el tutor/a dispondrá de un cuaderno de campo donde irá registrando todo aquello que le ha parecido más destacable de la sesión. Estos registros son indispensables para la gestión de la actividad y pretenden ayudar a la posterior reflexión y toma de decisiones de la intervención educativa.

El registro debe contener la fecha, el grupo participante, los temas tratados y lo que ha resultado destacable de la conversación. El formato cada centro lo adapta a sus necesidades y preferencias. La manera de recoger la información tiene que ser cómoda y útil para el tutor/a. Las anotaciones conviene hacerlas una vez se ha acabado la sesión, pero de forma inmediata, para que se refleje de manera nítida las impresiones y las emociones que se han sentido.

Esta metodología de trabajo tiene como objetivo mejorar las relaciones de comunicación y estima mutua al mismo tiempo que este formato didáctico tutorial repercute positivamente en el clima emocional del aula y en los aprendizajes que el tutor dirige o interactúa con todo el grupo clase.

3. ACCIÓN REFLEXIVA

La acción vinculante precisa de una estructura que acompañe y coordine la actividad tutorial del *aula pequeña*. A lo largo del curso se realizarán mensualmente reuniones de coordinación con los tutores de cada nivel con el ciclo y el profesional de apoyo externo.

La finalidad de estas reuniones es acompañar el proyecto compartiendo conocimientos y reflexiones conjuntas con la intención de:

- Reflexionar a partir del diálogo y de las realidades vividas en el *aula pequeña*.
- Comparar, valorar y consensuar los diferentes tipos de organización de los tutores según su criterio personal o como respuesta a las situaciones vividas en la clase o por un alumno en concreto.
- Recoger y comparar nuevas propuestas sobre materiales de apoyo a la actividad tutorial.
- Programar y planificar grabaciones audiovisuales para compartir reflexiones y estrategias de intervención .
- Valorar notas de campo de los tutores y las reflexiones que puedan suscitar.
- Concienciar del estilo relacional que aplica cada tutor y de las posibilidades de mejora.
- Planificar si es necesario, estrategias de intervención con los alumnos y las familias desde una perspectiva proactiva.

Esta actividad pretende desde una práctica educativa reflexiva dar el máximo apoyo a los docentes, considerando la importancia, la dignidad y la gran responsabilidad de sus funciones.

En estas coordinaciones se pretende potenciar el trabajo de autoconocimiento personal y profesional del tutor/a frente al estrés docente. Aflorando el saber del maestro a partir de la experiencia profesional y compartiendo conocimientos y experiencias que ayuden a trabajar en equipo. Potenciando las relaciones entre los equipos docentes como mecanismo de apoyo mutuo.

La tarea del profesional de apoyo consiste en acompañar al profesorado en el proceso de la tutoría personalizada facilitando elementos teóricos, regulando las intervenciones y buscando la reflexión. Se trata de una experiencia de proximidad donde se busca la mirada capacitadora en los profesionales y se acompaña el proceso emocional que genera establecer lazos con el alumnado.

Supone un trabajo en equipo con un objetivo común: Establecer lazos con las personas para mejorar la tarea educativa.

Al finalizar el curso escolar se organizan unas Jornadas de intercambio de buenas prácticas entre todos los centros que participan en el proyecto. Estas jornadas organizadas por el grupo coordinador del proyecto son abiertas a toda la comunidad educativa.

7/ TEMPORALIZACIÓN

El proyecto Escúchame tiene una temporalización mínima de dos años. En la actualidad la mayoría de los centros que inician el proyecto lo mantienen.

8/ RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Actualmente las personas implicadas directamente con el proyecto son:

Dirección :

Antoni Giner, ICE-UB

Carme Saumell, ICE-UB

Coordinación:

Conxita Barbero, Escuela Les Fontetes

Silvia Borrell, EAP Castellar del Valles

Gemma Perez, SEETDIC-Valles

Rosa Subies, ICE-UB

Supervisión :

Francesc Imbernon UB

Referentes/asesores

Actualmente el proyecto cuenta con 67 referentes de centros escolares.

23 centros de recursos implicados.

Docentes/tutores

Actualmente el proyecto cuenta con más de 300 maestros y profesores implicados directamente y más de 1000 implicados indirectamente. La magnitud del proyecto y el déficit de recursos para su gestión, y por lo tanto la importancia de priorizar, hace que no se puedan aportar datos exactos del profesorado implicado.

9/ EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El proyecto ha sido ampliamente evaluado, con diferentes opciones creadas adhoc.

- Evaluación cualitativa por parte de los docentes implicados.
- Evaluación cuantitativa de los docentes implicados.
- Evaluación cualitativa y cuantitativa de los alumnos diseñada específicamente para cada nivel educativo.
- Evaluación de cada sesión.

A continuación se presentan algunos resultados.

Sobre una muestra de 150 alumnos, se pidió que dieran su opinión sobre lo que significa para ellos ir a la tutoría personalizada.

El 85% de los alumnos preguntados dice que le gusta ir al espacio Escúchame.

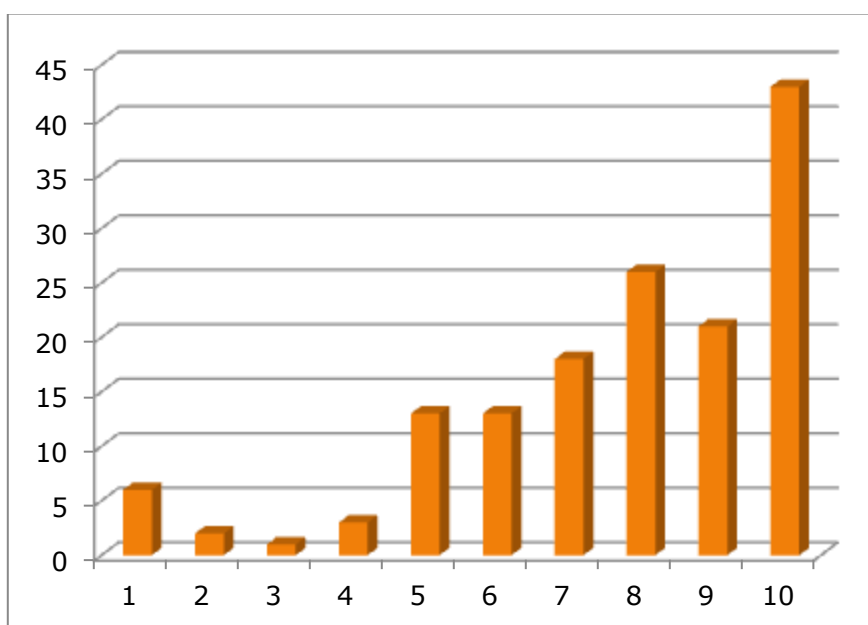
El 71 % que les ayuda a resolver conflictos.

El 84% que les ayuda a sentirse más seguros.

A continuación presentamos un diagrama de barras donde se muestra la distribución de respuestas a las siguientes preguntas:

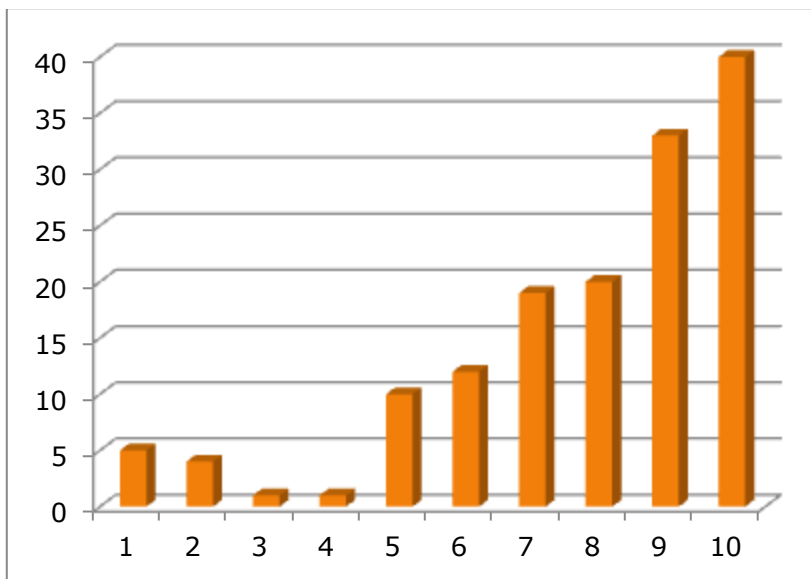
Ir a Escúchame te ha ayudado a superarte y creer en ti mismo?

Los alumnos valoraban con una puntuación del 1 al 10 el acuerdo con el enunciado.



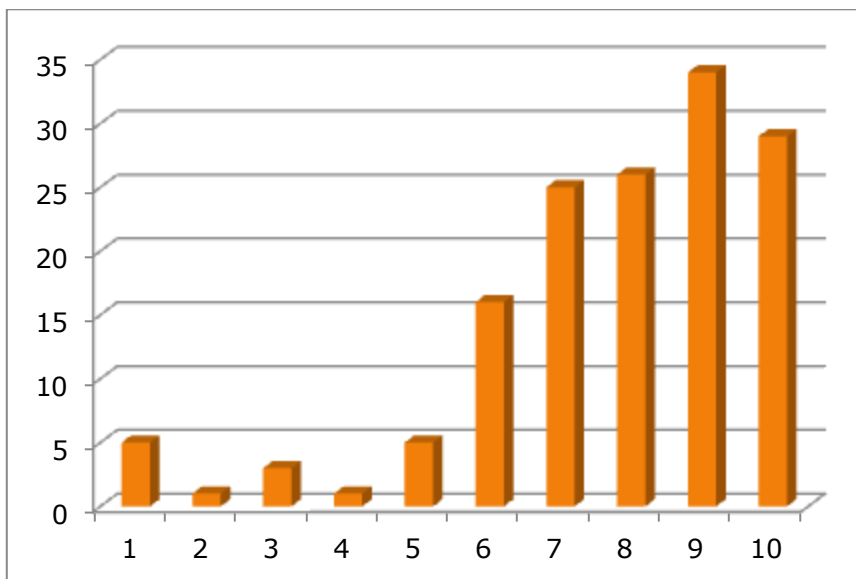
La gran mayoría de las respuestas se mantiene en la parte alta de la distribución y destaca especialmente los 42 alumnos que lo valoran con un 10.

¿Te has sentido querido y respetado?



Y las respuestas a la pregunta:

¿Te ha ayudado a establecer más relación con tus compañeros y compañeras?



Otros datos obtenidos de preguntas abiertas al alumnado nos aportan explicaciones como:

- Ellos (los docentes) nos miran diferente y nosotros a ellos también.
- Me sirve para decir cosas que para mí son importantes.
- Me ha parecido divertido poder hablar con los compañeros. Pero querría hacerlo más veces.
- ...

En referencia a los docentes que participan, estos valoran que el proyecto les ayuda a :

- Mejorar la relación.
- A cambiar la percepción sobre los alumnos.
- A mejorar la tarea educativa.
- A cohesionar al grupo clase
- A mejorar la expresión de sentimientos.
- A establecer una relación de confianza.
- Y ayuda mucho a hacer visibles aquellos alumnos que a veces pueden quedar eclipsados por los alumnos más brillantes y por los de mayor dificultad.

Las tutoras y tutores expresan opiniones como las siguientes:

- Me hace sentir más cercana a ellos, a cada uno en particular. Todos tienen las mismas oportunidades y me gusta que se sientan parte de un grupo.
- Ha cambiado, en cuanto a que se más lo que sienten y piensan. Conozco mejor su parte personal.

Finalmente, incluimos un poster que se presento en el Congreso Internacional de Convivencia de Almería en 2013, donde recoge los resultados de una investigación realizado con grupo experimental y grupo control, donde se demuestra que los alumnos de escuelas donde esta instaurado el proyecto Escúchame, tienen puntuaciones significativamente superiores a los alumnos de centros de control en competencias emocionales.

QUE ES EL PROYECTO ESCUCHAME?

Proyecto de tutoría personalizada

- OBJETIVOS GENERALES:**
- Mejora de los aprendizajes
 - Mejora de la convivencia
- OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- Potenciar el bienestar personal
 - Favorecer una vinculación afectiva y creadora de resiliencia
 - Crear espacios de relación entre tutor y alumnado

- ESTRUCTURA:**
- Proyecto de centro.
 - Cambio organizativo
 - Formación a claustro docente
 - Tutoría personalizada en grupos de 3-4 alumnos
 - Referentes de seguimiento
 - Seguimiento del ICE de la UB

- TRABAJO TUTORIAL:**
- Capacitación del alumnado
 - Activador de resiliencia
 - Despertar narratives constructivas
 - Gestión emocional
 - Empoderamiento de la persona
 - Acompañar

- HERRAMIENTAS:**
- Conversación
 - Coaching educatiu
 - Preguntas
 - Escucha activa
 - Vinculación emocional
 - Espacio íntimo y acogedor

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

- HIPOTESIS:**
- Los alumnos de centros que llevan a termino el proyecto escuchame tienen un mejor resultado en competencias emocionales.

- METODOLOGIA:**
- Comparación de muestras de grupo experimental y grupo control.
 - Instrumento de evaluación de competencias emocionales.
 - Pasación simultanea a GE y GC

- INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CDE-GROP**
- Conciencia emocional
 - Regulación emocional
 - Autonomía emocional
 - Competencia social
 - Competencias para la vida y el bienestar

- MUESTRA:**
- Grupo experimental proyecto escuchame: 6 escuelas. 179 alumnos. Diversidad de escuelas
 - Grupo control NO proyecto escuchame: 6 escuelas 202 alumnos. Diversidad de escuelas

RESULTADOS

PUNTAJACIÓN CDE (9-13)	Media	D T
CONCIENCIA	GE 7,45	1,451
	GC 7,04	1,323
REGULACIÓN	GE 6,02	1,689
	GC 6,02	1,626
AUTONOMIA	GE 6,93	1,944
	GC 6,25	1,589
COMPETENCIA SOCIAL	GE 6,50	1,791
	GC 6,09	1,407
COMP. VIDA Y BIENESTAR	GE 7,91	2,351
	GC 7,45	1,454
TOTAL COMP. EMOCIONAL	GE 6,98	1,289
	GC 6,42	1,022

Los resultados muestran diferencias significativas en el aprendizaje de competencias emocionales entre grupo experimental y grupo control.

Resumen de pruebas de hipótesis

Hipótesis	Test	Resultado
1. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
2. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
3. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
4. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
5. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
6. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
7. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
8. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
9. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
10. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200

CONCLUSIONES

Respecto al papel del tutor:
 Un tutor coach que trabaja con preguntas, responsabiliza al alumno, le ayuda a descubrir sus capacidades. Así como que genera resiliencia a partir de una mirada amable y capacitadora y que ayude a proyectar al alumno al futuro más allá de las situaciones presentes difíciles. Pueden explicar las mejores puntuaciones del GE en CONCIENCIA EMOCIONAL, AUTONOMIA EMOCIONAL HABILIDADES PARA LA VIDA Y EL BIENESTAR y REGULACIÓN EMOCIONAL (en aquellas escuelas que llevan más tiempo aplicando el proyecto)

Respecto al trabajo en pequeño grupo:
 Escuchar a los demás y poder hablar en un grupo reducido (3 alumnos) con un tutor que ordena y rescata elementos permite entender mejor a los compañeros y puede explicar las mejores puntuaciones del GE en COMPETENCIA SOCIAL y REGULACIÓN EMOCIONAL

Respecto al entorno de la tutoría:
 El clima de tranquilidad y de respeto que se crea en las sesiones y que pretende enseñar a disfrutar de la relación con los demás y del autoconocimiento acompañado por un adulto puede explicar las mejores puntuaciones del GE en COMPETENCIAS DE VIDA Y BIENESTAR y REGULACIÓN EMOCIONAL

Resumen de pruebas de hipótesis

Hipótesis	Test	Resultado
1. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
2. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
3. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
4. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
5. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
6. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
7. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
8. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
9. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200
10. La aplicación de PPE 2017 favorece el aprendizaje de la competencia emocional en el grupo experimental respecto al grupo control.	Fuente: t de Student	200

Los resultados muestran diferencias significativas en el aprendizaje de la competencia en regulación emocional en centros experimentales y los años en la aplicación del proyecto.

10/ PRESUPUESTO

El proyecto tiene la característica que en su mayor proporción, aprovecha los recursos existentes en la red (profesorado, equipos de soporte, técnicos de la Universidad,...), por lo que el grueso de su sostenibilidad depende de la reestructuración de las estructuras educativas existentes.

Pero la organización y coordinación general tienen un problema grave debido al déficit de recursos adicionales que tiene Educación debido a la crisis general. Para poder seguir con el proyecto se hace indispensable recurrir a recursos económicos adicionales, como es el premio al que se presenta el proyecto.

El presupuesto para poder seguir con el proyecto el año que viene es el siguiente:

- Equipo de coordinación técnica. Costes de desplazamiento y dietas : 2000 euros
- Equipo de coordinación pedagógica. Costes de desplazamiento y dietas : 800 euros
- Seminario de formación para referentes / asesores.: 1200 euros

- Formación continua del profesorado : 1200 euros
- Formación inicial de centros nuevos para el curso 2013/14 que serán 7: 7000 euros
- VIII Jornadas Escúchame.: 1000 euros

En total suma un mínimo de 6200 euros

11/ CONCLUSIONES

En diversas investigaciones han mostrado que la esfera afectiva del buen trato está construida a través de la satisfacción de necesidades relacionales: vínculos con las personas significativas, aceptación, ser importante para el otro o la otra. Tener cubiertas las necesidades cognitivas: estimulación, experimentación, refuerzo y las necesidades sociales básicas: de comunicación, consideración, estructuras nutrientes donde puedan modular deseos, emociones, pulsiones, comportamientos que puedan reconducir las frustraciones. Así como la necesidad, (en una sociedad líquida, plural, diversa, poliédrica,) de potenciar valores colectivos universales como la solidaridad, la tolerancia, el respeto y la responsabilidad.

La multiplicidad de servicios y profesionales que trabajamos con la infancia y adolescencia, en realidades complejas, tenemos el deber ético, de potenciar el cuidado entre los profesionales, tal como dice Jorge Barudy, *con altruismo social y buen trato*, para poder ofrecer ayuda real y así evitar la victimización secundaria que a menudo sufre la población más desfavorecida.

Para finalizar, una consideración ante la situación actual: si bien es cierto que ante las crisis se potencia la creatividad y son oportunidades para el cambio, no podemos olvidar que aparte de la creatividad y la coherencia pedagógica, es imprescindible una coherencia en las políticas sociales y educativas con medidas concretas que atiendan las necesidades básicas y cambiantes de la infancia y sus familias, para que así, las acciones profesionales sean realmente eficaces, preventivas, compensadoras, faciliten la equidad y el desarrollo personal y social.

12/ BIBLIOGRAFÍA

BARUDY, J. (2005) *Los Buenos tratos a la infancia*. Barcelona. Paidós.

BOU, J. F. (2007). *Coaching para docentes*. Alicante. ECU.

CANO, E. (2005) *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Barcelona. Ed. Graó.

CYRULNIK, B. (2003) *El murmullo de los fantasmas*. Barcelona. Gedisa.

GINER, A. SAUMELL, C. (2008) *Projecte ESCOLTA 'M: Tutoria personalitzada*. Barcelona. ICE i Departament d'Educació.

GINER, A. PUIGARDEU O (2008) *La tutoría y el tutor. Estrategias para su práctica*. Barcelona. ICE-horsori.

HENDERSON, E. (2006) *La resiliencia en la escuela*. Barcelona. Paidós.

LÓPEZ, G. (1999) *Condición marginal y conflicto social*. Madrid. Talasa.

NARDONE, G. (2006) *El diálogo estratégico*. Barcelona. RBA.

SERRAT, A. (2005) *PNL para docentes: mejora tu autoconocimiento y tus relaciones*. Barcelona. Graó

TORRALBA, F. (2006) *El arte de saber escuchar*. Lleida. Pagès.

WATZLAWICK, P. (1991) *La teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Herder

PÁGINAS WEB:

<http://www.ub.edu/ice> (ICE Universidad de Barcelona)

<http://www.xtec.es> (Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya)

<http://portal.unesco.org/es/> (UNESCO)

<http://www.iemed.org/> (Instituto Europeo de la Mediterránea)

<http://www.ciimu.org/cat/> (Observatorio de la infancia)

<http://who.int> (Organización Mundial de la Salud)

<http://www.xtec.es/centres/a8001595/> (CEIP Baixeras)

<http://www.xtec.cat/crp-ciutatvella/> (Centre de Recursos Pedagògics, conferencia Carme Saumell).

<http://www.horsori.net/cfp/cfp21.htm> (tutoría y el tutor: estrategias para su práctica)

<http://www.grif.ub.org> (documentos sobre resiliencia)

<http://www.hospvd.ch/public/chuv/bdsp/selection/resilience.pdf> (artículo)

<http://www.Adolesc.org/pdf/resilx9.pdf> (resiliencia)

<http://www.bice.org/telechar/rxd/vanistendael-resilience.doc>

13/ RESUMEN O SÍNTESIS GLOBAL