

Projecte de recerca:  
Identificació i anàlisi de pràctiques socials i  
educatives des d'una perspectiva multidimensional  
i interseccional per a fer front a la pandèmia

Convocatòria "Pandèmies 2020"

# Informe de síntesi

## ANÀLISI QUALITATIVA A PARTIR DE LES ENTREVISTES

4 NOVEMBRE 2022



INFANTS,  
JOVES I  
COMUNITATS  
RESILIENTS

## **Equip de treball**

Carme Montserrat  
Carme Trull  
Clàudia Motjé  
Edgar Iglesias  
Gemma Diaz  
Jose Antonio Langarita  
Judit Gallart  
Laura Corbella  
Moises Esteban  
Myrte Monseny  
Pere Soler  
Xavier Casademont  
Xavier Úcar

## **Avis legal**



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY-NC-ND 4.0).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

## ÍNDEX

---

1. Introducció	4
2. Aspectes metodològics	5
2.1. Fonts de dades, participants i procediment	5
2.2. Descripció dels instruments	9
2.3. Aspectes ètics	10
2.4. Anàlisi de dades	10
3. Síntesi dels resultats	12
3.1. Dimensió 1. Acompanyament i personalització	12
3.2. Dimensió 2. Identificació i utilització de coneixements i actius existents en la comunitat	13
3.3. Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa.	14
3.4. Dimensió 4. Comunicació i informació	14
3.5. Dimensió 5: Governança i lideratge	15
3.6. Continguts transversals	15
T1. Context	16
T2. Mirades de gènere	16
T3. Incidència amb col·lectius vulnerables	16
T4. Mirades i sensibilitats vers la diversitat i intergeneracionalitat.	17
T6. Temporalitat de la pràctica	17
3.7. Valoració	18
4. Conclusions	20

## 1. INTRODUCCIÓ

El projecte de recerca “Infants, joves i comunitats resilents: identificació i anàlisi de pràctiques socials i educatives des d’una perspectiva multidimensional i interseccional per a fer front a la pandèmia” va ser guanyador en la convocatòria PANDÈMIES 2020 de l’AGAUR de la Generalitat de Catalunya, i per tant, finançat per aquesta. L’equip està format per membres de diferents grups de recerca<sup>1</sup> de la Universitat de Girona, la qual lidera el projecte, i la Universitat Autònoma de Barcelona i és interdisciplinari dels àmbits de la pedagogia, psicologia, treball social, educació social, sociologia, antropologia i geografia. Compta amb la participació de setze persones agents clau, vinculades a l’administració autonòmica i ens locals, així com a fundacions i teixit associatiu. Compta també amb un consell assessor format per quatre experts dels Estats Units, Austràlia, el Regne Unit i Irlanda. Es poden consultar els detalls a la [pàgina web del projecte](#).

L’objectiu general de la recerca ha estat el d’identificar les ‘pràctiques resilents’ que han sorgit durant el període d’estat d’alarma declarat a l’Estat Espanyol (març 2020-maig 2021) i aportar mesures específiques d’avaluació i promoció de processos de resiliència comunitària en situacions d’adversitat. El projecte s’ha centrat en la població d’infants i joves de cinc territoris concrets de Catalunya: Celrà, Districte de Ciutat Vella de Barcelona, Girona, Olot i Palafrugell, seleccionats atenent el criteri de diversitat socioeconòmica i urbana.

A nivell teòric, el projecte s’ha emmarcat en una concepció integral i àmplia del que entenem com a ‘**comunitats resilents**’, és a dir, aquelles capaces de disposar, desenvolupar i implicar els recursos personals, socials i comunitaris per fer front a situacions i ambients caracteritzats pel canvi, la disrupció i la incertesa, com ha estat la pandèmia provocada per la Covid19, per aconseguir transformar la situació de partida. La seva anàlisi i comprensió s’ha plantejat a partir de quatre objectius generals:

- a) Identificar les ‘pràctiques resilents’ que han sorgit durant la pandèmia i aportar mesures específiques d’avaluació i promoció de processos de resiliència comunitària en situacions de pandèmia, tot centrant l’atenció a col·lectius vulnerables d’infants i joves.
- b) Analitzar la interseccionalitat en tant que confluència de diferents elements, agents i trajectòries entre col·lectius i identificar la transversalitat de la resiliència.
- c) Construir un model d’anàlisi que permeti conèixer i potenciar les pràctiques resilents en el si d’una comunitat tant per fer front a la pandèmia com a les conseqüències que se’n deriven.
- d) Difondre i internacionalitzar la metodologia i resultats.

El projecte s’ha desenvolupat en cinc fases metodològiques: (1) Anàlisi documental (2) Recull de dades quantitatives, amb mostra representativa d’infants (10-17 anys) i intencional amb joves (18-29 anys), **(3) Recull de dades qualitatives amb entrevistes i grups de discussió**, (4) Geolocalització de les dades, (5) Construcció d’un model d’identificació i anàlisi de pràctiques resilents (6) Disseminació. En aquest informe es presenten els resultats corresponents a la tercera fase. El concepte de **resiliència socioeducativa comunitària** defuig de l’enfocament de resiliència centrada en els aspectes individuals i se centra en analitzar la implicació de diferents agents socials i educatius en el disseny i implementació de propostes socials i educatives per fer front a la situació de la COVID-19, ens ha servit per marcar els objectius específics d’aquesta tercera fase:

---

<sup>1</sup> Liberi. Grup de recerca en Infància Joventut i Comunitat (UdG); Recerca en Diversitat (UdG); CISA - Grup de Recerca en Ciències Socials Aplicades (UdG); Cultura i Educació (UdG); Laboratori d’Anàlisi i Gestió del Paisatge (UdG); Grup d’Anàlisi de Polítiques Educatives i de Formació (UAB)

1. Conèixer quines pràctiques resilients s'havien desenvolupat en el si de cada comunitat estudiada. S'entén com a pràctica tota acció o iniciativa, organitzada amb l'objectiu de sobreportar i reaccionar a les situacions generades per la pandèmia. Es pretenia identificar les pràctiques iniciades el 13/3/2020 fins a la fi de l'estat d'alarma el 9/5/2021, tant si el curs 21-22 (quan la recollida de dades) ja havien finalitzat o encara estaven en curs.
2. Aprofundir en les pràctiques identificades per tal de poder identificar les cinc dimensions definides prèviament de la resiliència socioeducativa comunitària derivades del marc teòric de la recerca<sup>2</sup>, així com aspectes transversals presents en elles (context, temporalitat, vulnerabilitat, gènere, interseccionalitat) i analitzar si s'escau quina base creativa i transformadora podien tenir. Les dimensions són les següents:
  - Dimensió 1. Acompanyament i personalització (ajuda i acompanyament rebut, tipus de suport, necessitats i preocupacions, participació, i aprenentatges)
  - Dimensió 2. Identificació i utilització dels coneixements, recursos, actius de la comunitat
  - Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa
  - Dimensió 4. Comunicació i informació
  - Dimensió 5: Governança i lideratge
3. Recollir la perspectiva i valoració dels diferents agents implicats en les pràctiques identificades.

Per aconseguir aquests objectius, la recerca s'ha realitzat a partir del recull de dades qualitatives mitjançant unes fitxes que descrivien les pràctiques resilients, entrevistes i grups de discussió.

## 2. ASPECTES METODOLÒGICS

### 2.1. Fonts de dades, participants i procediment

El procés va ser seqüencial mitjançant tres moments diferents de recollida de dades. Primer es va fer una crida per a conèixer quines pràctiques resilients s'havien desenvolupat en els cinc territoris definits per la recerca: Celrà, Ciutat Vella de Barcelona, Girona, Olot i Palafrugell. Es buscaven tant les que podien haver estat més formals, impulsades per entitats o administracions públiques, com les més informals, amb iniciatives des de la ciutadania.

Aquesta crida es va fer a través: (a) dels agents clau del projecte<sup>3</sup>, (b) de les xarxes socials, bàsicament la web i Twitter del projecte, (c) del teixit associatiu, enviant un correu a totes les entitats i serveis de

---

<sup>2</sup> Veure més detall a: Iglesias, E., Esteban-Guitart, M., Puyaltó, C., & Montserrat, C. (2022). Resiliència educativa comunitària frente a la Pandemia COVID19. Dins de S. Olmos-Migueláñez, MJ Rodríguez-Conde, A. Bartolomé, J. Salinas, FJ Frutos-Esteban, FJ García-Peñalvo (Eds), *La influencia de la tecnología en la investigación educativa post-pandemia*, pp 105-117. Octaedro.

<sup>3</sup> En un inici van formar part del grup: Mònica Nadal, directora de recerca de la Fundació Jaume Bofill; Fathia Bennamouh, directora de l'Aliança Educació 360; Pilar Gargallo, presidenta Federació de Moviments de Renovació Pedagògica; Sergi Morera, Cap de planificació i avaluació. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (Aj. BCN); Javier Alegria. Director Periódico El Raval, Barcelona; Marta Comas. Unitat de Dades i Recerca. Consorci d'Educació de Barcelona (Aj. BCN); Pilar Lleonart: Responsable Programa Barcelona Ciutat Educadora. Institut d'Educació (Aj. BCN); Albert Quintana. Responsable dels moviments de renovació pedagògica (comarques gironines) i coord Aliança Educació 360. Responsable Justícia i Pau (Gir); Lluís Puigdemont. Director de la Fundació SER.Gi; Josep Piferrer. Diputat delegat educació. Diputació Gir; Narcís Turon, cap Secció Joventut. Ajuntament Girona; Elisenda Quintana. Tècnica educació. Ajuntament Celrà; Núria Aupí. Cap Àrea Educació. Ajuntament Palafrugell; Pere Cortada,

cada territori. Vam rebre 93 fitxes de pràctiques resilientes amb les característiques que es mostren a la taula 1, on es pot observar que els àmbits més presents són l'educatiu però també els de suport emocional, salut, lleure i comunitari. Els col·lectius a qui anaven adreçades són infants i joves donat que era la condició marcada pel projecte, però també assenyalaven si anaven expressament adreçades a un col·lectiu determinat com pot ser persones amb discapacitat o amb trastorns mentals, LGTBI, o procedents de la migració, entre altres. Pel que fa a la participació, el rol dels i les infants i joves era majoritàriament de receptors/es de l'ajuda tot i que vam seleccionar, sobretot per fer les entrevistes, les experiències on podien haver tingut un rol més actiu o fins i tot de promoció de la pràctica. Finalment, es pot observar que la dimensió de més pes en la majoria de les pràctiques és la d'acompanyament i personalització, amb exemples de presència en menor mesura de les altres dimensions.

Taula 1. Pràctiques resilientes per territori (N=93)

Població	Àmbit	Col·lectius	Participació infants/joves	Dimensió de més pes
<b>Celrà (N=9)</b>	Educació (7) Lleure (1) Comunitari (1)	Infants, joves i famílies LGTBI (1) Migració (1) Pobresa (2)	Receptors de l'ajuda (7) Rol actiu d'ajuda (2)	1.Acompanyament (5) 2.Identificació de recursos (1) 3.Acció col·lectiva (3)
<b>Barcelona – Ciutat Vella (N=22)</b>	Educació (5) Comunitari (5) Salut (mental) (5) Lleure (4) Suport emocional (3) Laboral (1)	Infants, joves i famílies Persones amb discapacitat (9) amb trastorns mentals (2) Pobresa Migració LGTBI (1) Joves extutelats (1)	Receptors de l'ajuda (13) Rol actiu (8) Promogut infants/joves (1)	1.Acompanyament (15) 3.Acció col·lectiva (4) 4.Comunicació (3) 5. Governança (1)
<b>Girona (N=31)</b>	Educació (6) Lleure (5) Suport emocional (5) Comunitari (3) Laboral (3) Salut (2) Serveis socials (3) Familiar (2)	Infants, joves i famílies Persones amb discapacitat (6) amb trastorns mentals (2) Pobresa (4) Migració (3)	Receptors de l'ajuda (19) Rol actiu (10) Promogut per infant/joves (1)	1.Acompanyament (15) 2.Identificació de recursos (5) 3.Acció col·lectiva (8) 4.Comunicació (2)
<b>Olot (N=11)</b>	Educació (5) Lleure (2) Familiar (2) Salut(1) Suport emocional (1)	Infants, joves i famílies Migració Pobresa	Receptors de l'ajuda (10) Rol actiu d'ajuda (1)	1.Acompanyament (6) 3.Acció col·lectiva (3) 4.Comunicació (1) 5. Governança (1)
<b>Palafugell (N=20)</b>	Educació (13) Comunitari (2) familiar (2) Serveis socials (1) Salut (1) Lleure (1)	Infants, joves i famílies Migració (3)	Receptors de l'ajuda (12) Rol actiu (6) Promogut per infant/joves (1)	1.Acompanyament (13) 2.Identificació de recursos (2) 3.Acció col·lectiva (1) 4.Comunicació (4)

Secretaria Igualtat, Migracions i Ciutadania(Gir); Teia Fàbrega. Directora Consorci Acció Social Garrotxa; Cayetano Gómez. Caritas Girona.

A partir d'aquí vam seleccionar 30 pràctiques per a poder realitzar les entrevistes amb les persones referents que ens permetés fer l'anàlisi de les dimensions presents en cada una d'elles. Els criteris de selecció de les entrevistes van incloure: (i) una representació de cada territori, (ii) diversitat de dimensions, (iii) diferents graus de participació d'infants i joves, i (iv) diversitat d'àmbits. Les característiques de les entrevistes seleccionades es poden consultar a la taula 2. Es pot observar com la majoria són impulsades per l'administració municipal i les entitats i associacions, d'àmbits d'actuació diversos (lleure, educatiu, salut, comunitari) així com de col·lectius d'infants i joves. S'ha intentat també escollir quan infants o joves tenien un rol actiu pel que fa a la seva participació i que la pràctica hagués continuat després de l'acabament de l'estat d'alarma.

Taula 2. Característiques de les entrevistes realitzades (N=30)

Nom de la pràctica	Territori	Impulsat per	Àmbits	Col·lectius	Participa Infants / Joves	Continuïtat?
<b>Projecte de Local Jove</b>	Celrà	Aj. de Celrà (Joventut)	Lleure/ Educatiu/ Comunitari	Adolescents; joves; migració	Rol actiu	Sí
<b>Canals Telegram d'Educació, Cultura i Esports</b>	Celrà	Aj. Celrà (Educació, Cultura i Esports)	Comunitari	Infants; adolescents; joves; famílies	Receptor	Reformulada
<b>Connecta 3: Joves, voluntariat i AEIRaval</b>	Ciutat Vella	AEIRaval i Associació Rella	Educació	Adolescents; joves	Receptor	Sí
<b>Club Social Ràdio Nikòsia</b>	Ciutat Vella	Club Social Nikòsia	Lleure/ Salut mental	Joves i adults salut mental	Rol actiu	Sí
<b>Impacta't</b>	Ciutat Vella	Companyia de Teatre Social	Lleure	Joves diversitat funcional	Rol actiu	Sí
<b>Barceloneta Powers</b>	Ciutat Vella	Pla Comunitari Barceloneta (Aj. BCN)	Comunitari/ Lleure	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí (la intenció)
<b>Contagiem-nos de pensament crític</b>	Ciutat Vella	SIDA STUDI - Sexualitats, Ed. Feminista	Salut/ Educació	Joves; LGTBIQ+; professionals	Receptor	No
<b>"Temps per a tu" i "Estiu per a tu"</b>	Ciutat Vella	Aj. BCN Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	Lleure	Infants amb discapacitat; famílies	Receptor	No
<b>Obrim Finestres</b>	Ciutat Vella	Coorganitzat per varis <sup>4</sup>	Salut mental/ Sup. Emocional /Comunitari	Persones amb discapacitat; joves ESO	Rol actiu	Reformulada

<sup>4</sup> Casal de Joves Palau Alós, la Comissió de Persones amb Diversitat Funcional del Casc Antic, la Direcció de Justícia Global i Cooperació Internacional, el Districte de Ciutat Vella i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona

Nom de la pràctica	Territori	Impulsat per	Àmbits	Col·lectius	Participa Infants / Joves	Continuïtat?
<b>Programa Prometeus</b>	Ciutat Vella	Coorganitzat per varis <sup>5</sup>	Educació	Joves	Rol actiu	Sí
<b>Raval, Estiu Educatiu</b>	Ciutat Vella	Fundació Tot Raval	Lleure/ Educació/Comunitari	Infants; joves	Receptor	Sí
<b>Plataforma Rap de Girona</b>	Girona	Rap de Girona	Lleure	Joves; adults	Rol actiu	Sí
<b>Krea LAB</b>	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Educació	Joves	Rol actiu	Sí
<b>Aula d'estudi assistit i suport a treballs recerca</b>	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Educació	Adolescents; joves	Rol actiu	Sí
<b>La Porta Violeta</b>	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Comunitari	Adolescents; joves	Promotor	Sí
<b>La capsa de les paraules i Un conte al cabàs</b>	Girona	Aj. Girona (Biblioteca A. Adroher)	Lleure/ Educació	Infants, adolescents i famílies	Receptor	Sí
<b>T'acompanyo</b>	Girona	Aj. de Girona	Educació/ Serveis socials/ Comunitari	Adolescents; joves; migració	Receptor	Sí
<b>ConfiPla</b>	Girona	Fund. Ramón Noguera	Salut	Joves i adults discapacitat	Receptors	No
<b>Ràdio Mosca</b>	Girona	Aj. Girona (Educació)	Educació	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí
<b>Concurs telemàtic 'Tot anirà bé'</b>	Girona	Support Fundació Tutelar	Suport emocional/ Salut	Joves i adults discapacitat	Rol actiu	No
<b>Esplai Diari Garbuix</b>	Olot	Esplais de la Garrotxa	Educació/Lleure/Comunitari	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí
<b>Emotiespai</b>	Olot	Joventut CC Garrotxa i Pediatria Rip-Garrotx EPTGir	Salut	Joves	Receptor	Sí
<b>Xarxa coordinació alumnat Olot</b>	Olot	Aj. d'Olot (Educació)	Educació/ Serveis Socials	Infants; adolescents	Receptor	Sí (reduit)
<b>Consell dels infants en confinament</b>	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Comunitari/ Educació/Suport emocional	Infants (5è i 6è primària)	Rol actiu	Sí
<b>Passaport Edunauta</b>	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Lleure/ Educatiu	Infants	Rol actiu	Sí
<b>El repte de l'educació inclusiva</b>	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Educació	Adolescents (14-16 anys)	Rol actiu	Sí

<sup>5</sup> Associació Educativa Integral del Raval (AEI Raval) i El Periódico El Raval, instituts públics del Raval (Institut Milà i Fontanals i l'Institut Miquel Tarradell), el Districte de Ciutat Vella, el Consorci d'Educació de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB)



Nom de la pràctica	Territori	Impulsat per	Àmbits	Col·lectius	Participa Infants / Joves	Continuïtat?
<b>Projecte Rossinyol</b>	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació) i UdG	Educació/ Lleure	Alumnat primària i ESO orig. estranger	Rol actiu	Sí
<b>Reptes setmanals</b>	Palafrugell	PTT Palafrugell – Calonge i Sant Antoni	Educació	Alumant post-obligatòria	Receptor	No
<b>Projecte integrat + FCT</b>	Palafrugell	PTT Palafrugell – Calonge i Sant Antoni	Educació/ Laboral	Alumant post-obligatòria	Rol actiu	Sí
<b>Xarxa Solidaritat del Baix Empordà</b>	Palafrugell	Joves de varis pobles <sup>6</sup>	Comunitari	Joves; adults; famílies	Promotor	Reformulada

Finalment, un cop realitzades les entrevistes, d'entre elles es van proposar dur a terme cinc grups de discussió, un de cada territori per poder discutir sobretot amb infants, adolescents i joves, la seva percepció de la pràctica i recollir així les diferents veus (Taula 3). Es pot observar en la composició dels membres que formaven part dels grups de discussió com s'ha intentat, per una banda, incloure a infants i adolescents donat que en les entrevistes no van estar presents, així com joves amb discapacitat intel·lectual. D'altra banda, també es va voler recollir la perspectiva dels equips docents i altres membres dels equips educatius dels centres escolars.

Taula 3. Característiques dels grups de discussió

Pràctica i població	Àmbit	Participants	Participació
<b>Projecte de Local Jove de Celrà</b>	Lleure/ Educatiu /Comunitari	8 membres: adolescents 13-15 anys + 2 educadores	Rol actiu
<b>“Temps per a tu” i “Estiu per a tu” de Barcelona</b>	Lleure	5 membres: 4 joves amb DI (+18 anys) + 1 educador	Receptor
<b>Ràdio Mosca de Girona</b>	Educació	5 membres: 1 tècnica ajuntament, 2 mestres, 2 directores CRP i 1 LIC	Rol actiu
<b>Esplai Diari Garbuix d'Olot</b>	Educació/ Lleure/ Comunitari	12 Membres: 10 infants (8-16 anys) + 2 educadores	Rol actiu
<b>El repte de l'educació inclusiva de Palafrugell</b>	Educació	6 membres: 4 adolescents (14-15 anys) + 2 educadores	Rol actiu

## 2.2. Descripció dels instruments

La fitxa per recollir les pràctiques resilents contenia les dades de contacte de les persones referents per a poder-hi contactar, si fos el cas, a la fase d'entrevistes o grups de discussió. Els apartats de text lliure eren bàsicament: nom de la pràctica, projecte, experiència; breu descripció d'aquesta; col·lectiu/s implicat/s; àmbit territorial; observacions.

El guió d'entrevista partia amb una pregunta general per a que expliquessin la pràctica de manera lliure. Seguidament, se'ls hi demanava aprofundir en alguns dels aspectes relacionats amb les cinc

<sup>6</sup> Joves de de Torroella de Montgrí, la Bisbal d'Empordà, Palamós, Palafrugell i Calonge i Sant Antoni.

dimensions d'anàlisi, sobre algunes característiques dels elements transversals, i sobre les seves valoracions finals.

El guió dels grup de discussió, tot i que també emergia de les cinc dimensions i del guió elaborat per les entrevistes, pretenia poder desenvolupar una discussió bàsicament sobre els aspectes més centrats en la valoració que en feien de la pràctica, els aprenentatges que n'havien extret i com voldrien que fos si la situació es repetís en un futur, aprofundint en els punts forts i febles de la pràctica. Tots els instruments es poden consultar en l'[informe sobre el disseny dels instruments](#).

### 2.3. Aspectes ètics

La recerca disposa del dictamen del Comitè d'Ètica i Bioseguretat de la Recerca de la Universitat de Girona (Codi: CEBRU0028), en el que es fa constar que es compleixen els requeriments ètics exigibles en tot el procés d'investigació. Prèviament a la realització de les entrevistes, es va donar a totes les persones participants la descripció del projecte i se'ls hi va demanar per signar el consentiment informat. En el cas d'infants menors de 14 anys, també es va demanar el consentiment informat als seus progenitors/es o tutors/es legals.

### 2.4. Anàlisi de dades

Taula 4. Categorització a partir del model de resiliència socioeducativa comunitària

Categories	Subcategories
<b>Dimensió 1. Acompanyament i personalització</b>	D1.1 Identificació de qui fa l'acompanyament D1.2 Subjectes acompanyats D1.3 Tipus de suport D1.4 Contingut de l'acompanyament D1.5 Necessitats i interessos dels participants D1.6 Nivells de participació D1.7 Aprenentatges
<b>Dimensió 2. Identificació i utilització dels coneixements, recursos, actius existents en la comunitat</b>	D2.1 Recursos identificats
<b>Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa.</b>	D3.1 Creació de projectes D3.2 Xarxes de suport i ajuda mútua D3.3 Aliances entre organitzacions o entitats D3.4 Aliances entre persones D3.5 Nivell de confiança en les institucions de la comunitat D3.6 Aliances entre serveis/administració i ciutadania
<b>Dimensió 4. Comunicació i informació</b>	D4.1 Suports per a la comunicació D4.2 Agents implicats D4.3 Característiques de la comunicació
<b>Dimensió 5: Governança i lideratge</b>	D5.1 Tipus de lideratge
<b>Continguts transversals</b>	T1 Context T2 Mirades de gènere T3 Incidència amb col·lectius vulnerables T4 Mirades i sensibilitat vers la diversitat T5 Intergeneracionalitat T6 Temporalitat de la pràctica
<b>Valoració</b>	V1 Punts forts V2 Punts febles i de millora

Per les dades qualitatives, s'ha fet un anàlisi de contingut temàtic, procedint a la codificació i categorització de les respostes de les preguntes obertes. Les dimensions establertes prèviament s'han establert com a categories principals, així com els eixos transversals i les valoracions, el que ha servit com a punt de partida. A partir d'aquí s'ha seguit un mètode inductiu on han emergit de la lectura subcategories i temes, codificant i recodificant del text, sota l'acord d'interjutges. A la taula 4 es poden observar les categories i subcategories per tal de tenir una visió de conjunt sobre la qual s'estructuren els resultats. D'aquesta manera, a l'apartat de resultats, dins de cada dimensió i eix hi consta una taula amb les subcategories i temes emergents corresponents, així com el nombre de cites.

### 3. SÍNTESI DELS RESULTATS

Els resultats que es presenten corresponen a la síntesi sobre **l'anàlisi qualitatiu de les entrevistes** segons les 5 dimensions de la resiliència comunitària educativa, els eixos transversals i la valoració de punts forts i febles de les mateixes. A continuació, es presenta cada categoria amb les subcategories i els temes emergents (veure l'exemple de la taula 5) i el recompte de les cites (no del nombre de pràctiques) i un resum dels resultats més rellevants que han sorgit durant l'anàlisi. Per una descripció més extensa dels resultats, il·lustrant el contingut amb cites textuals extretes de les entrevistes, es pot consultar l'informe de resultats extens de les entrevistes a la [pàgina web del projecte](#).

#### 3.1. Dimensió 1. Acompanyament i personalització

Taula 5. Acompanyament i personalització: subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>D1.1 Identificació de qui fa l'acompanyament</b>	Professionals i voluntaris	66
	Autoorganització dels joves	
	Acompanyament divers	
<b>D1.2 Subjectes acompanyats</b>	Adequació de l'actuació en funció del subjecte acompanyat	132
	Detecció de canvis en el perfil de subjecte acompanyat	
	Subjectes acompanyats amb una iniciativa/ experiència prèvia	
	Trobada entre grups de subjectes acompanyats	
	Definició de l'acció en funció de la descripció associada al perfil	
<b>D1.3 Tipus de suport (acompanyament)</b>	Suport socioeducatiu	164
	Suport acadèmic	
	Suport emocional	
	Suport familiar	
	Suport material i tecnològic	
	Suport terapèutic	
	Suport psicològic	
<b>D1.4 Necessitats i interessos dels participant</b>	Necessitats derivades de la situació socioeconòmica	157
	Vulnerabilitat emocional. Gestió de les emocions.	
	Necessitat de relacionar-se	
	Accés a internet i a ordinadors	
	Respostes davant determinats discursos (culpabilitzadors) des de les Institucions	
<b>D1.5 Nivells de participació</b>	Experiència prèvia	83
	El vincle	
	Sentit	
	El paper de la iniciativa	
	Especialització segons significat	
<b>D1.6 Aprenentatges</b>	El suport tecnològic	47
	Aprenentatges esperats	
	Aprenentatges assolits	
	Aprenentatges competencials	
<b>Total</b>	Aprenentatges a partir de la pandèmia	<b>649</b>

Els projectes es desenvolupen per **professionals** de diferents disciplines (docència, pedagogia, psicologia, orientació, mentoria i psiquiatria) i també per persones voluntàries. En algunes ocasions són les mateixes persones joves que s'autoorganitzen per donar resposta a diferents necessitats sense l'acompanyament de professionals. Els **subjectes acompanyats** presenten noves necessitats

específiques a la situació de la pandèmia, el que fa variar el perfil de persones ateses i les accions que s'ofereixen des dels projectes.

Les **experiències** entrevistades estan enfocades a donar un suport principalment socioeducatiu i acadèmic/escolar, tot i que també es fan esforços per donar un suport emocional. S'esmenten de forma més tímida altres suports com el material/tecnològic, el terapèutic/psicològic, el familiar i el comunitari. D'aquesta manera, l'acompanyament que predomina és l'individual i personalitzat, per sobre de l'atenció grupal i col·lectiva.

Les **necessitats** que s'han trobat estan relacionades amb la situació socioeconòmica d'infants, joves i famílies, la vulnerabilitat emocional, la necessitat de relacionar-se, l'accés a TIC i la protecció enfront de discursos culpabilitzadors de les institucions. Cal dir que l'impacte de la pandèmia ha afectat en major mesura a les persones que prèviament patien situacions de risc o vulnerabilitat.

El **grau de participació** d'infants i joves augmenta en funció de si ja havien participat en experiències prèvies de projectes, si hi ha un vincle significatiu amb els professionals o els serveis i si les accions proposades tenen un sentit pels participants. També afecta segons la visió i el paper que té la institució o entitat, segons l'especialitat de la pràctica i si hi ha un suport tecnològic que faciliti l'accés.

La crisi de la pandèmia ha suposat una oportunitat d'**aprenentatges** pels i les professionals en l'àmbit competencial i d'habilitats: disseny de projectes, treball telemàtic, treball col·laboratiu i en xarxa, domini del llenguatge, etcètera.

### 3.2. Dimensió 2. Identificació i utilització de coneixements i actius existents en la comunitat

La dimensió 2 (taula 6), amb la subcategoria de **recursos identificats**, al·ludeix a la identificació i utilització de béns/competències/serveis/equipaments materials o socials que enforteixen i/o contribueixen als processos de resiliència comunitària. En l'anàlisi de les entrevistes s'han identificat diferents tipus de recursos que s'il·lustren amb les corresponents cites textuais.

Taula 6. Identificació i utilització dels coneixements, recursos, actius existents en la comunitat (oportunitats): subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>D2.1 Recursos identificats</b>	Recursos materials	90
	Recursos socials	
	Recursos d'administració pública	
	Recursos no formals	
	Recursos informals	
	Recursos formals	

S'identifiquen diferents **recursos, serveis i agents socials i comunitaris** que esdevenen eines utilitzades per fer front a les demandes, exigències, necessitats i circumstàncies derivades de la pandèmia. En general, aquests recursos es poden classificar en serveis o recursos materials (ordinadors, ràdio, equipaments i espais, etc.) o serveis i recursos socials (professorat, agents de l'àmbit de la salut, famílies, entitats socials, educatives o de base comunitària, etc.). D'aquests, destaquen el seu origen, especialment pel que fa a l'àmbit de les administracions públiques (ajuntaments i serveis educatius i de salut varis), així com de les entitats i àmbit no formal. En menor mesura es destaquen recursos provinents de l'àmbit formal i finalment informal. Un element rellevant de la generació, identificació i/o mobilització de recursos és el treball en xarxa o vinculació o connexió entre agents, contextos i organitzacions.

### 3.3. Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa.

La dimensió d'acció col·lectiva i cultura participativa, amb sis subcategories, (Taula 7) fa referència, fonamentalment, al procés que articula els diferents agents socials, educatius i comunitaris (formals, no formals, informals) que treballen conjuntament per donar resposta a una situació d'incertesa, novetat i canvi. Els elements més significatius segons les persones entrevistades són les aliances entre diferents serveis, així com la utilització i/o creació de xarxes de suport i ajuda mútua.

Taula 7. Acció col·lectiva i cultura participativa: subcategories i temes emergents

Subcategoria	Nº cites
D3.1 Creació de projectes	31
D3.2 Xarxes de suport i ajuda mútua	68
D3.3 Aliances entre serveis	133
D3.4 Aliances entre persones	37
D3.5 Nivell de confiança en les institucions de la comunitat	21
D3.6 Aliances entre serveis/administració i ciutadania	30
<b>Total</b>	<b>320</b>

Són tres els elements que apareixen com a destacables. En primer lloc, **la importància de les aliances entre serveis i els processos d'ajuda mútua**. En segon lloc, el sentit, positiu o negatiu, depèn de les **aliances**, per exemple entre ciutadania i administració pública (viscudes com a problemàtiques i difícils, i com a fortaleces i beneficioses). També, la mateixa **confiança** en les institucions de la comunitat, de vegades destacada en augment o en disminució en funció de l'experiència amb aquestes. Finalment i en tercer lloc, apareix l'element de la "**cultura participativa**" mediada per xarxes socials i digitals que permetien crear, recuperar o mantenir les accions-coordinacions-respostes col·lectives donades pels vincles i aliances amb altres persones, serveis o administracions.

### 3.4. Dimensió 4. Comunicació i informació

La dimensió se centra en el tipus de **comunicació i d'informacions** que han estat rellevants durant la pandèmia per a fer-hi front, i que poden haver jugat un paper clau per al desenvolupament de pràctiques resilients. L'anàlisi permet identificar la creació de significats i comprensions compartides, la disponibilitat d'informació i confiança amb els canals d'informació durant la pandèmia, així com el paper dels mitjans de comunicació i xarxes socials davant la pandèmia. Aquesta dimensió es concreta a partir de 3 subcategories amb un total de 292 cites (Taula 8): Suports per a la comunicació, Agents implicats, i Característiques de la comunicació.

Els **suports a la comunicació** que han estat més útils per informar i difondre les experiències i els seus resultats, tant a nivell polític, com tècnic i a la ciutadania en general, han estat totes aquelles vinculades amb la digitalització i la Internet: xarxes socials, mòbils, pàgines web, etcètera). També han estat útils els espais de difusió més professionals com les ponències i les publicacions de documents.

Per garantir la qualitat de la comunicació s'esmenten diferents característiques:

- Que la comunicació sigui bidireccional entre entitats/serveis, comunitat i persones.
- Que la comunicació es transmeti amb agilitat i fluïdesa.
- Que hi hagi una retroalimentació entre els diferents agents.

Taula 8. Comunicació i informació. Subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>D4.1 Suports per la comunicació</b>	Xarxes socials	50
	Publicacions	23
	Ponències	18
	Mòbil	17
	Pàgines web	13
	Sense difusió	11
	Cartelleria	9
	TV	8
	Boca orella	8
	Ràdio	7
	<b>Total</b>	<b>164</b>
<b>D4.2 Agents implicats</b>	Nivell tècnic: entitats o serveis/tècnics	31
	Nivell polític	14
	Ciutadania	11
	<b>Total</b>	<b>56</b>
<b>D4.3 Característiques de la comunicació</b>	Atributs/qualitat de la comunicació:	
	▪ Bidireccionalitat	19
	▪ Agilitat/fluïdesa	16
	▪ Retroalimentació	7
	Finalitat de la comunicació:	
▪ Donar a conèixer l'experiència	16	
▪ Mostrar resultats finals de l'experiència	14	
<b>Total</b>	<b>72</b>	
<b>Total</b>	<b>292</b>	

### 3.5. Dimensió 5: Governança i lideratge

Taula 9. Governança i lideratge: subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>D5.1 Lideratge</b>	Lideratge basat en l'acompanyament i el foment de la participació	88
	Vincles	
	Lideratge que pretén compartir o cedir el protagonisme amb els joves	
	Importància del treball en xarxa	

Els/Les professionals adopten un rol de **lideratge** en les experiències resilients. Tanmateix, aquest lideratge s'exerceix des d'una **posició facilitadora, participativa i consultiva** amb infants i joves. Perquè aquest tipus de lideratge es pugui desenvolupar, és important, per una banda, tenir un bon vincle amb ells i elles (ja que promou una major participació per part de les persones joves), i que hi hagi un treball en xarxa, ja que facilita espais de coordinació entre agents des d'un posicionament horitzontal que permet tenir un major coneixement del territori, els agents i les seves necessitats.

### 3.6. Continguts transversals

En la categoria de continguts transversals incloem 6 subcategories: el context de la pràctica, les mirades de gènere, la incidència amb col·lectius vulnerables, les mirades i sensibilitat vers la diversitat, la intergeneracionalitat i la temporalitat que ha tingut la pràctica. Els elements transversals se centren en la interseccionalitat entre col·lectius i la transversalitat de la resiliència. L'anàlisi pot permetre identificar la sensibilitat en l'entramat de sistemes de relació entre persones i organitzacions durant la pandèmia.

## T1. Context

La subcategoria del context es concreta a partir de dos temes emergents genèrics: el territori i el format virtual/presencial (Taula 10).

Taula 10. Continguts transversals: Context. Subcategoria i temes emergents.

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
T1 Context	<b>Territori:</b>	
	▪ Interterritorial	23
	▪ Territorial	14
	<b>Total</b>	<b>37</b>
	<b>Format virtual/presencial:</b>	
	▪ Virtual	45
▪ Presencial	25	
▪ Híbrid	17	
<b>Total</b>	<b>87</b>	
<b>Total</b>		<b>124</b>

Les experiències es realitzen a nivell interterritorial i territorial, i s'han donat majoritàriament en un format virtual, tot i que també ha hagut algunes experiències presencials i híbrides.

## T2. Mirades de gènere

En aquesta subcategoria han emergit set temes (Taula 11).

Taula 11. Continguts transversals: Mirades de gènere. Subcategoria i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
T2. Mirades de gènere	Persistència de l'heteropatriarcat	31
	Interseccionalitat	
	Serveis especialitats vs competències professionals	
	Necessitats formatives	
	Bones pràctiques	
	Visions oposades per part de professionals	
	Negació per incorporar polítiques amb perspectiva de gènere	

Durant la pandèmia les representacions sobre el gènere s'han mantingut i amplificat. En general, no s'identifica com un element a treballar en un moment de pandèmia tot i que hi ha professionals que tenen una visió contraposada. Apareixen experiències positives en aquest sentit sobretot quan hi ha una formació i sensibilització prèvia.

## T3. Incidència amb col·lectius vulnerables

En aquesta subcategoria s'han identificat deu temes emergents (Taula 12)



Taula 12: Eixos transversals. Temporalitat de la pràctica. Subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites <sup>7</sup>
<b>T3 Incidència amb col·lectius vulnerables</b>	Multidimensionalitat	25
	Necessitats econòmiques	
	Poc suport familiar	
	Situació laboral	
	Estrangers / nouvinguts	
	Llengua	
	Esclatxa digital	
	Problemàtiques d'habitatge	
	Famílies derivades de SS o EAP	
	Discapacitat	

Les persones que més han patit la pandèmia són aquelles que juxtaposen diferents variables de vulnerabilitat, creant una situació complexa d'abordar. Les necessitats econòmiques, el poc suport familiar, la precarietat laboral i d'habitatge, l'esclatxa digital i el desconeixement de la llengua dificulta l'accés i l'aprofitament de les experiències resilents. Aquests elements són especialment sensibles per persones nouvingudes i migrades, per les dones monoparentals i les persones amb discapacitat.

#### T4. Mirades i sensibilitats vers la diversitat i intergeneracionalitat.

En aquestes dues subcategories s'han identificat quatre temes emergents a cada una (Taula 13).

Taula 13: Continguts transversals: Mirades i sensibilitats vers la diversitat i intergeneracionalitat. Subcategoria i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>T4 Mirades i sensibilitats vers la diversitat</b>	La diversitat "com sempre"	48
	L'equació pobresa/diversitat	
	La classe social	
	Bones pràctiques i diversitat	
<b>T5. Intergeneracionalitat</b>	Promogudes pels joves	29
	Bones pràctiques	
	El factor edat	
	Intergeneracionalitat obligada	

Les hem ajuntat en una mateixa taula tot i que van tenir un tractament diferenciat, donat que en general no hi ha hagut un enfocament específic per les persones amb discapacitat o en el treball intergeneracional més enllà del que ja es feia abans de la pandèmia o de la tasca que portaven a terme els serveis o programes específics.

#### T6. Temporalitat de la pràctica

En aquesta subcategoria s'han identificat dos temes emergents (Taula 14).

Taula 14: Eixos transversals. Temporalitat de la pràctica. Subcategoria i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>T6 Elements temporals de les pràctiques</b>	Tenen continuïtat, a través de modificacions o transformacions i readaptacions	105
	No tenen continuïtat	

<sup>7</sup> Les cites seleccionades són transversals, generalment inclouen més d'una de les dimensions de vulnerabilitat identificades.

La majoria de pràctiques s'han readaptat per garantir la seva continuïtat en la nova normalitat, tot i que algunes van sorgir durant la pandèmia i van acabar al finalitzar l'estat d'alarma decretat pel Govern espanyol.

### 3.7. Valoració

La valoració se centra en l'experiència i valoració personal de col·lectius per recollir narratives resilientes de la COVID (Taula 15). L'anàlisi permet identificar factors potenciadors o limitadors en les pràctiques desenvolupades durant la pandèmia, així com propostes específiques per a futures mesures d'avaluació i promoció de resiliència en situacions de pandèmia.

Taula 15: Valoració de punts febles, forts i millores Subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
<b>V1. Punts forts</b>	1. Motivació/implicació personal	44
	2. Aliances/confiança	36
	3. Format (presencial, grupal, etc.)	24
	4. Continuïtat	23
	5. Organització/planificació/gestió	17
	6. Recursos	16
	7. Resposta a situacions més vulnerables	11
	<b>Total</b>	<b>171</b>
<b>V2. Punts febles i de millora</b>	1. Recursos deficientes	41
	2. Limitacions del format virtual	31
	3. Manca d'aliances/confiança	28
	4. Falta d'organització/planificació/gestió	23
	5. Restriccions COVID	15
	6. Resposta a situacions més vulnerables	13
	7. Falta de motivació/implicació personal	8
	8. No continuïtat	7
	9. Manca d'avaluació	7
	<b>Total</b>	<b>173</b>
<b>Total</b>	<b>344</b>	

Els punts forts que afavoreixen l'èxit de les experiències resilientes són:

- La motivació i implicació de les persones participants i dels i les professionals, que adopten un paper actiu en l'organització i la implementació i fa que ho sentin seu.
- Les aliances i la confiança entre agents. Un vincle previ amb les persones i la sensació que se senten acompanyades permet la continuïtat de la relació en moment de crisi. També les aliances i el treball en xarxa entre professionals.
- La combinació de formats adaptats i diversos, tant individuals com grupals i virtuals com presencials, afavoreixen un acompanyament més personalitzat i crear espais d'intercanvi i relació.
- La continuïtat de les experiències mostra el seu sentit educatiu.
- L'organització, la planificació i la gestió entre els diferents serveis, entitats i la ciutadania, així com la dotació de recursos suficients, afavoreixen la planificació i execució de pràctiques resilientes.
- La inclusió de respostes específiques a les situacions més vulnerables permet pal·liar les situacions de desigualtat.

Els punts febles que limiten l'èxit de les pràctiques resilients són:

- La manca de recursos tant per part dels professionals com de les famílies dificulta la pràctica diària i l'atenció a la població, sobretot en l'accés de les TIC.
- La virtualitat allunya una part de la ciutadania dels serveis i provoca un cansament generalitzat, així com afavoreix l'esclatxa digital.
- La manca d'aliances i confiança entre professionals desvincula a les persones dels projectes i fa que desconfiïn d'ells. Tampoc permet donar respostes holístiques i interdisciplinàries a les necessitats de la població.
- La manca d'organització, planificació i gestió dificulta posar en marxa les experiències i complir els objectius.
- Les restriccions COVID han reduït la participació en les experiències i han fet perdre l'essència dels equipaments pensats per la interacció i la trobada.
- Manca de resposta a les situacions més vulnerables aïllen infants i joves, provocant conseqüències negatives en el seu benestar.
- La no continuïtat dels serveis bàsics no ha permès assegurar l'atenció a través de pràctiques resilients a la comunitat.
- La manca d'avaluació no permet revisar els beneficis de les pràctiques ni millorar-les per futures situacions d'adversitat.

#### 4. CONCLUSIONS

L'esclafit de la pandèmia va provocar un **canvi en les necessitats específiques** d'infants i joves, així com dels perfils de les persones ateses. Per aquest motiu, les pràctiques socioeducatives van haver d'adaptar les seves accions per fer front a aquest canvi. Referent a aquest perfil, segons els i les professionals entrevistades, les persones que més han patit la pandèmia són aquelles que juxtaposen diferents variables de vulnerabilitat, creant una **situació complexa d'abordar**, és a dir, aquelles on les necessitats econòmiques, el poc suport familiar, la precarietat laboral i d'habitatge, l'esclatxa digital i el desconeixement de la llengua va dificultar l'accés i l'aprofitament d'algunes experiències i projectes. Part d'aquests col·lectius més vulnerables no van rebre una atenció específica durant el temps de pandèmia, més enllà del que ja es feia abans de la pandèmia. Per exemple, hi havia una posició sobre la necessitat de treballar amb perspectiva de gènere durant la pandèmia, que no es veu reflectida amb accions concretes que identifiquin les desigualtats que han patit les dones durant el confinament, on han assumit la responsabilitat de les cures en un moment de por, angoixa i incertesa. La **inclusió de respostes específiques a les situacions més vulnerables** permet pal·liar les situacions de desigualtat.

El tipus d'acompanyament que han ofert moltes pràctiques ha sigut sobretot individual i personalitzat, per sobre de l'atenció grupal i col·lectiva. No obstant això, és precisament l'acció grupal i organitzada la que a vegades permet oferir respostes més adaptades. **L'organització, la planificació i la gestió** entre els diferents **serveis, entitats i la ciutadania**, afavoreixen la planificació i execució de pràctiques resilents, en un moment on les restriccions COVID dificulten aquesta tasca. En aquest sentit, la motivació i implicació dels professionals i de la ciutadania és clau, per sentir-se part del projecte.

Aquesta motivació i implicació serà major si existeix una **bona vinculació amb els serveis i els professionals i un lideratge participatiu per part dels professionals**, ja que afavoreixen la participació d'infants i joves i la seva continuïtat en el servei quan apareix una situació d'adversitat. Es troben que les persones participen més de les experiències si perceben el seu sentit educatiu. Els i les professionals entrevistades, identifiquen certes pràctiques que promouen el sentit educatiu dels projectes. Per una banda, la continuïtat de les experiències fa que hi hagi un major nivell de participació i garanteix l'atenció a la comunitat en un moment d'alta vulnerabilitat. D'altra banda, l'avaluació de les pràctiques permet revisar els beneficis i l'impacte i millorar-les per futures situacions d'adversitat.

Així mateix, **disposar o identificar els recursos necessaris** també s'identifica com un aspecte clau per afrontar la situació de pandèmia i les dificultats d'accés als recursos tant per part dels professionals com de les famílies dificulta la pràctica diària i l'atenció a la població, sobretot en l'accés de les TIC. De nou, la vinculació i la capacitat de treballar en xarxa i connectar-se amb els agents, contextos i organitzacions permeten identificar i mobilitzar aquests recursos materials i socials per fer front la situació de la pandèmia. No només això, sinó que, en general, s'apunta que les **aliances entre els diferents agents** (comunitat, ciutadania, administracions, serveis, etcètera) i una cultura participativa afavoreixen els processos d'ajuda mútua i d'acció col·lectiva, que permeten posar en marxa accions dirigides a l'organització entre agents i a la cerca de recursos.

Per un altre costat, la **digitalització i l'ús de la internet i les TIC** esdevé una bona eina per **garantir la comunicació i informació** entre agents i també per promoure accions col·lectives. Aquesta comunicació, però, ha de ser **bidireccional, àgil, fluida i que promogui la retroalimentació**. Tanmateix, la utilització d'aquestes eines comporta una sèrie de riscos, ja que les entitats troben que la virtualitat allunya a les persones dels serveis, sobretot aquelles que pateixen l'esclatxa digital, i provoca una sensació de cansament generalitzat. En aquest sentit, la combinació de formats adaptats i diversos que treballin tant a nivell individual com grupal i combinin espais virtuals i presencials afavoreixen un acompanyament personalitzat i espais d'intercanvi i relació per tothom.