

Les tecnologies de la informació i la comunicació al servei de l'orientació psicopedagògica

Proposta d'aplicació
de les TIC en un
Servei d'Orientació
Psicopedagògica
d'àmbit universitari

autor: **Xavier Àvila i Morera**
consultor (UOC): Albert Arbós i Beltran
tutora (SOP-FB): Montserrat Castellana

ESTUDIS DE PSICOPEDAGOGIA
Universitat Oberta de Catalunya

L'acceleració del canvi, la virtualització, la universalització sense tancament són unes tendències de fons, molt probablement irreversibles, que cal que integrem a tots els nostres raonaments i a totes les nostres decisions. En canvi la manera com aquestes tendències s'encarnaran i repercutiran en la vida econòmica, política i social queda indeterminada.

Pierre Lévy
Cyberculture

Aquest nou món serà més humà i més humanitari. Explorarà la capacitat de la ment i de l'esperit humà. Produirà individus més integrats en la totalitat. Desenvoluparà una ciència més humana, basada en conceptes menys rígids. L'objecte de la tecnologia serà enriquir les persones i la natura en comptes d'explotar-les. Desencadenarà creativitat, quan els individus siguin conscients del seu poder, la seva capacitat i la seva llibertat.

Carl Rogers
A way of being

TAULA DE CONTINGUTS

Introducció.....	1
1. Descripció de l'àmbit d'intervenció.....	3
2. Objectius i estructura del projecte.....	5
I. Marc teòric.....	6
1. Plantejaments ideològics del Servei d'Orientació Psicopedagògica (SOP) de la Fundació Blanquerna.....	6
1.1. La interdisciplinarietat de l'equip.....	6
1.2. Un model propi d'acollida de casos.....	7
1.3. L'ús de diferents models teòrics.....	8
1.4. L'anàlisi compartida dels casos.....	14
1.5. La projecció, la intercomunicació i l'obertura exterior.....	14
2. Àmbits d'actuació del SOP.....	15
2.1. Atenció i suport.....	15
2.2. Derivació d'estudiants.....	15
2.3. Coordinació.....	16
2.4. Formació.....	17
2.5. Recerca.....	19
2.6. Tractament de les necessitats educatives especials.....	19
3. Les TIC a les organitzacions.....	21
3.1. El tractament de la Informació per a l'optimització de recursos.....	22
3.2. La facilitació de la comunicació en grups de treball.....	23
3.3. Recursos tecnològics.....	24
II. Marc pràctic.....	27
1. Objectius específics.....	27
2. Mètode de treball.....	28
3. Tractament de la informació i documentació.....	29
3.1. Anàlisi de la informació que es maneja al SOP.....	29
3.2. Disseny d'un sistema de gestió de bases de dades (bddSOP).....	30
4. Tractament de la Comunicació al SOP.....	33
4.1. Anàlisi de la comunicació al si del servei.....	33
4.2. Disseny d'un entorn virtual de treball en equip (webSOP).....	34
III. Conclusions i prospectiva.....	39
Referències documentals.....	42
Documentació bibliogràfica.....	42
Documentació digital (Internet).....	43
Annexos.....	0
TRÍPTIC DE DIFUSIÓ DEL SOP.....	1
MODEL ACTUAL DE REGISTRE DE DADES D'ENTREVISTES.....	2
Formulari d'introducció de dades bdd01 EXPEDIENTS.....	3
Formulari d'introducció de dades bdd02 ENTREVISTES.....	4
MOSTRA DE PANTALLES DE L'ENTORN DE TREBALL VIRTUAL WEBSOP.....	5

Introducció

El treball que es presenta a continuació se centra en la descripció i anàlisi d'un servei d'orientació psicopedagògica de l'àmbit universitari per, a continuació, elaborar una proposta d'implementació de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) en el seu si com a estratègia d'optimització de recursos.

Concretament, constitueix el Projecte de Practicum de l'últim curs de la carrera de Psicopedagogia i s'ha realitzat durant el segon semestre del curs 1999-2000 en el marc del Servei d'Orientació Psicopedagògica (SOP) de la Fundació Blanquerna (FB), entitat integrant de la Universitat Ramon Llull (URL).

El projecte, que vol evitar caure en un plantejament tecnologista, parteix de la necessitat de conèixer amb detall el funcionament d'un servei d'aquesta mena i s'inclou en el propi procés de redefinició en què actualment està immers el SOP de la FB després de tres cursos d'activitat.

Les motivacions que han generat la proposta estan relacionades directament amb l'itinerari professional de l'autor. Itinerari en el que destaca la combinació de l'experiència docent durant deu anys en els darrers cursos de l'extingida E.G.B. amb la recerca en la utilització pedagògica de les Tecnologies de la Informació, la Documentació i la ¹; la docència en el camp universitari i la tutoria de projectes de Postgrau de Documentació durant cinc anys²; i la participació en l'assessorament a organitzacions diverses en la utilització de les TIC³. Tanmateix, també convé saber que en l'actualitat està professionalment vinculat amb els estudis de Magisteri de la Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació Blanquerna i està coordinant el Servei d'Orientació Pedagògica de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (SOPTIC) en el mateix centre.

Encara pel que fa a l'autor, cal remarcar que la seva formació bàsica ha estat com a docent i, per tant, vinculada als camps de la pedagogia i la psicologia, i la seva formació

¹ TIDOC-PROJECTE (1990). Escola i Noves Tecnologies. XIIè Premi d'Educació Josep Pallach. Barcelona: CEAC.

² ESCOLA DE DOCUMENTACIÓ CASP. Cursos 1989-90 al 1995-96

³ Departaments de Medi Ambient i de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, Fundació La Caixa, Escola Pia de Catalunya, Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona, Catalunya Ràdio, etc.

tècnica, tant en el camp informàtic com de l'àudio-visual, sempre ha estat subsidiària d'aquella formació inicial i orientada a resoldre necessitats tecnològiques concretes per facilitar-ne la seva utilització pedagògica. I és potser per això que en les seves propostes d'integració tecnologia en contextos marcadament personalitzats (escoles, organitzacions, grups de treball...) proposa partir de les necessitats i inquietuds de la persona i els objectius finals dels col·lectius per aprofitar els avantatges que els recursos tecnològics hi puguin aportar i no pas a l'inrevés, situant la tecnologia com a objectiu i doblant les dinàmiques de funcionament dels grups a les exigències tecnològiques.

Dit això, convé remarcar que en la proposta que es presenta a continuació convergeixen els següents interessos:

- Voluntat de coneixement detallat del funcionament d'un servei psicopedagògic en
- Possibilitat d'implicació en un moment clau d'anàlisi de l'experiència acumulada pel SOP de la FB orientada al redisseny d'un servei que és genuí en el context universitari.
- Possibilitat d'implementació de recursos tecnològics per facilitar l'optimització del treball en equip en el camp de la psicopedagogia.
- Intenció de mostrar que la implementació de recursos tecnològics és més efectiva quan es pot fer *des de dins*, en tant que la percepció del funcionament global i el coneixement especialitzat dels continguts sobre els que es treballa faciliten la racionalització del disseny.

Pel que fa a aquest darrer punt cal tenir en compte aspectes que habitualment no s'arriben a formalitzar com ara: la sensibilització envers l'ús de recursos informàtics per facilitar la comunicació, el tractament de la informació i la documentació per part de l'equip del SOP; la necessitat de minimitzar la dificultat de comunicació que de vegades es dona amb els tècnics informàtics; facilitar una actitud de proposta de millores des del coneixement de les possibilitats tecnològiques i, sobretot, la creació d'eines que permetin concretar aquesta contrastar-ne la seva efectivitat.

1. Descripció de l'àmbit d'intervenció

L'àmbit d'intervenció, com ja s'ha apuntat, és el SOP (Servei d'Orientació) de la Fundació Blanquerna. Aquesta Fundació comprèn les Facultats de Ciències de l'Educació (FPCE) i de Ciències de la Comunicació (FCC) i les Escoles Universitàries d'Infermeria i Fisioteràpia (EUIF) i de Relacions Laborals (EURL) de la Universitat Ramon Llull.

El SOP és un equip constituït per quatre professionals de formació diversa: una psicòloga amb funcions de coordinadora, dues psicopedagogues, una d'elles també logopeda, i una treballadora social màster en mediació social i familiar.

El funcionament del SOP comporta, setmanalment, una reunió de l'equip, una dedicació a l'atenció personalitzada de tres hores per part de cadascun dels professionals⁴ i dues hores de dedicació més de la coordinadora del Servei.

L'activitat del SOP s'adreça, d'una banda, a l'estudiant, a qui ofereix "el suport específic que respongui a les necessitats d'orientació personal, vocacional, educativa i social" com s'indica al tríptic de difusió del servei (vegeu Annex1) i, d'altra banda al professor-tutor, oferint-li "els recursos necessaris i la informació escaient per donar-li suport en la seva tasca".

L'orientació que s'ofereix des del SOP "vol orientar l'estudiant a comprendre els obstacles que sorgeixen en la dinàmica de maduració i desenvolupament de la persona, així com a conèixer els mitjans per a superar-los en funció de l'afavoriment de processos psicològics i d'aprenentatge constructius."

"Pretén cercar respostes a les dificultats orientant els estudiants a conèixer i interpretar allò que els succeeix, i prioritzar i clarificar els seus objectius personals en els diferents àmbits (personal, social, educatiu i professional)"

Els professionals del SOP intervenen per tal de: "Estimular, afavorir i orientar el procés de presa de decisions. Ajudar l'estudiant a clarificar els seus objectius i possibilitats personals. Proporcionar suport socioafectiu."

⁴ Malgrat que, com s'ha detallat, actualment les professionals del SOP són quatre dones, al llarg del treball s'utilitzarà el genèric *professionals* en masculí amb una intenció de generalització més que no pas de manca de reconeixement del gènere. El mateix criteri s'utilitzarà amb els altres col·lectius com ara: *professors, tutors, estudiants...*

xarxa informàtica interna de la FB, assigna l'entrevista a un membre del SOP amb un respecte escrupulós de la confidencialitat de la demanda.

Més endavant s'aprofundirà en els trets que defineixen la peculiaritat del tipus d'intervenció que ofereix el SOP, però cal avançar que l'atenció als estudiants es basa en la evistes i aquestes no acostumen a depassar el nombre de tres per a cada cas.

També cal conèixer que aquest curs ha entrat en funcionament el SAAP (Servei d'Assessorament i Atenció Psicològic), també vinculat a la Fundació Blanquerna però aquest amb caràcter extern als Centres, i, atès que entre les funcions del SOP no s'hi inclou el tractament clínic, els casos en què es considera convenient es deriven a aquest servei.

En un altre ordre de coses, i tenint en compte l'especificitat del treball en relació amb les TIC, cal esmentar que la Fundació Blanquerna disposa d'una xarxa interna de comunicació a través de l'ordinador amb el format d'*Intranet* que s'utilitzarà per potenciar la comunicació no-presencial del grup i per compartir documentació. També cal saber que tots els membres del SOP disposen d'accés a l'ordinador tant des del seu despatx d'ús habitual en el centre com des del propi domicili.

⁵ Als centres de Blanquerna es dóna molta importància al Seminari que consisteix en un espai privilegiat de treball en -15 alumnes amb un tutor.

ctics del seu funcionament, i a continuació en el disseny d'una proposta d'implementació de les TIC al servei d'aquest equip de treball.

Els continguts s'estructuren en tres parts diferenciades:

En la primera, s'exposa el marc teòric que constitueix la base de la proposta centrat en tres aspectes: plantejaments ideològics del SOP, àmbits d'actuació del SOP i les TIC com a suport a les organitzacions per resoldre necessitats de documentació i de comunicació.

En una segona part s'aborda el marc pràctic des del doble vessant apuntat: documentació per una banda i comunicació per una altra. Així en un primer apartat es procedeix a l'anàlisi dels diversos tipus d'informació que es generen i s'utilitzen en el marc del Servei i a continuació s'esbossa la proposta de disseny d'un sistema de gestió de bases de dades que hem anomenat bddSOP. I en un segon apartat, a partir de l'anàlisi de les necessitats de comunicació, es presenta el disseny d'un entorn virtual de treball en format web per al Servei: webSOP.

Finalment, en una tercera part, es conclou amb un apartat de reflexió i prospectiva que, ateses les condicions de realització del Practicum vinculat a la proposta, serà necessàriament obert i apuntarà les línies que haurien de dirigir la continuïtat d'un procés tot just encetat més que no pas una cloenda amb caràcter d'epíleg conclusiu.

I. Marc teòric

1. Plantejaments ideològics del Servei d'Orientació Psicopedagògica (SOP) de la Fundació Blanquerna

EL SOP en tant que servei no-clínic d'atenció i suport als estudiants i tutors dels centres de la Fundació Blanquerna en les problemàtiques quotidianes generades pels propis estudis o per la situació particular de cadascú, es caracteritza pels següents cinc grans trets:

- La interdisciplinarietat de l'equip.
- Un model propi d'acollida de casos.
- L'ús de diferents models teòrics.
- L'anàlisi compartida de casos
- L'obertura a la col·laboració amb altres serveis

1.1. La interdisciplinarietat de l'equip

L'equip, com s'ha apuntat anteriorment, el formen diferents professionals vinculats als camps de la psicologia, la pedagogia, la psicopedagogia, la logopèdia i el treball social. Cadascun aporta la visió particular que li dóna la seva formació teòrico-pràctica i això imprimeix al servei una notable amplitud conceptual en la manera d'intervenir.

Parlem d'*interdisciplinarietat* i no de multidisciplinarietat en tant que la relació entre les diverses disciplines s'articula no sols des de la complementarietat sinó a partir "d'interaccions que poden implicar transferències de les lleis d'una disciplina a l'altra" (Zabala 1999, p. 28). Concretament, l'assignació de casos, per exemple, no es fa a un o altre professional segons la seva naturalesa sinó que s'assignen segons criteris de disponibilitat i no interferència de la relació amb altres rols del professional (es mira d'evitar l'assignació d'un estudiant que tingui o hagi tingut relació acadèmica, de tutoria,... amb el professional) i es comparteixen els punts de vista per al seu tractament.

1.2. Un model propi d'acollida de casos

La particularitat del servei fa possible la coexistència d'intervencions que, tot i que aparentment poden semblar oposades i fins i tot en algun moment contradictòries, van orientades en la mateixa direcció: el benestar personal de l'alumne.

Aquesta coexistència diversa d'intervencions podríem dir que dona un perfil característic al Servei ja que és a partir de la diversitat que s'abasta la complexitat de les situacions en les que el SOP actua. Aquest fet remet constantment l'equip a la necessitat d'aprofundir en els models teòrics de referència i emfasitzar la importància de l'anàlisi compartida de casos.

Les premisses fonamentals d'aquest model propi d'acollida de casos giren a l'entorn de:

- La variabilitat d'estratègies i procediments d'intervenció emprades:
 - *L'escolta activa.*
 - La *redefinició dels significats* que la persona dona a la seva conducta o estat d'ànim i la implicació vital que això li comporta.
 - La *no direccionalitat* de l'orientació que permet donar espai i temps a la mobilització d'un procés personal.
 - El tipus d'*intervenció activa, no directiva ni autoritària*; no s'imposa una visió personal i particular del professional sinó que se *suggereix* amb la intenció de provocar el canvi, el desbloqueig i/o la mobilització del procés.
 - La *formulació de preguntes* obertes, tancades, indirectes i/o projectives com a estratègia per provocar els canvis.
 - El tipus d'*intervenció limitada en el temps.*
- La selecció de l'objectiu prioritari de la intervenció en funció del moment actual que viu l'alumne.
- L'observació i l'anàlisi de les interrelacions socials en la història de cada persona.
 - Es parteix de la idea que la conducta en general, tant aquella que és facilitadora com aquella que bloqueja les relacions amb els altres i amb l'entorn, és un fenomen essencialment social i que reflecteix aspectes o disfuncions de tot el sistema (Teoria de Sistemes).
- El model propi de recollida d'informació centrat en l'entrevista.
- El model propi d'anàlisi compartida dels casos.

1.3. L'ús de diferents models teòrics

Actualment el SOP està treballant en l'anàlisi, la reflexió i l'aprofundiment que comporta el seu procés de redefinició i en aquest context cal destacar que fins a l'actualitat en les intervencions del SOP hi ha presents elements conceptuals i tècniques extretes de diferents enfocaments teòrics. Això fa que el SOP, de moment, no es defineixi per un únic model d'intervenció.

Una de les bases teòriques importants que és present en les intervencions del SOP la trobem en la conceptualització de la Psicologia del Desenvolupament del Jove emmarcada en la Teoria del Cicle Vital i les altres fonts teòriques, de les quals el SOP n'extreu conceptes i eines que li són d'utilitat per a la seva actuació, ens remetent a la Psicologia Humanista, a les Teories de la Comunicació, a la Intervenció en Teràpia Breu, als models Sistèmics i al Counseling.

Psicologia del Desenvolupament del Jove i Teoria del Cicle Vital

El creixement que ha experimentat aquesta teoria en els darrers anys fa possible ja una ampliació important del seu camp d'estudi i de la intervenció que se'n deriva. És cert que la Psicologia del Desenvolupament al llarg de molt temps s'ha emmarcat i ha dirigit l'interès de les seves investigacions en l'estudi dels primers anys de l'última dècada la seva perspectiva s'ha ampliat, passant a considerar també del seu interès l'aprofundiment en totes les etapes del cicle vital. Aquest eixamplament permet acostar-nos al moment evolutiu de l'adolescent i del jove amb les seves característiques pròpies. Això, junt amb l'anàlisi del context social on s'emmarquen les situacions que viuen, ens dona noves claus d'interpretació que són de gran utilitat a l'hora d'orientar i oferir el suport més adequat als estudiants i als tutors.

D'altra banda quan parlem d'un enfocament evolutiu hom podria associar-lo de manera espontània al concepte rígid fins ara d'estadis del desenvolupament, però avui en dia, tot i que les teories d'estadis persisteixen, hi ha la tendència d'integrar-los en unes perspectives més amplies i dinàmiques. Aquestes perspectives contemplen la vida de la persona com un procés evolutiu en el que es donen un conjunt de canvis en l'espai i en el temps que es caracteritzen per ser dinàmics, flexibles i complexos.

Aquest aprofundiment que ha sofert la psicologia del desenvolupament ha desembocat en el postulat de la Teoria del Cicle Vital o *Life-Span* que aposta fermament a favor de l'estudi evolutiu de l'ésser humà des del naixement fins a la seva mort veient-lo, no com un procés

rígid i tancat en etapes diferenciades molt concretes en el temps, sinó com un procés totalment obert i dinàmic.

Segons aquest enfocament, el desenvolupament comprèn la totalitat del cicle vital i tots i cadascun dels processos de canvi que es donen al llarg de la vida. Aquests processos de canvi tenen les següents característiques:

- No van sempre en la mateixa direcció: uns poden implicar creixement psicològic i d'altres, decreixement psicològic.
- No estan sotmesos a una temporalitat fixa: el canvi es pot produir en qualsevol moment del cicle vital.
- Les idees de canvi i estabilitat es poden donar al llarg de tot el cicle vital i tenen un alt grau de variabilitat individual, tant pel que fa a la intensitat com a la durada i la direcció.
- També es posa èmfasi en les diferències individuals dels canvis i això porta als teòrics del Cicle Vital a incorporar la dimensió de *plasticitat*: els canvis evolutius poden prendre diferents formes depenent de les condicions particulars de la vida de les persones en el moment de l'adaptació.

Per tant la nova perspectiva evolutiva ha vingut a confirmar la importància de la Psicologia del Desenvolupament en reconèixer, juntament amb la complexitat dels processos i sistemes implicats, que el nivell de plasticitat dóna al subjecte la iniciativa sobre el seu propi desenvolupament, ja que és capaç d'estructurar el context on aquest es dóna.

Psicologia Humanista

Pel que fa als trets de la Psicologia Humanista en què es recolza l'activitat del SOP podem destacar:

- El respecte i l'acceptació per la individualitat del *pacient*⁶ com a ésser humà que té dificultats que li impedeixen la seva realització personal.
- Que el *jo* constitueix el nucli de la personalitat i determina la conducta.
- La consideració que el nucli de la naturalesa humana està orientat vers el futur i és sensiblement social i bo.
- Que tothom experimenta una necessitat d'acceptació, respecte i afecte positiu.

⁶ Malgrat que des del mateix SOP s'evita parlar de *pacients* i se sol parlar *d'estudiants*, en el context específic d'aquest punt em sembla més aclaridor utilitzar aquest terme.

- Si els aspectes principals de la personalitat entren en conflicte com a resultat d'expectatives oposades de funció, tant si se les imposa el mateix individu com si li són imposades des de fora, no podrà establir-se un ferm sentiment d'identitat.
- Que el procés de conèixer-se un mateix és permanentment inacabat, mai no es completa.
- El pacient explorarà els seus sentiments més profunds, sense por, en una atmosfera tolerant, cordial i d'acceptació. I d'aquesta manera evitarà mostrar una façana que no es correspongui amb el seu propi jo.
- La persona que està disposada a viure la vida com a procés accepta les experiències internes i externes tal com són, sense imposar-se requisits ni normes. Un tret bàsic d'aquest procés és la llibertat interna i la flexibilitat contínua per a escollir la direcció de la vida.
- Si tenim confiança en nosaltres mateixos, podem actuar obeint a impulsos momentanis, sense por de comportar-nos com ens sentim, actuant espontàniament, creativament, amb franquesa i lliurement.

Teories de la Comunicació

Sobretot centrades en les aportacions de l'escola de Palo Alto que esmenta els principis

- És impossible no comunicar.
- En tota comunicació podem distingir entre aspectes de contingut (nivell digital) i aspectes relacionals (nivell analògic).
- La incongruència entre els dos nivells de la comunicació genera missatges paradòtics (paradoxes pragmàtiques).
- La definició d'una interacció ve establerta per les puntuacions que introdueix el participant. *Puntuar* és una manera d'ordenar els fets per tal que formin una determinada seqüència; en general, per decidir quina és la causa i quin és l'efecte (la noció contrària és que les seqüències són recurrents i la causalitat és *circular*).

És important el *doble vincle* com a fenomen important i especial de la comunicació. Es fa present quan en un missatge hi ha almenys dos nivells de comunicació i aquests nivells són incongruents. Aquest doble vincle es concreta en les condicions següents:

- Situacions de gran intensitat emocional per al subjecte en què és important discriminar quina mena de missatge es rep.

- Quan el subjecte està atrapat en una situació en què una altra persona llança dos missatges simultanis i contraris, l'un afirma el que l'altre nega.
- Quan el subjecte no pot expressar la seva idea sobre els missatges que rep, tant per la incongruència dels missatges com per la manipulació que comporten a nivell afectiu.

Els creadors d'aquest enfocament consideren que la majoria d'escoles psicoterapèutiques es plantegen el que ells anomenen *objectius utòpics* que donen lloc a un procés sense fi en què aquests problemes queden perpetuats. A partir d'aquí defineixen el problema com a la suma d'allò que algú va definir com a problema amb l'afegit d'aquelles solucions que no sols no l'han ajudat a resoldre sinó que han obstaculitzat el desenvolupament normal de la persona enquistant-li el problema. I a partir d'aquí centren el seu objectiu terapèutic a neutralitzar la solució aplicada al problema que contribueix a perpetuar-lo.

Teràpia Breu

Entre els diversos significats que té el concepte de *teràpia breu*, prenem com a referència l'experiència del Centro de Terapia Breve del Mental Research Institute de Palo Alto, Califòrnia que es basa en dues idees centrals: a) la focalització en la interacció present en conductes observables i b) la intervenció deliberada per a alterar el sistema vigent.

Una premissa bàsica que caracteritza els tractaments terapèutics en el marc de la *teràpia breu* rau en el fet que sovint l'atenció terapèutica se centra en allò explícit i detallat mentre que el que és comú i general es deixa de banda, i això que, com més generalitzada és una idea, tant més difícil de canviar és, sobretot si no es reconeix explícitament. I així com s'ha demostrat que les creences, esperances i prejudicis d'un investigador o entrevistador tenen efecte sobre els seus objectes d'estudi, les creences i teories sostingudes per un terapeuta poden influir no només en la seva tècnica sinó també en la llargària i el resultat del tractament en afectar la conducta del pacient. És per això que es postula la necessària brevetat de determinats tractaments.

De vegades *teràpia breu* connota un tractament escollit quan l'altre, que és preferible, no és factible o és considerat inadequat, de manera que l'objectiu d'aquesta *teràpia breu* es concep com un *primer auxili* limitat a l'alleujament d'algunes pressions, no com a aspecte fonamental del problema del pacient, o simplement com una acció de suport fins que el veritable tractament sigui possible. Amb tot, a banda de la consideració de la brevetat i que establir uns límits temporals en el tractament té una influència positiva en el pacient i en el terapeuta, la clau està a considerar que els problemes que la gent porta a la consulta, sense tenir en compte el seu origen, persisteixen només si són mantinguts a través de la conducta corrent del pacient

i de les persones amb qui interactua i per això si s'arriba a canviar aquesta conducta de manera adequada o es pot eliminar, la dificultat es resol o s'esvaeix independentment del seu origen i de la seva durada.

Els principis fonamentals en què se centra la teràpia breu són:

- Orientació vers el símptoma. Es considera que el terapeuta no s'ha de precipitar en la recerca de les arrels més profundes de la patologia.
- Els problemes que la gent porta al terapeuta són situacions difícils de portar entre individus, és a dir, són bàsicament problemes d'interacció.
- Sovint aquests problemes són una resultant de les dificultats diàries, que freqüentment inclouen l'adaptació a algun canvi de vida que no es va saber portar adequadament per les parts implicades. I aquests problemes irresolts tendeixen a influir en la resta d'aspectes del pacient.
- Els problemes de llarga durada no s'entenen com a *per què* sinó que la dificultat persisteix repetidament perquè està mal portada.
- La resolució de problemes requereix com a primera mesura una substitució de les pautes de conducta que permeti suprimir els circuits positius de retroalimentació enviats.
- És una aproximació fonamentalment pragmàtica. Basant-se en l'observació directa, de *què* és el que passa en els sistemes en interacció, com persisteixen i com se'ls pot alterar adequadament. I no s'entra en el *per què* ja que això porta a una concepció de la conducta humana individualista, voluntarista i racional en comptes d'abocar-se als sistemes d'interacció i influència.

Models Sistèmics

La principal aportació dels models sistèmics és la proposta de traslladar l'acció terapèutica fora de l'àmbit d'allò intrapsíquic i individual per passar a situar-la en l'àmbit dels patrons d'interacció personal.

Els models sistèmics s'han desenvolupat inicialment en l'aplicació de la teràpia familiar però després també s'ha utilitzat en l'àmbit de la teràpia individual, i és en aquest sentit que el SOP en pren referència. També cal tenir present que, ateses les característiques dels casos que s'hi tracten, en molts casos té una importància rellevant el coneixement del sistema familiar en què se situa l'estudiant.

Des dels models sistèmics es tenen en compte les consideracions que els sistemes s'autoregulen mitjançant mecanismes de *per què* gràcies als quals es mantenen els seus

scobrir el camí a seguir per ell mateix, el professional de l'aconsellament principalment haurà d'ajudar el pacient a clarificar el seu propi pensament.

1.4. L'anàlisi compartida dels casos

Aquesta anàlisi compartida dels casos que atenen els professionals de l'equip fa possible una comprensió molt més ampla de cada situació presentada i facilita la intervenció ja que pot oferir alternatives més obertes que les que es podrien tenir des d'una sola manera itat.

Havent observat el ventall de teories de les que el SOP extreu línies d'actuació i tenint en compte la diversitat en l formació de l'equip, s'entén que aquest aspecte es consideri com a molt important ja que en aquest fet de compartir les diferents maneres d'entendre la realitat i ir-hi és on es fa més present la riquesa del servei i les seves potencialitats.

1.5. La projecció, la intercomunicació i l'obertura exterior

Aquesta projecció es vehicula a través de publicacions, presència en congressos, intercanvis amb d'altres universitats que disposen de serveis semblants o que n'estan creant actualment, etc.

2. Àmbits d'actuació del SOP

2.1. Atenció i suport

Com ja s'ha apuntat anteriorment, per un costat el SOP ofereix
acollint demandes tant a nivell d'orientació psicopedagògica com personal i professional. L'actuació del SOP s'orienta a facilitar la construcció de respostes pròpies per part de l'estudiant i a treballar una derivació adequada cap a d'altres serveis en aquells casos enient.

L'altre vessant d'atenció del SOP se centra en la figura dels tutors, amb la funció de **suport a l'acció tutorial**, que s'ofereix de dues maneres: l'una es concreta en l'atenció a l'estudiant a qui el tutor aconsella una visita al SOP per la categori aquest manifesta, en aquest cas el SOP ofereix al tutor una contenció de la problemàtica que nta i que li podria dificultar la bona marxa del Seminari o dels seus estudis en general; i l'altra consisteix a oferir atenció directa al tutor en casos concrets, orientant-lo personalment, sempre partint de la formalització de la demanda i l'actitud d'acollida.

La proximitat als alumnes i als tutors, la immediatesa de l'atenció que ofereix, la disponibilitat horària del servei i el treball conjunt amb el tutor, són els trets principals que

2.2. Derivació d'estudiants

El SOP, que per la seva pròpia definició no ofereix tractament clínic, com s'ha indicat deriva alguns dels estudiants a qui atén a d'altres serveis en funció de la problemàtica que puguin presentar.

La derivació és un recurs que utilitza el SOP per poder oferir l'atenció adequada a cada cas concret. Les derivacions del SOP comporten la coordinació amb aquests altres serveis, que tant poden ser els propis de Blanquerna com altres d'externs.

És important que l'estudiant percebi la derivació amb una certa continuïtat amb l'atenció que se li ha estat oferint al SOP. Per això es considera bàsic realitzar aquest procés mitjançant una actuació coordinada.

2.3. Coordinació

Les tasques de coordinació del SOP es desenvolupen a diversos nivells:

Coordinació del propi Servei

Per tal com el SOP està format per diferents professionals, cal que aquests treballin coordinament per tal d'anar definint el seu estil propi i oferir una orientació unitària als estudiants. Com ja s'ha apuntat anteriorment, el procediment obert d'adjudicació de l'agenda d'entrevistes, sense un professional concret que atengui una problemàtica específica, comporta que el grup es coordini i dissenyi el seu propi model de treball. D'aquesta manera, partint d'una anàlisi acurada i de l'aprofundiment rigorós, els professionals del SOP van elaborant el seu model propi d'intervenció.

L'equip dedica unes hores de reunió setmanal que permeten analitzar conjuntament els casos atesos, compartir la formació especialitzada de cada membre, comunicar els coneixements adquirits en diferents cursos i congressos i formular noves línies d'actuació per anar adequant el servei a la realitat social del moment.

Tanmateix hi ha reconeguda la figura del Coordinador del SOP, amb una dedicació específica, que vetlla pel seguiment de les tasques del grup.

Coordinació amb els centres de la Fundació Blanquerna

Com s'ha apuntat a la introducció, el SOP ofereix el seu servei a tots els estudiants i tutors dels diferents centres universitaris Blanquerna: Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació, Escola Universitari d'Infermeria i Fisioteràpia, Facultat de Ciències de la Comunicació i Escola Universitària de Relacions Laborals, per tant, és important que tots els centres coneguin les característiques i funcions del SOP per tal de poder gaudir plenament del servei.

Coordinació amb d'altres serveis

- El SIOE (Servei d'Informació i Orientació a l'Estudiant) és el primer nivell d'atenció a l'estudiant. El SIOE orienta l'estudiant cap al servei que considera més adequat segons la preocupació que aquest pugui manifestar (SOP, Borsa de Treball, Beques...). Pel que fa al SOP, ja s'ha dit, adjudica les entrevistes i n'organitza l'agenda. Les persones que treballen en aquest servei també són joves professionals de la Pedagogia i Psicopedagogia i treballen l'acollida dels alumnes estretament amb l'equip del SOP.
- El SAAP (Servei d'Assessorament i Atenció Psicològica), és el nivell més especialitzat d'atenció. El SOP hi deriva estudiants que atén i que considera que necessiten el

tractament específic que el SAAP pot oferir. El protocol de derivació és molt senzill ja que és el mateix estudiant qui es posa en contacte amb el SAAP notificant que hi accedeix derivat pel SOP.

- El SAIP (Servei d'Assessorament i Intervenció Psicopedagògica) amb aquest servei, recentment posat en funcionament, s'està estudiant la forma de coordinar-s'hi.
- La BT (Borsa de Treball). El SOP hi deriva aquells estudiants de darrers cursos preocupats per les sortides professionals o la inserció laboral. Es preveu que en un futur immediat la col·laboració amb aquest servei s'hagi d'ampliar.
- El Servei de Beques. És un servei específic de la Fundació Blanquerna que atén estudiants amb dificultats econòmiques. El SOP hi deriva aquells casos que considera que poden ser atesos per la problemàtica econòmica que presenten. Des del servei de beques es deriven també estudiants amb situacions de dificultat cap al SOP.
- Altres serveis especialitzats externs a la universitat. El SOP té la possibilitat de coordinar-se amb d'altres serveis externs sobretot pel que fa a la derivació d'estudiants amb problemàtiques especials que no poden ser recollides pel SAAP.

2.4. Formació

Un altre àmbit d'actuació del SOP és el que fa referència a la Formació, que podem desglossar en diferents apartats:

Formació i actualització del propi servei

El SOP considera important la formació continuada dels professionals que componen
Citant Mauri (1996; p. 480): "El caràcter polidimensional, contextual, ètic, dinàmic i canviant de tota professió contribueix a situar la formació permanent en el mateix nucli de l'exercici professional i a que se la consideri com un dels seus elements ca
Aquesta formació és bàsica en tant que es parteix de la consideració de la vida com a procés i que res no es coneix d'un cop i per sempre. Tanmateix, el moment social que travessa la nostra societat tant canviant pel que fa al naixement de les noves estructures familiars, la recerca de nous models d'economia, de noves formes d'organització social, de nous canals de comunicació, etc., afecta i dóna nous matisos a les problemàtiques que expressen els estudiants que accedeixen al servei. I com diu Schön (1992, p. 44): "Els professionals estan permanentment compromesos en la *construcció del món* que correspon al seu coneixement professional i a la seva habilitat definint els problemes que sorgeixen en les situacions de la

pràctica i adaptant les situacions per ajustar l'estructura dels problemes, configurant els seus rols i construint les situacions de la pràctica per fer més operatius els seus esquemes de rol”.

Aquesta formació es porta a terme mitjançant:

- La participació i presentació de comunicacions i ponències en congressos
- L'assistència a cursos especialitzats en les temàtiques d'interès per al SOP.
- Entrant en contacte directament amb d'altres professionals que estan treballant en serveis afins dins el marc universitari.
- Amb la creació d'un servei de documentació, bibliogràfica i digital propi.

Formació a tutors

Es considera important oferir formació específica als tutors en aquells aspectes que puguin estar relacionats amb continguts propis del SOP sobretot des d'una perspectiva preventiva.

Els temes a tractar es plantegen a partir del que el SOP va observant a través de l'atenció personalitzada que ofereix als alumnes i dels buits formatius que es detecten o es manifesten explícitament en la relació directa amb els tutors.

En el marc d'aquesta formació s'ofereixen xerrades i seminaris sobre temes que giren entorn a la població estudiantil universitària. Concretament, i fins al moment, s'ha copsat la necessitat d'incidir en temes concrets com ara: Psicologia del desenvolupament del jove, anàlisi del context que conforma el jove, estratègies d'aprenentatge i formació en dinàmiques de grup dins l'àmbit del seminari.

Aquesta formació es considera necessària per a tots els professionals dels diferents centres de la Fundació que exerceixen com a tutors.

Formació a estudiants

L'experiència que ha vingut acumulant el SOP permet valorar la formació general i específica que es pot oferir als estudiants per ajudar-los a entendre el moment que estant vivint. Des d'aquesta perspectiva es preveu oferir, en col·laboració amb professionals i altres serveis de la Fundació Blanquerna:

- Xerrades específiques sobre temàtiques del seu interès detectades en l'atenció directa

- Grups de treball teòrico-pràctics amb alumnes de caire preventiu en relació amb:
la presa de decisions, el futur laboral, el context social, etc.

Formació a alumnes en pràctiques

El SOP pot oferir en aquests moments, i de fet està oferint ja, un espai de formació per a aquells estudiants que volen fer les seves pràctiques de formació

2.5. Recerca

Aquest és un altre àmbit de treball que es planteja actualment des del SOP i hauria de contemplar les dimensions:

Documentació, tractament i anàlisi d'informació, tant de la que es genera en la pròpia dinàmica de funcionament del Servei com la que prové de l'aprofundiment des d'un àmbit

Projecció externa amb la publicació d'articles, presentació de comunicacions i ponències, col·laboracions científiques amb altres universitats...

I també, internament, en l'optimització del funcionament del propi servei tant pel que fa a la forma com al contingut. I és precisament dins d'aquest apartat on cal ubicar la proposta que es recull en el present treball.

2.6. Tractament de les necessitats educatives especials

I, per acabar, apuntem que des del SOP actualment s'està treballant en una proposta de model d'actuació envers els estudiants que presenten necessitats especials a causa d'algun tipus de minusvalidesa. En aquest sentit es preveu l'actuació a diversos nivells:

Informació

Facilitant mecanismes de difusió de la informació objectiva dels seus centres i les informacions concretes sobre els serveis d'acollida i d'orientació disponibles pels alumnes amb necessitats especials ja en la fase de transició de l'ensenyament secundari vers l'ensenyament superior.

Assessorament

A partir de tres àrees:

- El propi alumne. El SOP ha d'oferir una orientació individualitzada per tal d'elaborar els projectes personals que portin a una elecció adequada dels cursos, crèdits, ... a seguir. Ha de ser una tasca centrada en l'àmbit acadèmic i psicopedagògic en general.
- La comunitat educativa. Ajudant que la comunitat universitària conegui les necessitats i característiques dels alumnes amb discapacitats, amb la finalitat d'aconseguir un doble objectiu: garantir les igualtats d'oportunitats, no entenent-ho com una obligació legal sinó com una necessitat moral que pot afavorir als estudiants discapacitats, i millorar la qualitat de l'ajut que es dona a aquests alumnes.
- Préstec d'ajuts tècnics. Planificant l'adquisició i disponibilitat de l'equipament específic per a alumnes amb discapacitat com a eina fonamental per accedir al currículum i facilitant l'elaboració de materials adaptats.

Voluntariat social

El recolzament per part dels voluntaris és una altra de les accions dirigides als estudiants amb discapacitat.

La tasca d'aquest voluntaris és facilitar la vida universitària i acadèmica als seus companys, a partir d'ajuts personals o més específics per als quals caldrà donar la formació necessària, si escau.

Sensibilització i conscienciació

El SOP elaborarà un programa de sensibilització adreçat a la totalitat de la comunitat universitària.

Relació amb altres institucions

El Servei específic del SOP vetllarà per establir les coordinacions oportunes institucions, amb la finalitat d'aconseguir els d'ajuts necessaris, així mateix s'establirà una xarxa de col·laboració entre altres Universitats amb la finalitat d'aconseguir intercanvis a nivell experimental.

Inserció socio-laboral

Es preveu la contextualització del treball i la col·laboració amb el servei de Borsa de Treball de Blanquerna en relació amb els alumnes amb disminució des dels primers moments d'incorporació als seus estudis.

3. Les TIC a les organitzacions

Des de la nostra visió sistèmica, no podem considerar la descripció del SOP que fins ara ens ha ocupat sense emmarcar-la en el context de l'actual *Societat de la Informació* en què estem immersos. És tan gran la importància que està prenent aquest fenomen que està arribant a cotes inimaginables. Les tecnologies de la informació i de les comunicacions (TIC) estan actuant com a catalitzador sobre la nostra societat, motivant i accelerant processos de canvi, creant expectatives, desitjades o rebutjades sobre les estructures socials, les seves formes laborals, de relació, culturals i econòmiques. El món està experimentant canvis radicals en tots mbits d'activitat humana: les formes de producció, els mitjans de comunicació i esbarjo, l'accés al coneixement... Molts d'aquests canvis han estat possibles gràcies a l'avenç vertiginós de les tecnologies de la informàtica i les telecomunicacions de les últimes dècades. Aquest ritme d'avenç sembla que no tingui aturador i es preveu que els canvis continuaran a un ritme creixent fins ben avançat aquest segle XXI.

Les TIC han impregnat totes les organitzacions modernes i actualment es fan servir a la majoria de les activitats tant productives com de serveis. I això és perquè es reconeix que l'accés eficient (rapidesa, qualitat, confiabilitat...) a la informació juga un paper clau en la societat moderna, altament competitiva, desburocratitzada, de tendències globalitzants i basada en el coneixement.

El desenvolupament tecnològic permet accedir a grans recursos d'informació, processar-los i transformar-los per servir de suport a la intel·ligència i a la memòria de les persones. La tecnologia està canviant radicalment les formes de treball, els mitjans a través dels quals les persones es comuniquen i aprenen i els mecanismes amb els quals accedeixen als serveis que els ofereixen les comunitats: transport, comerç, entreteniment i educació.

Es perfila una nova societat, aquesta *Societat de la Informació*, en què les persones intercanvien missatges, reben notícies, participen en fòrums de discussi
ament molt distants a una velocitat mai no sospitada; les relacions personals estan canviant, es trenquen les fronteres i s'està produint un procés de coneixement global.

Podríem pensar que en el moment actual sorgeixen més idees i a un ritme més accelerat que en etapes anteriors en la història de la humanitat, però no és del tot cert, el que passa és
cnologies i als nous canals de comunicació és possible accedir a la

informació d'una manera més ràpida. I això ens planteja una qüestió important: què hem de fer amb aquesta informació que ens arriba? Com podem construir filtres selectius enfront l'allau d'informació que generen els nous mitjans?

Actualment les TIC ofereixen un seguit de possibilitats que, per bé que en un sentit faciliten tasques que sempre s'han fet (organitzar informació, escriure...), en un altre sentit també creen noves necessitats i generen transformacions que afecten de manera molt profunda la societat (cerca d'informació digital, coneixements d'usuari d'ofimàtica...). I és des d'aquesta doble perspectiva, d'una banda oberts a les noves possibilitats i, de l'altra, cercant la manera de no ser soterrats sota l'allau d'informació, que en el present treball s'aborda el tema de la integració dels nous mitjans tecnològics en un servei de caire marcadament no tecnològic i centrat en el desenvolupament de la persona.

Per tal com fins ara s'han vingut descrivint les característiques del SOP com a equip de treball, a continuació destaquem els aspectes que actuaran com a directrius de la proposta que es farà a continuació:

- Necessitat d'accés ràpid a la informació d'ús habitual.
- Necessitat d'organització de la documentació i facilitat d'arxiu.
- Dinàmica de treball col·laboratiu (anàlisi compartida de casos, elaboració de materials propis, creació de coneixement...)
- Voluntat de formació permanent i compartida
- Importància de l'entrevista com a principal font de recollida de dades.
- Importància de la consolidació de l'equip de treball.
- Relació amb altres entitats i serveis.
- Obertura a l'exterior, comunicació amb altres grups afins.
- Necessitat d'organització i rendibilització del temps disponible.
- Construcció d'un model d'aquest tipus de servei exportable a realitats afins.

3.1. El tractament de la Informació per a l'optimització de recursos

Pel que fa al tractament de la informació en el si de les organitzacions cal tenir en compte una doble dimensió. Per una banda, és evident que, davant del ritme de creació d'informació als nostres dies, calen estratègies que ens facilitin la seva en el moment en què la necessitem ara bé, per altra banda també hem de tenir en compte una altra dimensió que podríem anomenar de en tant que la possibilitat de consulta automatitzada permet generar, crear, nova informació a partir de l'anàlisi mitjançant

consultes creuades, estudiant freqüències, contrastant categories... i d'aquesta manera es pot progressar en el coneixement del tema sobre el que versa determinada informació acumulada.

Aquesta doble dimensió, en el context que ens ocupa, es tradueix d'una banda en la necessitat de dissenyar eines, recursos i protocols que permetin la recollida sistemàtica, l'arxiu, l'ampliació, l'actualització i la consulta d'informació, tant (informes d'entrevistes, documents d'ús intern, publicacions, etc.) com si és d'origen extern (articles, llibres, cursos...) i, per altra banda, en la necessitat de facilitar la consulta automatitzada d'aquesta informació permetent, per exemple, l'anàlisi de les demandes per nacions segons els moments del curs, la relació de tipologia de casos segons els estudis, els resultats de determinats tipus d'intervencions, etc.

I també cal remarcar com el tractament de la informació ha de revertir en l'elaboració de coneixement i la construcció d'un model d'actuació propi del Servei des del coneixement més complet possible de referències teòriques i pràctiques en aquest camp.

3.2. La facilitació de la comunicació en grups de treball

Actualment les TIC ofereixen avantatges importants relacionats amb els canals i el tipus de comunicacions que s'estableixen al si dels grups de treball. A continuació exposarem alguns d'aquests avantatges que, per bé que són generalitzables a la major part de grups de treball i d'organitzacions, estan directament relacionats amb el funcionament del SOP.

En primer lloc hem de destacar el fet que utilitzar un sistema de comunicació a través d'Internet facilita la continuïtat de la comunicació superant els dos grans condicionants físics: l'espai i el temps. La utilització del correu electrònic (o altres aplicacions, com veurem més endavant) permet als usuaris posar-se en contacte sense coincidir en l'espai, al mateix lloc també ho permet el telèfon-, però sobretot sense necessitat de coincidir en el temps, a la mateixa hora. I això en molts grups de treball, especialment de l'àmbit universitari, té una importància rellevant; només cal fixar-se en la dificultat que, amb l'agenda a la mà, se sol tenir per acordar una hora per a una reunió no prevista dins l'horari de dedicació de cadascú.

Un altre aspecte encara relacionat amb el fet que la comunicació electrònica és independent dels condicionants geogràfics el trobem en la possibilitat que dona de posar-se en contacte tant entre persones que es veuen sovint, o poden veure's, com amb professionals d'arreu del món amb qui es pugui haver establert contacte en situacions puntuals (visites, congressos...) o fins i tot mai no hi hagi hagut un coneixement presencial.

rvei.

3.3. Recursos tecnològics

Pel que fa als recursos tecnològics en què se centrarà la proposta, tenim les bases de dades relacionals i la xarxa telemàtica Internet.

Bases de dades

Les bases de dades, enteses com a recurs informàtic que permet l'agrupació, ordenació i catalogació d'informació, tenen determinats avantatges sobre les formes d'arxiu i catalogació d'informació tradicionals. Entre aquestes convé destacar:

- Permeten acumular un gran volum d'informació en un espai reduït (disc o cd-rom)
- No admeten informacions redundants.
- Introdueixen informació nova en el lloc que li correspon sense modificar l'estructura
- Ordenen la informació.
- Agiliten la cerca d'informació i permeten aconseguir molta més eficàcia en l'ordenació ja que es pot cercar per diferents criteris de cerca.

Les bases de dades aglutinen la informació un cop ha estat organitzada en forma de fitxers que contenen informació sobre la mena de dades. Cada fitxer està format per registres que vindrien a ser les fitxes tradicionals i cada registre està format per diferents camps que contenen les dades més simples.

Hi ha tres maneres d'organitzar les dades segons les relacions que s'estableixin entre aquestes dades: l'*organització jeràrquica*, l'*organització en xarxa* i l'*organització relacional*. Atès que en

ugui

accedir.

Parlar d'Internet com a eina de comunicació ens remet a parlar del *correu electrònic* i de les *l·listes de distribució*. Pel que fa al primer recurs, el correu electrònic, només remarcar que la seva

progressiva universalització suposa un gran avantatge tant per mantenir la comunicació amb professionals d'arreu del món com per a la seva localització a partir de directoris de persones relacionades amb institucions, universitats, serveis, etc. I pel que fa a les llistes de distribució, convé remarcar el gran interès que tenen com a fòrums internacionals de diàleg sobre temes que poden ser molt específics i que posen en contacte especialistes d'arreu del món.

II. Marc pràctic

1. Objectius específics

Centrant-nos en el vessant pràctic de la proposta, es parteix de l'anàlisi de les necessitats de funcionament del SOP susceptibles de ser optimitzades amb el concurs de les TIC i a continuació es fa una proposta d'implementació de recursos tecnològics a aquest efecte.

Per bé que la distinció que s'esbossa a continuació pot esdevenir força difusa, la proposta s'articula en dues línies d'actuació: una centrada en el **tractament de la informació**, que es projecta en el disseny d'un sistema de gestió de bases de dades (SGBD) i l'altra se centra en els aspectes relacionats amb la **comunicació** en el si de l'equip de treball i que orienta el disseny d'un entorn virtual de treball i de comunicació en format web, utilitzant alguns dels recursos que actualment ofereix Internet.

La difusió que s'ha apuntat en fer aquesta distinció rau en el fet que en un mateix entorn web conviuen els recursos d'accés a la informació i facilitadors de la comunicació i, per això, en el propi entorn virtual de treball que es presenta, lògicament, no s'articula no comunicació de l'equip sinó que aquesta conviu amb recursos que posen a l'abast de l'equip grans quantitats d'informació documental. Per tant, potser podríem matisar la doble línia de treball que es presenta recolzada en els dos recursos tecnològics que es dissenyaran: el sistema gestor de bases de dades, que anomenarem bddSOP, i un entorn virtual de treball en format web, que anomenarem webSOP.

2. Mètode de treball

Pel que fa al mètode de treball, en primer lloc s'ha establert un període d'integració al servei per arribar a conèixer la dinàmica de treball del SOP des de la participació. Alhora en aquesta fase ja es mira de detectar quines necessitats es plantegen i preveure quines possibilitats d'optimització de recursos i procediments són susceptibles d'intervenció des de les TIC. A partir d'aquí s'elabora un *inventari* dels diversos tipus d'informació i vies de comunicació que s'utilitzen, es generen o es requereixen.

A nivell metodològic, en tot moment es va contrastant la percepció de l'autor amb l'experiència de l'equip. I es debat tant pel que fa a la compleció d'aquest inventari com sobre les possibilitats de tractament dels diversos tipus d'informació, partint de l'ús que se'n fa actualment, explicant les noves possibilitats que pot aportar el procés d'automatització i recollint les demandes que es van suscitant.

Paral·lelament, el coneixement de la dinàmica de funcionament del servei dóna prou elements per esbossar el disseny inicial d'un entorn web de treball virtual de l'equip que el servidor de la *intranet* de la Fundació. I posteriorment, amb una dinàmica d'actualització permanent, a partir de les propostes i valoracions que hauran anat fent els usuaris, s'anirà redissenyant.

Aquesta forma de procedir d'una manera força espontània, molt flexible i recollint el dinamisme del propi grup de treball és factible des de la pròpia entitat de la xarxa (Internet). Tanmateix, això permet oferir resultats molt immediats que de seguida faciliten la implicació del propi grup de treball en el disseny tecnològic, amb la qual cosa es redueix la distància que sovint separa el tècnic (informàtic) de l'usuari i promou la utilització creativa del mitjà. Aquesta manera de procedir des de la pràctica encoratja l'usuari final a imaginar noves possibilitats de solucionar les seves necessitats particulars i ajuda a invertir una relació força habitual en què l'informàtic sovint actua limitant les expectatives d'utilització tecnològica del segon.

3. Tractament de la informació i documentació

3.1. Anàlisi de la informació que es maneja al SOP

Procedint a fer un *inventari* dels tipus d'informació que es generen o s'utilitzen al SOP podem distingir-ne tres categories:

- Informació documental
- Informació de treball
- Informació de creació

Informació documental

En aquest bloc s'hi considera aquella informació, generalment d'origen extern, que arriba al SOP per diverses vies d'accés i va constituint el fons de documentació teòrica sobre temes tant relacionats directament amb l'activitat del servei com amb els temes d'interès professional dels seus membres.

Aquí hi hauria els documents, o les referències a documents, com ara llibres, revistes, articles de revistes; documentació de congressos i de cursos; convocatòries; tríptics informatius de serveis diversos; apunts de cursos als que s'ha assistit; etc.

Entre aquesta informació, per bé que actualment no hi té un gran pes, també cal preveure un volum important de referències d'Internet. Aquest apartat es tractarà més extensament en l'apartat de disseny de l'entorn virtual de treball (webSOP)

Informació de treball

Dins aquest apartat es considera aquella informació generada en la pròpia dinàmica de funcionament del Servei.

Hi hauria tres tipus d'informació molt clars: anotacions dels casos que atén cadascun dels professionals del SOP (informes d'entrevistes i anotacions de l'anàlisi compartida); actes de reunions (setmanals de coordinació del propi SOP o bé de coordinació amb altres serveis); informes d'entrevistes i reunions mantingudes amb altres entitats; memòries anuals i documents d'ús intern (informes d'anàlisi de funcionament, etc.)

Informació de creació

En aquest tercer grup s'hi inclou tota aquella informació que es genera per part dels professionals del SOP amb una intencionalitat que podríem dir de creació de coneixement o de divulgació de la pròpia experiència.

Aquí hi hauria informació com ara: ponències presentades en trobades i congressos; articles de creació pròpia; documents, acabats o en procés d'elaboració, per a publicacions; etc.

Hi ha un tipus d'informació, també generada pel propi servei que, per bé que per la seva gènesi es podria incloure com a "informació de treball", per la seva entitat creiem que és més adient incloure-la en aquest tercer grup. Es tracta de la informació que s'elabora en el procés de donar resposta a demandes de tutors o d'altres entitats acadèmiques (coordinadors de curs, serveis, etc.) que poden comportar el disseny de sessions de formació, la definició de marcs de col·laboració, la definició i redefinició del propi servei, etc.

3.2. Disseny d'un sistema de gestió de bases de dades (bddSOP)

Amb l'objectiu de facilitar la utilització d'aquesta informació, es proposa el disseny d'un SGBD format per cinc bases de dades diferenciades però que s'articulen en un mateix entorn documental construït amb el programari informàtic ACCESS 97 de Microsoft⁷.

Aquestes cinc bases són les següents:

1. **Expedients:** Recull les referències de cada expedient que s'obre. Habitualment a partir de la primera entrevista.
2. **Entrevistes:** Recull les referències de cada entrevista que es manté
3. **Referents:** Base que recull referències de persones, entitats i actes amb qui s'estableixen relacions professionals.
4. **Documents-1:** Referències sobre documents de creació pròpia: actes, memòries, apunts ponències, articles... S'inclou la documentació primària, és a dir els originals en suport digital.

⁷ Després d'una anàlisi prèvia del programari de gestió de bases de dades relacionals existent en el mercat, s'ha optat pel programa Access, de Microsoft, sobretot per la seva integració amb el propi entorn ofimàtic instal·lat a Blanquerna i el que això comporta de facilitat de coneixement de l'entorn per part dels professionals del servei.

Tanmateix, malgrat es van fer les primeres proves amb la darrera versió d'aquest programari, Access 2000, finalment es va optar per fer-ne el desenvolupament en la versió 97 ja que és la que hi ha actualment instal·lada a la xarxa interna de Blanquerna i també perquè per a la funcionalitat requerida, la versió més recent no comporta avantatges significatius. Un altre aspecte que s'ha tingut en compte és que la previsible migració de la versió 97 a la 2000 es pot fer sense dificultats mentre que la conversió a la inversa sí que presenta problemes de compatibilitat

5. **Documents-2:** Referències sobre documents externs: llibres, articles, documentació congressos... S'inclou referència a la documentació primària i codi d'arxiu propi si s'escau.

Atès el dimensionat del present treball i l'objectiu centrat en la realització del Practicum de la llicenciatura de Psicopedagogia, s'opta per acotar en un primer moment el disseny del SGBD amb la definició de les bases més directament relacionades amb la intervenció psicopedagògica del SOP, això és, la bdd d'Expedients i al bdd d'Entrevistes.

Sense entrar a detallar el procés de disseny que s'ha seguit, només es remarca el fet que s'ha partit del model de registre que s'ha utilitzat fins al moment ⁸.

A continuació s'exposa el llistat de camps que constitueixen el contingut de les dues bases que s'han desenvolupat:

Bdd01 EXPEDIENTS ⁹

Camp	Descripció
IdExpedient	Número correlatiu d'expedient
PrimerCognom	Primer cognom
SegonCognom	Segon cognom
Nom	Nom complet. I si se l'acostuma a anomenar d'una altra manera, també s'indica.
Adreça	Adreça
CodiPostal	Codi Postal
Poblacio	Població
Telefon	Telèfon
Província	Província
Email	Adreça electrònica. Cal preveure que el correu electrònic és un canal de comunicació que disposen els alumnes, cada cop és més utilitzat i pot oferir un nivell de comunicació diferent –i potser complementari– al presencial.
Edat	Edat. Es consigna l'edat al moment d'obrir l'expedient. És possible que aquesta canviï al llarg de la seva relació amb el servei en diferents cursos.
Foto	Fotografia s'importa automàticament de les dades acadèmiques de l'alumne.
EstatCivil	Estat civil (de l'alumne)
SituacioPares	Situació pares. Cal triar entre opcions diverses que ofereix el mateix formulari d'introducció de dades.
NumGermans	Nombre de germans
NumOrdre	Nombre d'ordre entre els germans

⁸ Vegeu annex 2

⁹ Vegeu el format del formulari d'entrada de dades a la base d'Expedients a l'annex 3

ComponentsFamilia	Components del nucli familiar
Genograma	Genograma (criteris convencionals)
Treball	Treball remunerat, s'indica sí o no
Ocupacio	Especificació de l'ocupació actual
Estudis	Estudis a Blanquerna
Curs	Curs
Quadrimestre	Quadrimestre
Tutor	Tutor/a de seminari
Acces	Accés a Blanquerna
DetallAcces	Detall d'accés a Blanquerna (25 anys, COU, FP...)
ViaDemanda	Tutor/directe/altres
DemandaInicial	Descripció demanda inicial
Entrevistador	Entrevistador/a

Bdd02 ENTREVISTES ¹⁰

Camp	Descripció
IdEntrevista	Número correlatiu d'entrevista
IdExpedient	Referència a l'expedient
Entrevistador	Entrevistador/a
NumEntrevista	Número d'entrevista
DataEntrevista	Data de l'entrevista
Concertada	Concertació entrevista (SIOE, esporàdica...)
Síntesi	Síntesi entrevista. De moment amb criteris professionals de l'entrevistador. En una segona fase es determinaran criteris específics i es facilitaran orientacions de categorització.
Acords	Acords presos
Hipòtesi	Primera hipòtesi o impressions de l'entrevistador/a
Descriptors	Descriptors temàtics que es definiran en funció del treball de categorització

¹⁰ Vegeu el format del formulari d'entrada de dades a la base d'Entrevistes a l'annex 4

4. Tractament de la Comunicació al SOP

4.1. Anàlisi de la comunicació al si del servei

Fent una relació d'activitats directament relacionades amb la comunicació dins el SOP tenim:

La realització d'una reunió de coordinació setmanal de dues hores en què es tracten tots els aspectes de funcionament del servei i que resulta clarament insuficient. S'hi tracten des de l'anàlisi de casos, fins aspectes de relació amb els altres serveis, el seguiment de les línies d'actuació, formació o recerca de les que cadascú assumeix la responsabilitat, etc.

Per la rellevància que té, la comunicació en l'anàlisi compartida de casos mereix una menció específica en tant que té una funció de compartir criteris professionals i permet anar construint el model d'intervenció propi i alhora compartir recursos i confrontar actuacions de cadascú davant de situacions afins, amb un component d'autoformació important.

La comunicació amb els tutors, tant a nivell particular en recollir demandes concretes sobre estudiants als que s'hagi pogut recomanar l'accés al SOP i confirmar la recepció del cas, com donant resposta a demandes pròpies dels mateixos tutors orientant la seva actuació, com en grup de tutors responent a possibles demandes d'òrgans de gestió.

La comunicació que s'estableix amb el SIOE ja s'ha apuntat que té lloc específicament en el moment d'accés al servei per part dels estudiants i s'articula mitjançant l'agenda compartida.

Un altre nivell de comunicació és el que comporta, en el si del servei, l'elaboració i reelaboració compartida de documents, que, com en l'anàlisi compartida de casos constitueixen un espai preferent de construcció de coneixement.

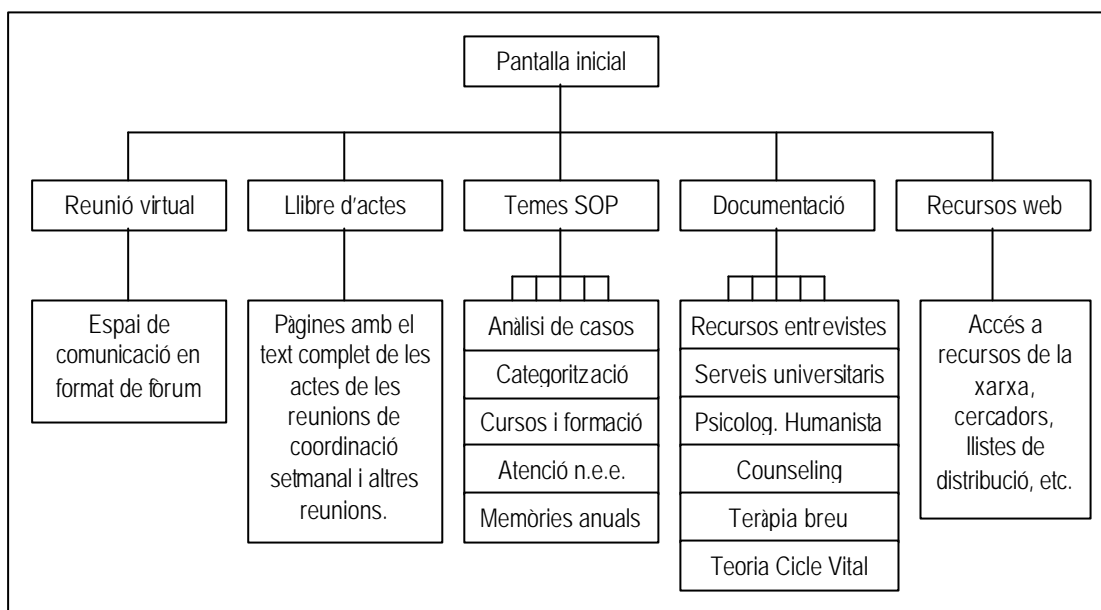
La necessitat de compartir la formació dels diferents professionals a través de l'assistència a cursos, el comentari de lectures... també reclama un espai de comunicació propi.

I, tancant aquesta relació, apuntem un parell d'aspectes que també es tenen en compte en l'elaboració de la proposta. L'un està relacionat amb la necessitat de sistematització en la recollida d'informació dels casos que repercuteix en l'aspecte de la comunicació en tant que es pot donar la necessitat de transmissió de la informació d'un cas d'un professional a un altre per situacions inevitables de relleu del professional i això, atesa la sensibilitat amb què cal

i eventualment des de qualsevol ordinador connectat a Internet– poden accedir a l’entorn de treball webSOP.

Pel que fa al disseny, s’ha optat per privilegiar els aspectes funcionals per sobre dels formals. A nivell estètic només s’ha treballat per facilitar la identificació del servei amb adequació als colors i al logotip elaborat pel Servei de Disseny de la Fundació Blanquerna, dissenyant un joc de quatre colors i un parell de fons de pàgines que facilitin la situació de l’usuari a través del contingut de la web

L’estructura de la web, com es pot veure en el gràfic adjunt, es distribueix a partir d’una primera pàgina que dóna accés a diverses “seccions” mitjançant un “menú principal”. En aquesta pantalla inicial es presenten els elements gràfics corporatius (logos Universitat Ramon Llull i Fundació Blanquerna) i la informació descriptiva del servei que apareix en el tríptic de difusió del SOP (annex 1). Tanmateix aquesta pàgina inclou un espai d’anuncis de novetats per facilitar l’accés a la informació recent (vegeu Annexos 6, Img.1).



Esquema d'organització de la webSOP

A partir del menú principal (Annexos 6, Img.3) s'accedeix a les pàgines del primer nivell d'informació que hem anomenat “seccions” i mantenen un format força homogeni mostrant, si s'escau, un marc de menú a l'esquerra (Annexos 6 Img.4, Img.5) i una barra superior que dóna accés en tot moment a les opcions del menú principal (Annexos 6, Img.2).

Pel que fa a les **seccions** tenim:

Reunió virtual

És un espai en format de fòrum que permet que qualsevol dels usuaris publiqui una intervenció i els altres usuaris poden afegir comentaris relacionats amb aquell tema o poden encetar nous temes d'intervenció.

Aquest espai s'ha mostrat molt funcional en tant que ha permès que temes que s'han encetat en les reunions presencials hagin tingut una continuïtat.

(Vegeu Annexos 7, Img.6)

Llibre d'actes

Aquest espai és un recull del text complet de les actes de totes les reunions que es mantenen al Servei. Per facilitar la seva consulta, s'accedeix a les actes mitjançant una taula en què figuren ordenades per dates en ordre invers de manera que sempre queda més a l'abast

Aquest espai permet la lectura i, si cal, la impressió de la darrera acta prèviament a la seva aprovació en la reunió següent. Tanmateix el format digital de les pàgines web facilita la cerca de paraules determinades mitjançant l'opció de cerca del propi navegador.

La utilització habitual d'aquest apartat va fer que, malgrat que en un primer moment es va crear integrat dins de la secció "temes SOP", després es va optar per donar-li entitat de secció per facilitar-ne l'accés des de la pantalla inicial.

(Vegeu Annexos 7, Img.7)

Temes SOP

Aquesta secció fa de distribuïdor d'aquells temes que s'estan treballant en el SOP i tenen una certa continuïtat en el temps.

Des d'aquí es pot accedir a:

- **Anàlisi de casos:** Aquest espai té format de fòrum (s'ha descrit anteriorment a la secció "reunió virtual"). Ha estat força provat i ha mostrat la seva efectivitat, sobretot perquè en potenciar la comunicació escrita facilita la reflexió i l'elaboració de les aportacions. En un primer moment s'utilitzava en el mateix espai de "Reunió virtual" però l'especificitat del tema que s'hi tracta va orientar la creació d'aquest espai diferenciat.

(Vegeu Annexos 8, Img.8)

- **Assaig de categorització:** En aquest apartat es van recollir els resultats d'una de les feines que focalitza des de sempre l'interès de l'equip. La necessitat d'establir una via que faciliti la presa de decisions davant el tractament dels casos. El procés d'elaboració es basa en el buidat dels informes de les entrevistes i la discussió sobre casos concrets. Avançar en aquest tema té un efecte positiu remarcable quant a la consolidació de la manera de fer de l'equip en tant que facilita la posada en comú dels diversos punts de vista i estratègies professionals.

(Vegeu Annexos 8, Img.9)

- **Cursos i Formació:** Tal com s'ha exposat amb anterioritat es valora molt positivament l'assistència a cursos i conferències i es promou que se'n puguin compartir els resultats. En aquest espai es recullen les aportacions que en fan els assistents. Per altra banda, també actua com a "cartellera d'activitats" en tant que s'hi

- **Recursos entrevistats:** L'entrevista és una de les activitats més importants que realitzen els professionals del servei. I sovint es comenten estratègies que un o altre ha aplicat i els resultats que ha donat. En aquest espai la intenció és anar recollint aquestes aportacions de manera que serveixi d'espai de referència amb informacions pràctiques sobre el tema.

(Vegeu Annexos 9 Img.11)

- **Serveis universitaris:** Referència a pàgines web de serveis afins al SOP d'altres universitats, tant d'àmbit català, com estatal, com internacional.
(Vegeu Annexos 10, Img.13)
- **Psicologia humanista:** Pàgines de referència sobre el tema.
- **Counseling:** Pàgines de referència sobre el tema.
(Vegeu Annexos 10, Img.12)
- **Teràpia breu:** Pàgines de referència sobre el tema.
(Vegeu Annexos 11, Img.14)
- **Teoria del Cicle Vital:** Pàgines de referència sobre el tema.
- **Desenvolupament del Jove:** Pàgines de referència sobre el tema.
(Vegeu Annexos 11, Img.15)

Recursos web

Aquesta secció dona accés a recursos de la xarxa com ara cercadors de diferents àmbits geogràfics (internacional, espanyol, català), serveis de traducció, espais de FTP per obtenir programari específic (programes per elaborar genogrames, diccionaris, etc.)

iques que faciliten el disseny de *genogrames*. Això podria facilitar la creació d'aquests gràfics carregats d'informació de la família dels subjectes atesos i, sobretot la qualitat gràfica en facilitaria la comprensió per part de la resta de l'equip. Ara bé, adoptar aquesta eina comporta uns canvis com ara utilitzar l'ordinador en l'entrevista, amb la qual cosa es perd un element important en la qualitat humana del tracte que és prioritari. També es podria fer un primer esbós amb el subjecte i després introduir-lo a l'ordinador; això comportarà una

inversió de temps que caldrà avaluar en funció dels avantatges que comporti i la prioritat d'altres tasques de l'equip. Podríem parlar també de la utilització del vídeo a les entrevistes, o l'enregistrament en casset... En parlar d'un plantejament *no-fonamentalista* hem volgut expressar la necessitat de traspassar l'actitud oberta, flexible i reflexiva que s'adopta davant dels mateixos casos que es tracten a aquest procés d'incorporació de recursos tecnològics.

D'alguna manera relacionat amb l'aspecte anterior, es desprèn el plantejament del *professional de perfil mixt*. Cada cop més es comença a sentir parlar fins i tot en mitjans de comunicació d'un nou professional en el marc de l'empresa i de les organitzacions: el director de recursos tecnològics. I es dibuixa no pas com un tècnic especialista en tecnologia sinó més aviat com un especialista mixt, amb coneixements de logística, coneixements de les possibilitats dels recursos tecnològics i alhora coneixedor dels continguts propis amb què treballa aquella organització. Ja no es tracta d'un professional extern que resol demandes puntuals sinó d'algú *de dins* que és capaç de mostrar camins perquè siguin els propis professionals els qui generin demandes i proposin mecanismes d'optimització de processos. No cal insistir que aquesta ha estat una proposta de base sobre la qual s'ha elaborat la proposta presentada i que el propi equip de treball ha valorat prou positivament per incloure aquesta figura en la mateixa proposta de redisseny del Servei que recentment ha elaborat.

I, per acabar, amb una orientació prospectiva apuntarem un parell d'aspectes que convindrà tenir en compte en la continuació d'aquest camí que apuntàvem. D'una banda la necessitat d'introduir una massa crítica d'informació a les bases de dades dissenyades que en permetin d'una banda la seva utilització creativa, per exemple en el procés de categorització que hi ha encetat caldrà una relació de feed-back entre l'experiència i la base i d'altra banda l'automatització de processos com ara elaboració d'estadístiques de casos atesos per a l'elaboració de les memòries anuals, per veure'n els fluxos de demandes, etc. I un altre aspecte que cal plantejar-se és l'obertura de la webSOP. Tot i que de moment és un espai d'ús restringit, hi ha la voluntat que tingui una dimensió externa que s'ha de projectar des de l'àmbit més proper –facilitant el coneixement del Servei des de tots els estudis de la Fundació Blanquerna– fins a un àmbit global –començant a constituir-se com a punt de referència d'informació sobre l'orientació psicopedagògica en contextos universitaris i la Psicologia de Desenvolupament del Jove.

Com és freqüent, després d'haver apuntat el “per acabar...” sempre queda alguna cosa al pap fins que no s'acaba de debò i en aquest cas ho aprofitaré per deixar constància del meu agraïment i reconeixement a l'equip de professionals que, dilluns rere dilluns i amb altres reunions esporàdiques, m'han permès de conèixer una dimensió humana dels professionals de

la psicopedagogia que m'ha engrescat d'allò més amb aquesta tasca. M'ha impressionat la seva visió sorprenentment positiva davant de situacions vitals certament problemàtiques, la *capacitat de transmetre* des de l'escolta activa, des del respecte a la llibertat de la persona, des de la confiança en l'individu, mitjançant la valoració de l'error i el reconeixement de l'encert... Molt especialment el meu agraïment també se centra en la figura de la Montserrat Castellana, coordinadora del SOP, pal de paller en un moment de tramuntanada, –per bé que jo la vaig conèixer després de la tempesta–, que sempre ha tingut per a mi la porta oberta i en moments de confusió m'ha ofert una clara orientació. I, posats a agrair, també vull fer-ho a l'Albert Arbós, consultor d'aquest Practicum de la UOC, per la seva actitud de *laissez fer* i la seva oferta de disponibilitat, que es va manifestar en una mostra de confiança que sempre m'ha semblat sincera i m'ha esperonat des del principi.

Gràcies.

Referències documentals

Documentació bibliogràfica

- ALCANTUD MARÍN, F. (1999). *Teleformación. Diseño para todos*. Valencia: Universitat de València Estudi General.
- ANGUERA ARGILAGA, M. T. ET AL. (1987) *Metodología observacional en la investigación psicológica*. Vol I. Fundamentación (1). Barcelona: PPU.
- CORMIER, W. H.; CORMIER, L. S. (1994). *Estrategias de entrevista para terapeutas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- DE SHAZER, S. (1985). *Claves para la solución en terapia breve*. Barcelona: Paidós.
- DI CAPRIO (1976). *Teoría de la Personalidad*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- FOLCH, A. (1997): *Atrapats a Internet*. Barcelona: Empúries
- GARCÍA BRAVO, D. (2000). *Sistemas de información en la empresa. Conceptos y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.
- GARDARIN, G. (1989). *Bases de donées*. Paris: Editions Eyrolles.
- GAZO CERVERO, A. (1999). *Manual avanzado de Microsoft Access 2000*. Madrid: Anaya Multimedia S.A.
- LÓPEZ BELTRAN, A. (1998). *Guía en 10 minutos de Front Page 98*. Madrid: Prentice Hall
- MARTORELL, J. L. (1996) *Psicoterapias. Escuelas y conceptos básico*. Madrid: Pirámide.
- MAURI, T. (1996): "La formación de los profesionales asesores: actualización y autoformación" a Monereo, C.; Solé, I. (Coords.) *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*. Madrid: Alianza Editorial
- MONEREO, C.; SOLÉ, I. (Coords.) (1996). *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*. Madrid: Alianza Editorial
- PEÑA, R. (1997). *Access 97. Curso de iniciación*. Barcelona: Inforbook's, S.L.
- ROGERS, C. (1994). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- ROGERS, C. (1995). *El camino del ser*. Barcelona: Kairós.
- SCHÖN, D. A. (1992): *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones*. Barcelona: Paidós/M.E.C.
- SCHWARTE, J. (1996). *El gran libro de HTML. Cómo publicar en Internet*. Barcelona: Marcombo S.A.
- TAUSCH, R. ; TAUSCH, A. M. ; (1986). *Psicoterapia por la conversación*. Barcelona: Herder.
- WATZLAVICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. (1967). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- ZABALA, A. (1999). *Enfocament globalitzador i pensament complex*. Barcelona: Graó.

Documentació digital (Internet)

A continuació es relacionen algunes referències sobre temes d'interès per al SOP que s'han inclòs provisionalment a la webSOP:

Serveis Universitaris

- Universitat d'Alacant
<http://www.ua.es/es/servicios/discapacitados/index.html>
- Universitat de València
<http://acceso.psievo.uv.es/centro/>
- Universitat Jaume I Castelló
<http://sic.uji.es/serveis/use/presenta.html>
- Universitat Rovira i Virgili
<http://www.urv.es/sestudiants/estruc-se.html>
- Universitat Pompeu Fabra
<http://www.upf.es/sacu/oferim/index.html>
- Universitat Politècnica de Catalunya
<http://www.upc.es/catala/vidauniv/vidauniv.html>
- Universitat de Perpinyà
<http://web.univ-perp.fr/scms/scuio/page2.html>

Psicologia humanista

- Encyclopeda Britannica
<http://www.britannica.com/bcom/eb/article/8/0.5716.42398+1+41477.00.html>
- Mathew Ryan. Client-Centered Therapist
<http://world.std.com/~mbr2/cct.html>

Counseling

- Encyclopeda Britannica
<http://www.britannica.com/bcom/eb/article/4/0.5716.26994+1+26562.00.html>
- Cpunseling on line. A cura di Lorenzo Cuna
<http://www.edscuola.com/psicologia.shtml>

Teràpia breu

- Encyclopeda Britannica
<http://search.britannica.com/search?query=brief+therapy&ref=altavista>
- Enciclopedia Encarta MSN
<http://encarta.msn.com/find/concise.asp?ti=761563630&sid=1#s1>
- Seminario dictado por Javier Escobar
<http://info.sjsu.edu/web-dbgen/catalog/courses/HS115.html>
- School of human development. The University of Texas at Dallas.
<http://www.utdallas.edu/dept/hd/>
- Programa de Teràpia Breu. Lic. Pedro Vargas Avalos
http://paginas.deagrpa.com.mx/tecnologia_y_ciencia/cibernetica/te-bre.html
- Brief Therapy Institute of Denver
<http://www.btid.com/>
- Mental Research Institute, Palo Alto, California

http://www.mri.org/brief_therapy_intensive.html
http://www.mri.org/latino_brief_therapy.html

Teoria Cicle Vital (Life Span) i Psicologia del Desenvolupament del Jove

- (llibre) Life-Span Human Development, Third Edition. Carol K. Sigelma
http://www.wadsworth.com/psychology/book_tours/sigelman_3/tour.html
- (llibre) Cross-Cultural Research in Human Development. Life Span Perspectives
<http://info.greenwood.com/books/0275930/0275930483.html>
- Human Development Across the Life Span Online. R. Mitchell
<http://www.harford.cc.md.us/Faculty/RMitchell/serf102syllabus.htm>
- Life-Span Development Resources
<http://www.mhhe.com/socscience/devel/life/devel-4.htm>
- Schiefelbusch Institute for Life Span Studies
<http://www.lsi.ukans.edu/lsi/lsihp.htm>
- Consejo Nacional para la enseñanza e investigación en Psicología. Mexico..
<http://www.dcc.anahuac.mx/licencia/psique/cneip/bibli6.html#indice>

Elaboració de genogrames

http://www.cas.usf.edu/social_work/family/genogram.html

Annexos

Annex 1. Tríptic del SOP

Annex 2. Model de registre dades actual

Annex 3. Formulari d'introducció de dades a la bdd01 Expedients

Annex 4. Formulari d'introducció de dades a la bdd02 Entrevistes

Annex 5. Pantalles de la webSOP

Annex 1

TRÍPTIC DE DIFUSIÓ DEL SOP

MODEL ACTUAL DE REGISTRE DE DADES D'ENTREVISTES

Annex 3

Formulari d'introducció de dades bdd01 EXPEDIENTS

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

expedient data

Dades personals



primer cognom segon cognom nom

adreça codi postal població

telèfon adreça electrònica província

data de naixement edat lloc de naixement: estat civil

situació dels pares germans lloc components família

Treball remunerat Sí No
ocupació

Dades acadèmiques

estudis tutor/a

accés a Blanquerna detall accés

Demanda del servei

via demanda demanda inicial

Registro: de 1

Número correlatiu d'expedient

Annex 4

Formulari d'introducció de dades bdd02 ENTREVISTES

Microsoft Access - [FormEntrevista : Formulario]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

entrevista expedient de ref.

cognom cognom nom
primer cognom segon cognom nom

data número entrevistador/a
entrevistador/a

Concertada:

Sintesi:

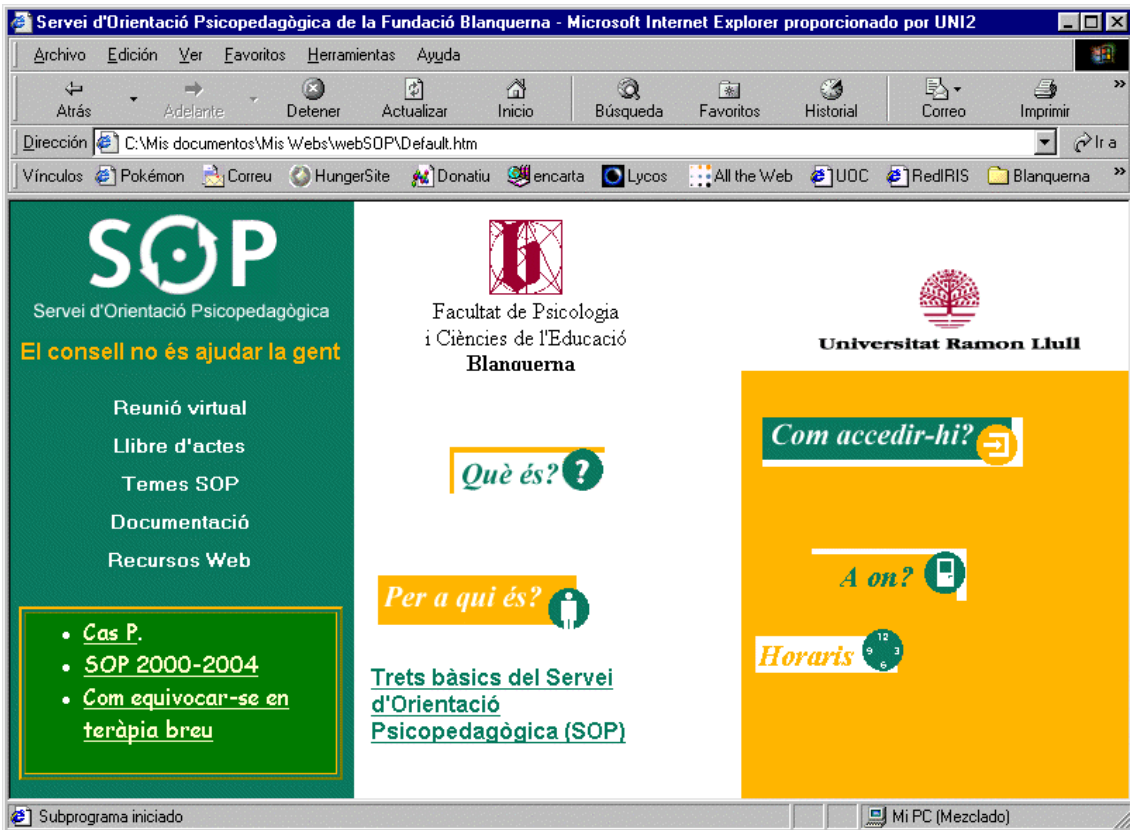
Acords:

Hipotesi:

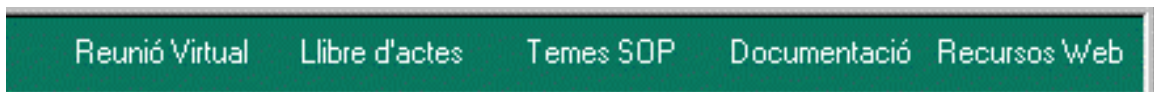
Registro: de 1

Número correlatiu d'entrevista

**MOSTRA DE PANTALLES DE L'ENTORN
DE TREBALL VIRTUAL WEBSOP**



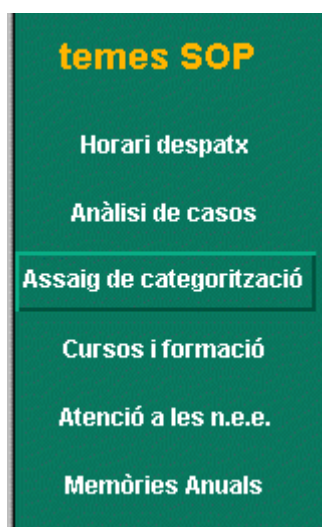
Imatge 1



Imatge 2



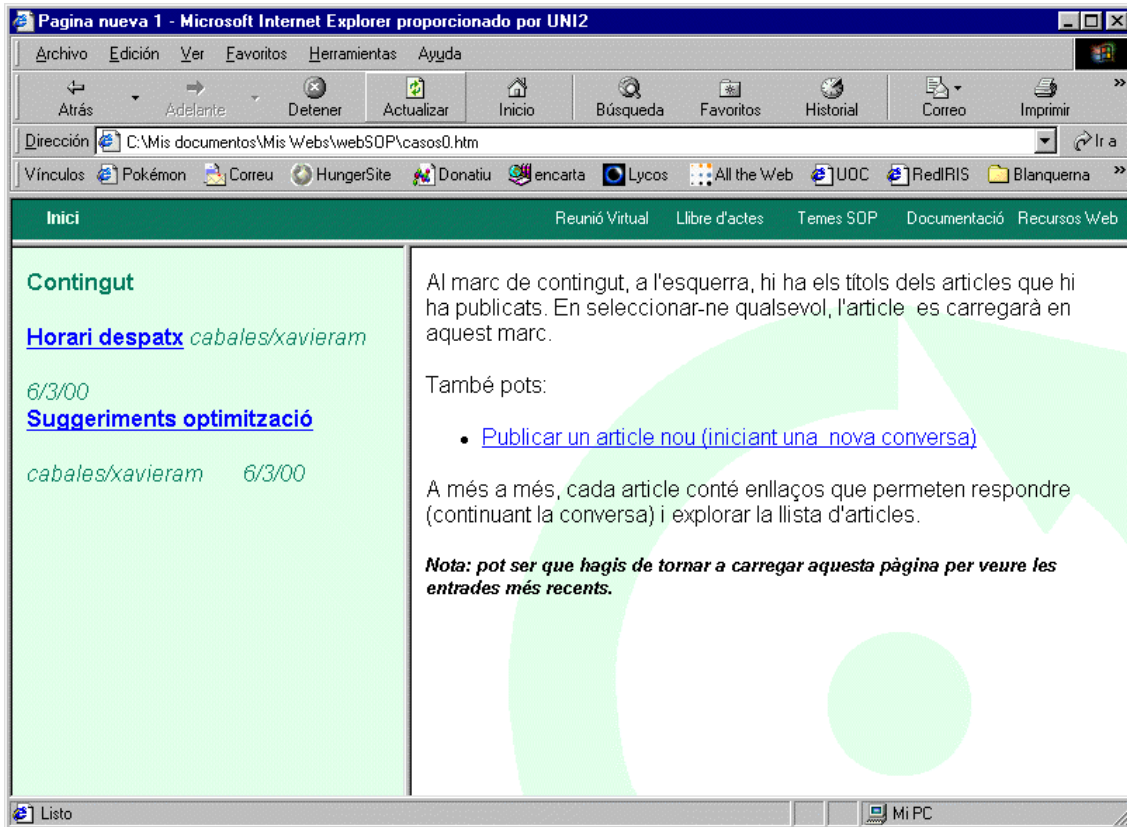
Imatge 3



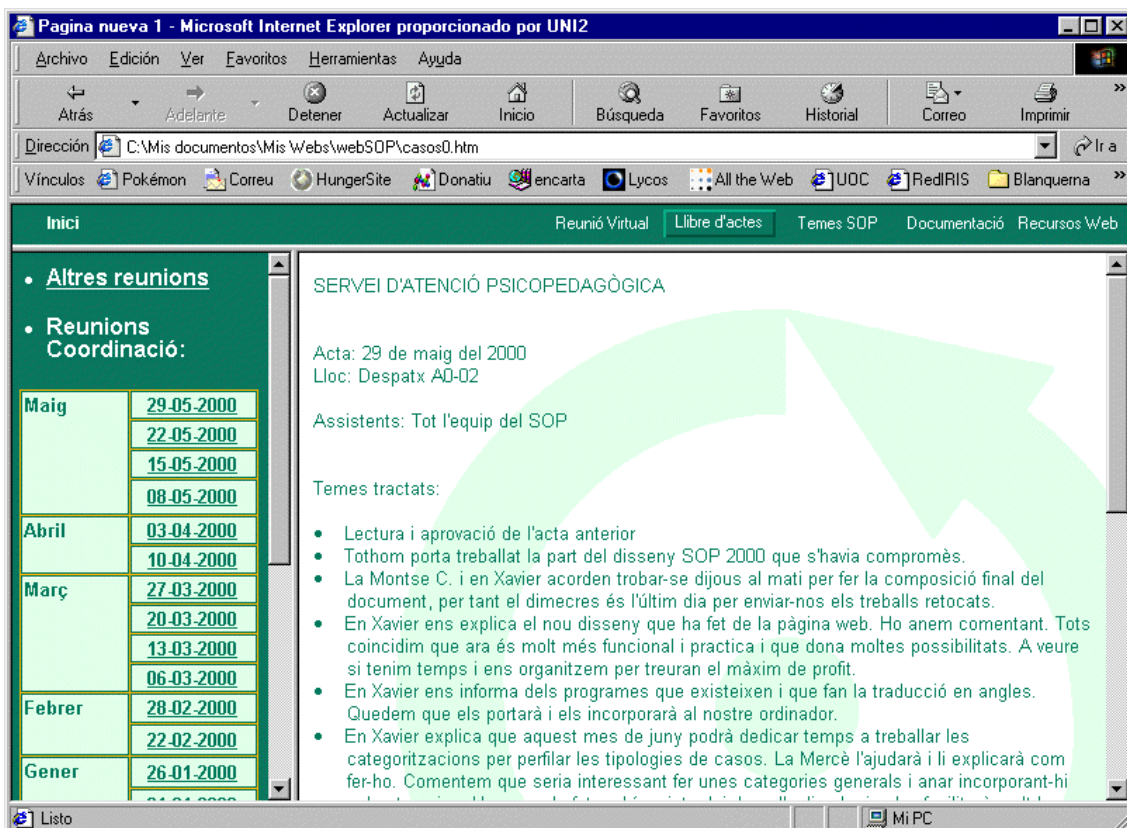
Imatge 4



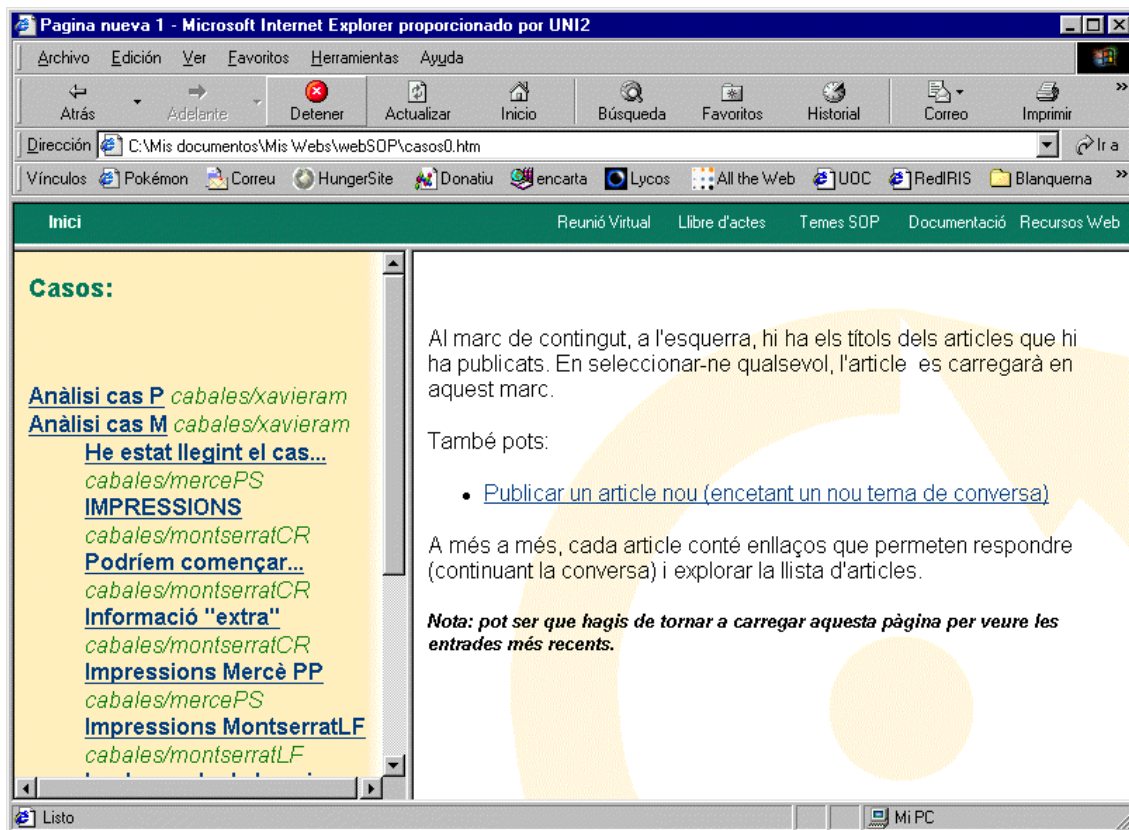
Imatge 5



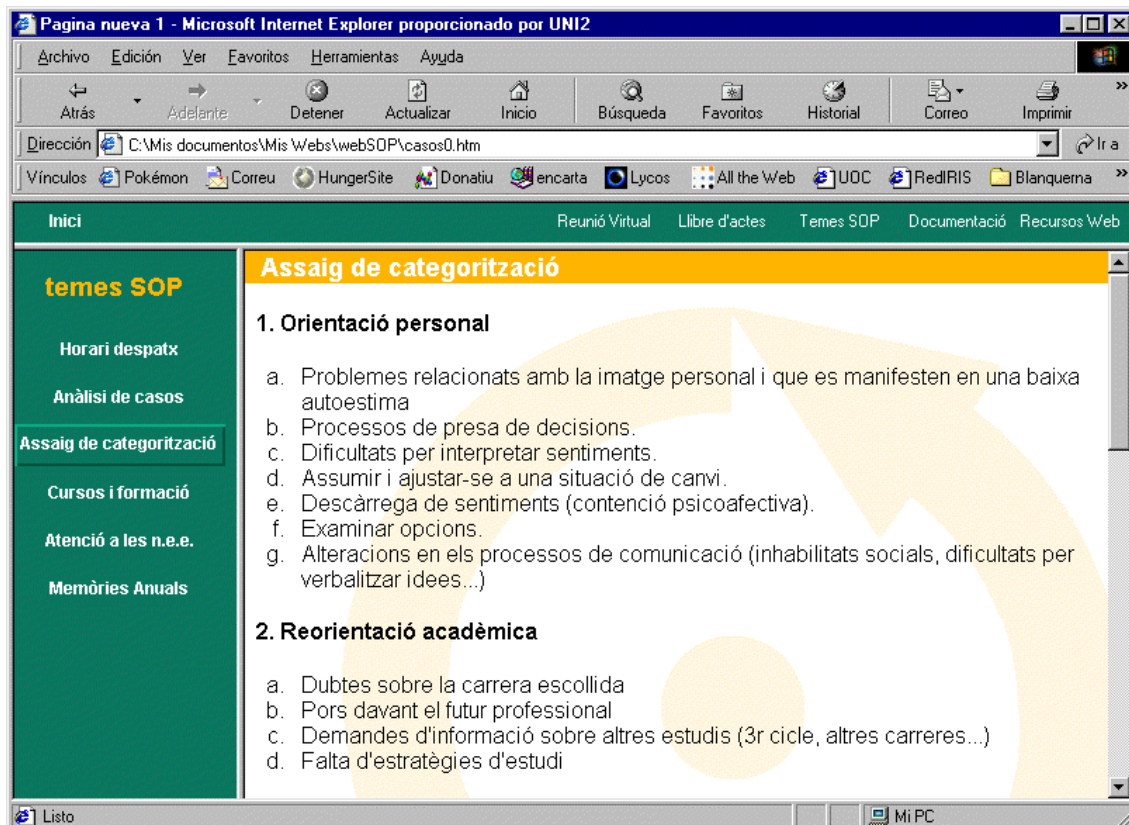
Imatge 6



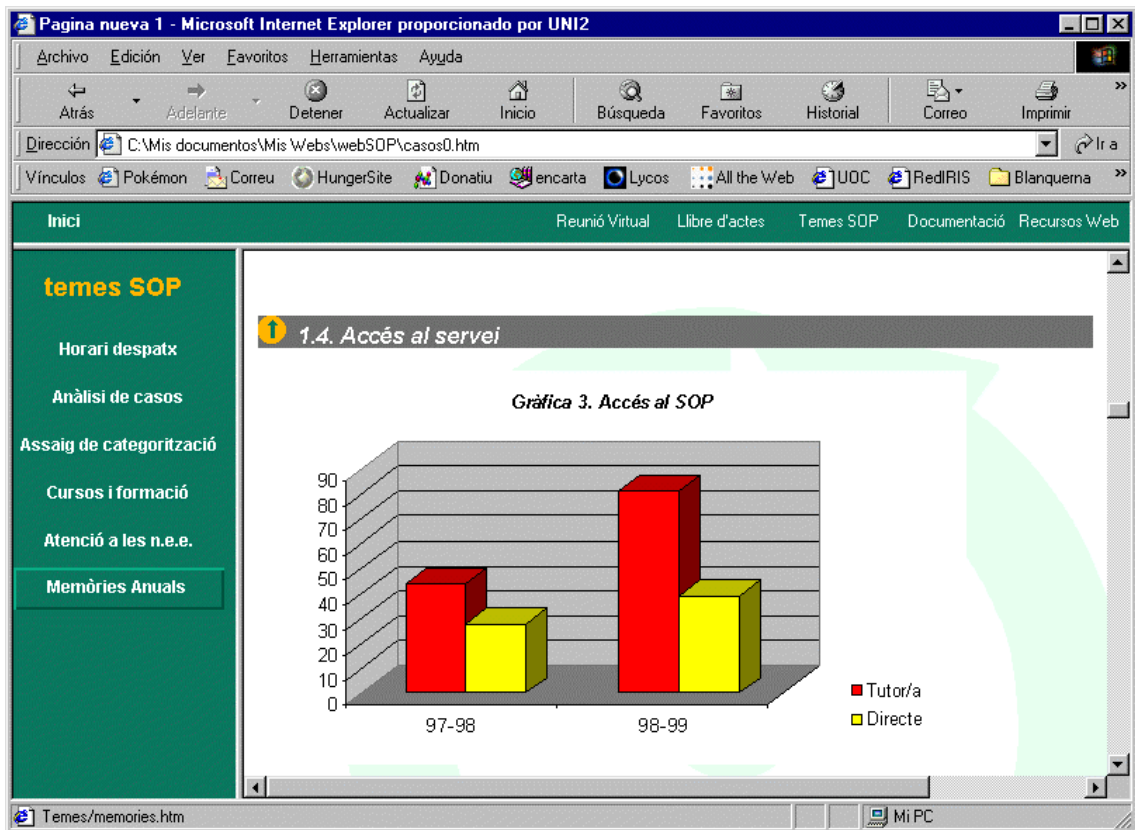
Imatge 7



Imatge 8



Imatge 9



Imatge 10

documentació

Recursos entrevistes
Serveis universitaris
Psicologia Humanista
Counseling
Teràpia breu
Teoria del Cicle Vital
Desenvolupament Jove

ENTRENAMENT VIVENCIAL EXPERIENCIAL SISTÈMIC

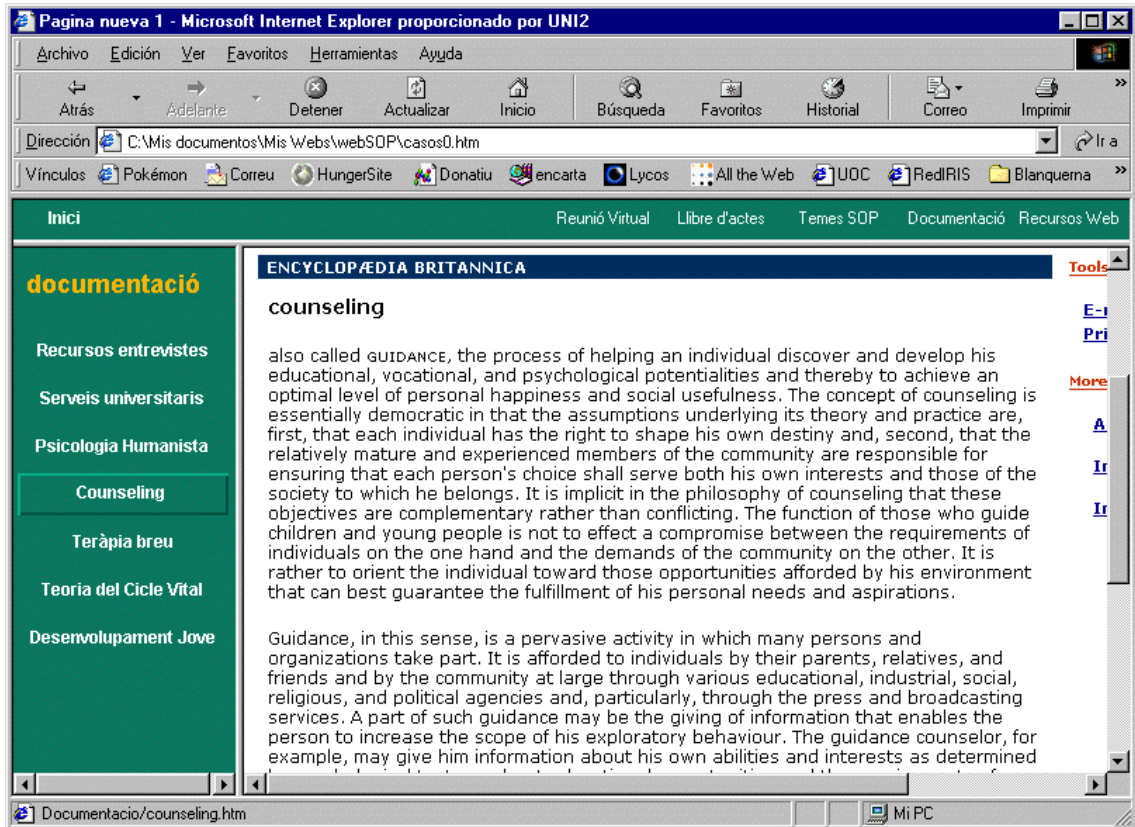
“Com equivocar-se: Guia per a fracassar amb seguretat i eficiència”^[1]

Maniobres d'inici

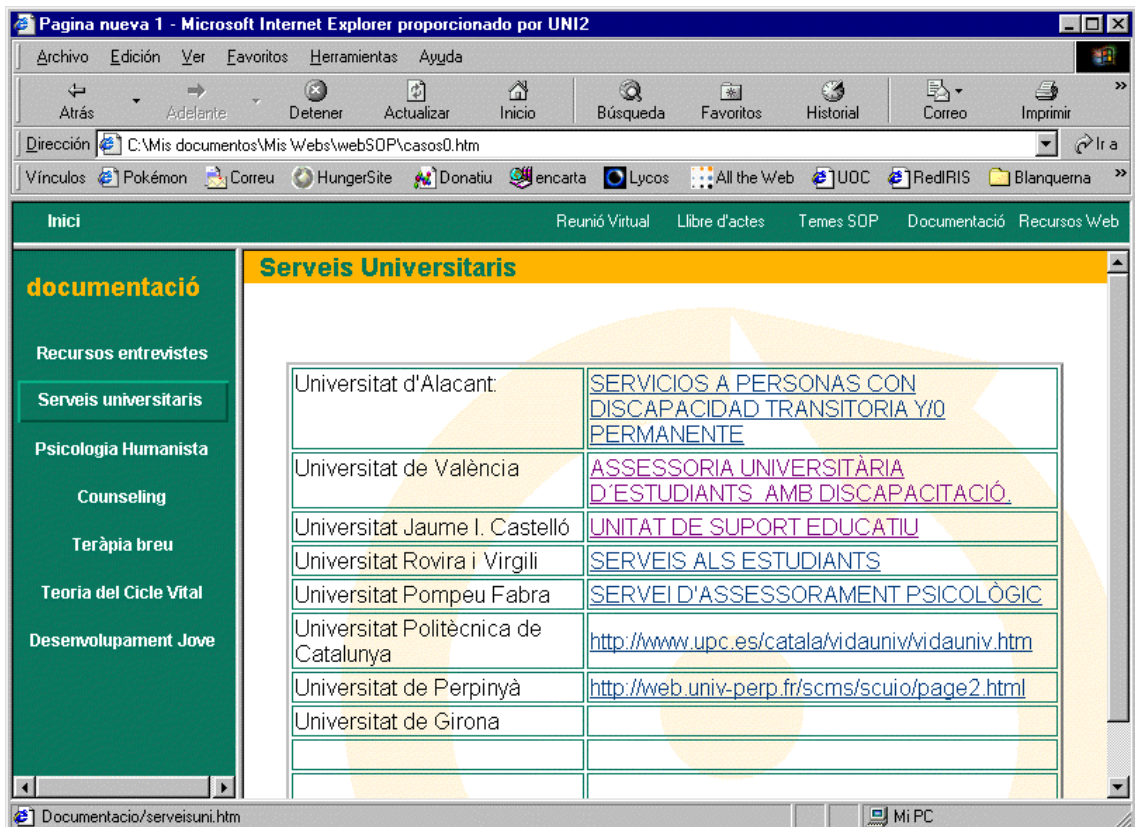
- 1. No focalitzi**
Permeti que la gent parli d'allò que vulgui, escolti diversos motius de consulta diferent, miri de no assabentar-se dels detalls i deixi que el tractament segueixi sense especificar el problema que s'intentarà resoldre o alleugerir. Amb una mica de sort potser aconseguirà un fracàs més llarg.
- 2. No esbrini per què es consulta en aquest moment**

Documentacio/entrevistes.htm

Imatge 11



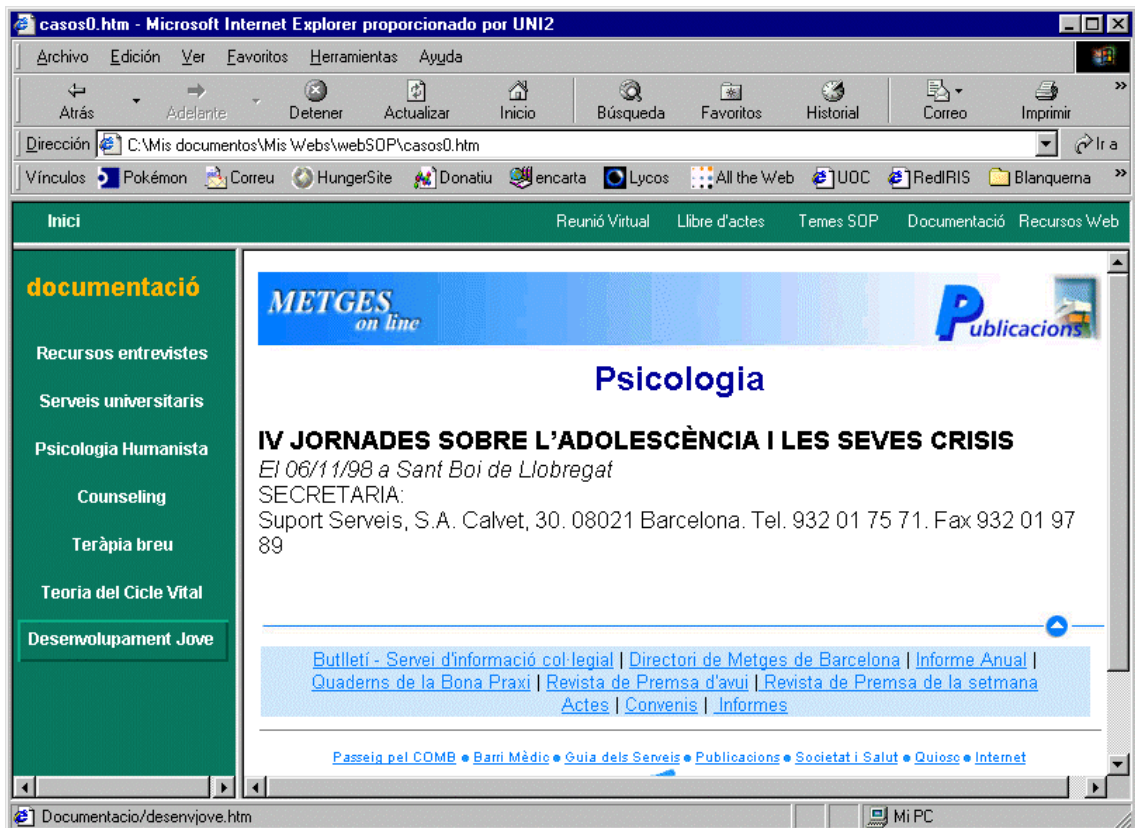
Imatge 12



Imatge 13



Imatge 14



Imatge 15

Març-Juny 2000