

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 extens

ANÀLISI QUALITATIVA A PARTIR DE LES ENTREVISTES

4 NOVEMBRE 2022



Universitat
de Girona

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

Avís 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	5
2. Aspectes metodològics	6
2.1. Fonts de dades, participants i procediment	6
2.2. Descripció dels instruments	10
2.3. Aspectes ètics	11
2.4. Anàlisi de dades	11
3. Principals resultats	13
3.1. Dimensió 1. Acompanyament i personalització	13
D1.1 Identificació de qui fa l'acompanyament	13
D1.2 Subjectes acompanyats	15
D1.3 Tipus de suport (acompanyament)	17
D1.4 Necessitats i interessos dels participants	19
D1.5 Nivells de participació	21
D1.6 Aprenentatges	24
3.2. Dimensió 2. Identificació i utilització de coneixements i actius existents en la comunitat	25
D2.1 Recursos identificats	26
3.3. Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa.	29
D3.1 Creació de projectes	29
D3.2 Xarxes de suport i ajuda mútua	30
D3.3 Aliances entre serveis	31
D3.4 Aliances entre persones	31
D3.5 Nivell de confiança en les institucions de la comunitat	32
D3.6 Aliances entre serveis/administració i ciutadania	32
3.4. Dimensió 4. Comunicació i informació	33
D4.1 Suports per a la comunicació	34
D4.2 Agents implicats	36
D4.3 Característiques de la comunicació	37
3.5. Dimensió 5: Governança i lideratge	38
D5.1 Lideratge	38
3.6. Continguts transversals	41
T1. Context	41
T2. Mirades de gènere	42
T3. Incidència amb col·lectius vulnerables	45
T4. Mirades i sensibilitats vers la diversitat	46

T5. Intergeneracionalitat	47
T6. Temporalitat de la pràctica	48
3.7. Valoració	49
V1. Valoració dels punts forts	49
V2. Valoració dels punts febles i de millora	52
4. Conclusions	55

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 recerca¹ 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 Covid, 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:

¹ 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 recerca², 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 projecte³, (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

² 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.

³ 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 d'infants i joves era majoritàriament de receptors/es de l'ajuda tot i que vam seleccionar, sobretot per fer les entrevistes, aquelles 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
Celrà (N=9)	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)
Barcelona – Ciutat Vella (N=22)	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)
Girona (N=31)	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)
Olot (N=11)	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)
Palafrugell (N=20)	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 dels 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 infants o joves que 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?
Projecte de Local Jove	Celrà	Aj. de Celrà (Joventut)	Lleure/ Educatiu/ Comunitari	Adolescents; joves; migració	Rol actiu	Sí
Canals Telegram d'Educació, Cultura i Esports	Celrà	Aj. Celrà (Educació, Cultura i Esports)	Comunitari	Infants; adolescents; joves; famílies	Receptor	Reformulada
Connecta 3: Joves, voluntariat i AEIRaval	Ciutat Vella	AEIRaval i Associació Rella	Educació	Adolescents; joves	Receptor	Sí
Club Social Ràdio Nikòsia	Ciutat Vella	Club Social Nikòsia	Lleure/ Salut mental	Joves i adults salut mental	Rol actiu	Sí
Impacta't	Ciutat Vella	Companyia de Teatre Social	Lleure	Joves diversitat funcional	Rol actiu	Sí
Barceloneta Powers	Ciutat Vella	Pla Comunitari Barceloneta (Aj. BCN)	Comunitari/ Lleure	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí (la intenció)
Contagiem-nos de pensament crític	Ciutat Vella	SIDA STUDI - Sexualitats, Ed. Feminista	Salut/ Educació	Joves; LGTBIQ+; professionals	Receptor	No
"Temps per a tu" i "Estiu per a tu"	Ciutat Vella	Aj. BCN Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	Lleure	Infants amb discapacitat; famílies	Receptor	No
Obrim Finestres	Ciutat Vella	Coorganitzat per varis ⁴	Salut mental/ Sup. Emocional /Comunitari	Persones amb discapacitat; joves ESO	Rol actiu	Reformulada

⁴ 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?
Programa Prometeus	Ciutat Vella	Coorganitzat per varis ⁵	Educació	Joves	Rol actiu	Sí
Raval, Estiu Educatiu	Ciutat Vella	Fundació Tot Raval	Lleure/ Educació/Comunitari	Infants; joves	Receptor	Sí
Plataforma Rap de Girona	Girona	Rap de Girona	Lleure	Joves; adults	Rol actiu	Sí
Krea LAB	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Educació	Joves	Rol actiu	Sí
Aula d'estudi assistit i suport a treballs recerca	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Educació	Adolescents; joves	Rol actiu	Sí
La Porta Violeta	Girona	Aj. Girona (Joventut)	Comunitari	Adolescents; joves	Promotor	Sí
La capsa de les paraules i Un conte al cabàs	Girona	Aj. Girona (Biblioteca A. Adroher)	Lleure/ Educació	Infants, adolescents i famílies	Receptor	Sí
T'acompanyo	Girona	Aj. de Girona	Educació/ Serveis socials/ Comunitari	Adolescents; joves; migració	Receptor	Sí
ConfiPla	Girona	Fund. Ramón Noguera	Salut	Joves i adults discapacitat	Receptors	No
Ràdio Mosca	Girona	Aj. Girona (Educació)	Educació	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí
Concurs telemàtic 'Tot anirà bé'	Girona	Support Fundació Tutelar	Suport emocional/ Salut	Joves i adults discapacitat	Rol actiu	No
Esplai Diari Garbuix	Olot	Esplais de la Garrotxa	Educació/Lleure/Comunitari	Infants; adolescents	Rol actiu	Sí
Emotiespai	Olot	Joventut CC Garrotxa i Pediatria Rip-Garrotx EPTGir	Salut	Joves	Receptor	Sí
Xarxa coordinació alumnat Olot	Olot	Aj. d'Olot (Educació)	Educació/ Serveis Socials	Infants; adolescents	Receptor	Sí (reduit)
Consell dels infants en confinament	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Comunitari/ Educació/Suport emocional	Infants (5è i 6è primària)	Rol actiu	Sí
Passaport Edunauta	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Lleure/ Educatiu	Infants	Rol actiu	Sí
El repte de l'educació inclusiva	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació)	Educació	Adolescents (14-16 anys)	Rol actiu	Sí

⁵ 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?
Projecte Rossinyol	Palafrugell	Aj. Palafrugell (Educació) i UdG	Educació/ Lleure	Alumnat primària i ESO orig. estranger	Rol actiu	Sí
Reptes setmanals	Palafrugell	PTT Palafrugell – Calonge i Sant Antoni	Educació	Alumant post-obligatòria	Receptor	No
Projecte integrat + FCT	Palafrugell	PTT Palafrugell – Calonge i Sant Antoni	Educació/ Laboral	Alumant post-obligatòria	Rol actiu	Sí
Xarxa Solidaritat del Baix Empordà	Palafrugell	Joves de varis pobles ⁶	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
Projecte de Local Jove de Celrà	Lleure/ Educatiu /Comunitari	8 membres: adolescents 13-15 anys + 2 educadores	Rol actiu
“Temps per a tu” i “Estiu per a tu” de Barcelona	Lleure	5 membres: 4 joves amb DI (+18 anys) + 1 educador	Receptor
Ràdio Mosca de Girona	Educació	5 membres: 1 tècnica ajuntament, 2 mestres, 2 directores CRP i 1 LIC	Rol actiu
Esplai Diari Garbui d'Olot	Educació/ Lleure/ Comunitari	12 Membres: 10 infants (8-16 anys) + 2 educadores	Rol actiu
El repte de l'educació inclusiva de Palafrugell	Educació	6 membres: 4 adolescents (14-15 anys) + 2 educadores	Rol actiu

2.2. Descripció dels instruments

La fitxa per recollir les pràctiques resilients 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

⁶ 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
Dimensió 1. Acompanyament i personalització	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
Dimensió 2. Identificació i utilització dels coneixements, recursos, actius existents en la comunitat	D2.1 Recursos identificats
Dimensió 3. Acció col·lectiva i cultura participativa.	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
Dimensió 4. Comunicació i informació	D4.1 Suports per a la comunicació D4.2 Agents implicats D4.3 Característiques de la comunicació
Dimensió 5: Governança i lideratge	D5.1 Tipus de lideratge
Continguts transversals	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
Valoració	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. PRINCIPALS RESULTATS

Els resultats que es presenten corresponen a l'anàlisi qualitativa de les entrevistes segons les cinc dimensions de la resiliència comunitària educativa, els eixos transversals i la valoració de punts forts i febles d'aquestes. Per a cada categoria es detallen les subcategories i els temes emergents (vegeu l'exemple de la taula 5), amb el recompte de les cites (no del nombre de pràctiques), il·lustrant el contingut amb cites textuals extretes de les entrevistes.

3.1. Dimensió 1. Acompanyament i personalització

Taula 5. Acompanyament i personalització: subcategories i temes emergents

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

D1.1 Identificació de qui fa l'acompanyament

Es poden identificar al llarg de les entrevistes diferents tipus de **professionals i persones voluntàries** que acompanyen, lideren o desenvolupen els projectes. Entre els i les professionals, apareixen més freqüentment els educadors i educadores socials però també professionals de la docència, la

pedagogia, la psicologia, l'orientació comunitària, la mentoria i la psiquiatria. També es parla en moltes de les entrevistes de l'acció de persones voluntàries.

El psiquiatre i dos educadors de l'Oficina Jove; un és educador social i l'altra és educadora i psicòloga. (E17, tècnica)

En aquell moment érem 3 educadors socials, vale? 2 educadors i jo, 3 educadors. En el moment que va esclatar tot el tema pandèmia. Després durant la pandèmia plega un dels educadors i la figura que entra és una psicòloga. En aquests moments i ara s'ha ampliat l'equip amb una educadora. Ara som 3 educadores socials i 1 psicòloga. La psicòloga està en funcions d'educadora social. (E29, directora)

Jo soc educador social, la meua companya també, i l'altre company és pedagog. (E2, educador)

En més d'un cas no es pot parlar pròpiament d'acompanyament. Són **les mateixes persones joves que s'autoorganitzen**, amb independència dels equips professionals, per a donar resposta a determinades problemàtiques com, per exemple, necessitats de comunicació o d'assistència a persones i grups, generades per la pandèmia. Els subjectes acompanyats són, en general joves i infants tant des de l'escola com des de diferents projectes, siguin de l'administració municipal o d'entitats.

Bàsicament són joves actius, activistes que ja estan dins de la xarxa d'associacions, que setmanalment es troben. Ells són qui han liderat tota aquesta experiència. (E30, tècnica)

amb això atenent a 40 joves d'aquesta manera. (E29, directora)

Tant el tipus d'acompanyament com el seu contingut específic **varia molt** en funció tant de la institució o entitat que el realitza com de les característiques específiques de les persones acompanyades.

Realitzar aquest servei des de l'Oficina Jove també és una estratègia implícita. Els mateixos educadors, com que coneixen molt als joves, a vegades no és que hagin recollit una consulta explícita sinó que amb la mateixa conversa que poden tenir amb el jove estableixen un vincle educatiu que els hi permet detectar o derivar casos que necessiten el servei. Ells mateixos fan el cribratge a partir de les converses que tenen amb els joves. Fer això no és que sigui la seva tasca, ells són dinamitzadors de l'Oficina Jove, però degut a l'alta demanda que tenim del servei això també serveix per veure qui realment ho necessita. (E17, tècnica)

Això és un projecte que surt de l'espai jove, és l'espai jove de referència a la ciutat, d'aquesta xarxa d'equipaments que té l'àrea de joventut de l'ajuntament. Doncs diguéssim que l'espai jove és l'espai referent on hi ha més recursos, recursos humans, projectes, i una mica on hi ha tota una trajectòria de gairebé 30 anys. Aquests darrers anys s'han tendit molt a un model d'orientació aquí a dins l'estació, diguéssim que és un espai on moltes persones joves s'hi apropen en moments que han de prendre diferents decisions en els seus itineraris: des de gent que vol viure una experiència a l'estranger, que busquen feina, que no saben quin itinerari formatiu fer, etc. I tot això ens ha portat a desenvolupar una metodologia de com orientar individualment a aquestes persones que se'ns apropaven (...). Nosaltres com a equip d'estació espai jove, tenim un rol de facilitadors. (E18, tècnic)

Moderar els esdeveniments, buscar els participants, convèncer... Tot, tot excepte el suport que ens dona sempre la gent dels diferents espais, que són els nostres tres partners, que ens ajuden quan fa falta, a nivell econòmic. En aquest cas, com que estava com estava el pati, ho vam fer tot absolutament gratuït, o sigui no ens va costar res perquè ho vam voler fer des de casa i

tampoc sabíem com aniria. Però a part d'això, nosaltres fem tot el que és la producció i la recerca. (E21, tècnic)

Cada setmana els docents presentaven un document amb els reptes de la setmana que giraven entorn d'un mateix tema (Sant Jordi, la construcció d'una empresa, l'elaboració d'un encàrrec per Flors i violes...) proper i que podia ser aplicat a la realitat. (E12, tutora)

Va sortir la possibilitat de buscar una línia en què els infants es poguessin comunicar, poguessin expressar les seves emocions però no només amb els seus companys de classe. Estàvem en un moment on, sobretot amb els més petits, la tele-classe no era molt real; amb els de secundària encara, però amb els infants era com un cop a la setmana i estaven molt desvinculats. (E19, cap de secció)

sobretot nosaltres ens vam basar en tota la part emocional, llavors aquí una aliança que tenim és que disposem d'una psicòloga dins de l'entitat, per tant, qualsevol jove que fa una demanda explícita podia ser atès per la psicòloga també, això és una cosa que no tothom pot dir. Disposàvem dels mecanismes interns i del contacte extern suficient per poder desenvolupar l'acció. (E26, director)

D1.2 Subjectes acompanyats

Adequació de l'actuació en funció del subjecte acompanyat. Ja sigui perquè l'actuació ho requereix, com perquè els canvis generats per la situació de pandèmia ho provoca, les cites recullen l'esforç per adequar-se al context per tal d'arribar al públic objectiu de l'acció que és el subjecte acompanyat. No tot són exemples d'èxit, també es recull el cas en què joves abandonen l'activitat perquè aquesta no es pot ajustar prou al seu perfil.

és un projecte que està enfocat en dos espais diferenciats, un que seria de matins que és per a joves majors de 16 anys, i un espai que és de tardes que és per a joves de 12 a 16. (E7, tècnica)

El que m'he adonat és que, d'abans de la pandèmia amb ara, als serveis que tenim engegats hi tenim més joves que abans. No han disminuït sinó que s'han creat nous serveis per atendre noves necessitats. (E7, tècnica)

Per a ells ja és prou feixuc el fet de venir aquí, venir a classe ja és un esforç, doncs encara és més difícil fer-ho des de casa quan no tens uns horaris definits, una pròpia responsabilitat i implicació per part de la família. Això va fer que abandonessin. No vam poder trobar la manera de poder-los mantenir en el curs. (E12, tutora)

Detecció de canvis en el perfil de subjecte acompanyat. Aquesta subcategoria recull la detecció de canvis en el perfil de subjecte acompanyat derivats de la situació de pandèmia. Pot ser un indicador de la pèrdua d'una part del públic objectiu o dels canvis experimentats entre els subjectes acompanyats; així com de la incorporació de nous públics.

Més o menys atenem al mateix perfil de jove. L'únic que sí que amb els joves majors de 16, o fins i tot majors de 18, et diria que ha canviat. Ja no són tant d'origens diversos sinó que són sobretot famílies catalanes o espanyoles. També, cada cop tenim més demanda de joves més formats a nivell d'estudis, que abans potser no hi era tant. (E7, tècnica)

A mesura que anava avançant la pandèmia, van anar obrint altres camps perquè van començar a rebre trucades de pares que no podien deixar de treballar, no podien fer teletreball, però que

tenien mainada petita o gent gran a casa, avis dependents. Llavors van obrir aquesta altra via de cuidar a aquests col·lectius. (E30, tècnica)

Va sortir la possibilitat de buscar una línia en què els infants es poguessin comunicar, poguessin expressar les seves emocions però no només amb els seus companys de classe. Estàvem en un moment on, sobretot amb els més petits, la tele-classe no era molt real; amb els de secundària encara, però amb els infants era com un cop a la setmana i estaven molt desvinculats. (E19, cap de secció).

Subjectes acompanyats amb una iniciativa/experiència prèvia (vincle amb la subdimensió paper de la iniciativa 1.5.4). Els subjectes acompanyats poden ser acollits amb una iniciativa pròpia, ja sigui a través d'una entitat juvenil com no juvenil. També es pot donar el cas que siguin subjectes que més que una iniciativa pròpia prèvia el que tenen és una experiència pròpia prèvia que els esperona a tornar-se a vincular.

El projecte de també és un espai que sobre a la comunitat per acollir diferents iniciatives que puguin venir a través d'entitats juvenils com no juvenils, tot i que sí que és veritat que el focus principal és el col·lectiu de joves. (E7, tècnica)

Tot això, diguéssim que ho fem una mica a mida en base als interessos o inquietuds que té el grup-classe, perquè ja et dic que el 90% dels grups que tenim ara són amb universitats i graus superiors. Abans també ho fèiem amb grups mitjans però enteníem que cal una capacitat o que la intensitat que té requereix tenir certes capacitats adquirides, perquè si no, no funciona. (E18, tècnic)

Gairebé 6000 infants i joves hi varen participar i varen poder seguir gaudint i aprenent durant els mesos d'estiu. Després de l'èxit de la primera edició es va decidir repetir l'experiència afegint un nou element; la reapropiació de l'espai públic per part dels infants i joves. (E28, tècnica)

Trobada entre grups de subjectes acompanyats. Atès que sovint es segmenta l'atenció als subjectes acompanyats en funció de les seves necessitats, interessos, característiques, es dona sovint l'oportunitat d'establir dinàmiques de contrast o trobada de col·lectius en la pràctica:

Aquí hi ha la idea de com que al final és un projecte on hi ha col·laborat 3 cursos, doncs si les mesures ho permeten (...), a final de curs volem reunir els 3 cursos perquè vegin l'evolució de tot plegat. (E13, tutora)

El projecte és un programa desenvolupat per una xarxa d'universitats europees que es basa en la relació entre mentors i mentores (estudiants universitaris voluntaris) i mentorats i mentorades (alumnat de primària i secundària d'origen estranger. (E4, tècnica)

Era molt variat perquè en aquell moment era un projecte com molt lliure, no vam posar limitacions. Sí que hi va haver participació d'algun institut... Per exemple, l'any va participar amb secundària, no amb primària. Potser en temps de pandèmia era bastant barrejat però hi havia participació de petits, de cicle inicial. Per exemple, explicaven algun acudit, llegien un poema... (E19, cap de secció)

Definició de l'acció en funció de la descripció associada al perfil. La descripció associada al perfil de subjecte acompanyat és clau a l'hora de determinar-ne les accions que s'hi destinaran. També pot servir per detectar intervencions des d'altres àrees de l'administració i preveure possibles coordinacions.

Hi ha una triple dimensió d'assessorar, orientar, i acompanyar a aquestes famílies del municipi que són més vulnerables. És a dir, nosaltres amb el repte de l'educació inclusiva, agafem aquests joves que estan en risc d'absentisme, de fracàs escolar, o inclús que no promocionaran durant l'educació secundària. (E1, orientador comunitari)

Nosaltres, a través de diferents avaluacions amb els mestres, amb el suport dels instituts i amb el nostre criteri com a Àrea d'Educació, hem escollit aquests joves que realment tenien més dificultats. I després ens hem adonat que, justament, aquests joves... Et puc dir que de 20 joves, 14 estan en seguiment pels Serveis Socials. O sigui, després d'aquest diagnòstic que nosaltres hem fet a nivell curricular, ens hem adonat que hi ha un seguiment per part de Serveis Socials dins el municipi. (E1, orientador comunitari)

Si que és veritat que el psiquiatra va fer una consulta a monitors d'un esplai de lleure perquè tenien un conflicte relacional amb joves del seu esplai. Ell els i va donar uns consells, un acompanyament, perquè poguessin detectar certes coses o, fins i tot, proposar alguna dinàmica. (E17, tècnica)

El perfil de noies que són, si abordes aquest tipus de situacions a nivell teòric segurament s'avorriran o deixaran de mostrar interès, perquè elles no tenen aquesta inquietud, per tant, estem treballant més a nivell de vivències. És a dir, generar un espai on elles es puguin sentir còmodes per expressar el que els passa i com se senten, perquè nosaltres a partir d'aquí puguem introduir lleugerament conceptes marc, però més des de la praxi. Però són grups completament diferents, per edat, per interessos i per nivell competencial. (E5, tècnic)

D1.3 Tipus de suport (acompanyament)

Els resultats de l'anàlisi del text transcrit en permeten afirmar que el suport que més es manifesta explícit és el **suport socioeducatiu**, entenent per aquest aquell que d'una manera àmplia acompanya a l'infant o jove en el seu progrés social i educatiu més enllà de les necessitats estrictament acadèmiques o escolars.

El que vam plantejar des de l'Àrea d'Educació va ser poder agafar aquests joves més vulnerables a nivell curricular, a nivell social, inclús amb moltes mancances familiars del territori, i poder fer un acompanyament socioeducatiu durant el següent curs escolar que ha començat ara el mes de setembre. (E1, orientador comunitari)

El que era el grup en directe, ja et dic, era salvar aquestes classes com fos perquè no es desmotivessin tots. Llavors, el teatre era difícil, eren més aviat jocs, dinàmiques... Era tot més de vinga va... Enlloc d'estar-nos-hi una hora i mitja o dues hores, doncs hi estàvem una hora... Era més aquest vincle... No es feia el teatre social com normalment el dúieu a terme... No, perquè pensa que nosaltres treballem sempre dues persones amb cada grup. Una és més especialista amb el teatre social, i l'altra és una educadora social. Perquè clar, aquests grups, el que nosaltres intentem realment és fer una intervenció amb el grup. O sigui que els conflictes els treballem. El teatre és l'excusa, és l'eina. Però l'important és que de veritat els puguem ajudar en aquest moment personal, no? (E23, fundadora de l'entitat)

En segon lloc, el **suport acadèmic o escolar** és també molt present, encara que en els projectes i contactes realitzats, en menor proporció. En aquest cas es relaten diferents suports amb l'objectiu de facilitar l'acompliment de tasques acadèmiques.

El suport acadèmic sí que el vam centrar més amb els joves perquè com més petits eren... aquest suport era més difícil perquè molts d'ells no tenien tasques a fer de l'escola. No els hi arribaven tasques de l'escola, no hi havia maneres de connectar-se, i llavors feien petits reptes que els hi passàvem nosaltres. Eren reptes de llengua, alguna lectura, però això, que des de l'escola, a molts petits, no els hi van arribar tasques escolars. Van tardar a què els hi arribessin. Els adolescents sí que ens demanaven molt de suport per fer els deures de la seva escola, això sí. Els que passaven de 6é de primària a 1r d'ESO... aquests vam haver d'estar bastant a sobre d'ells. Vam haver d'ajudar-los a fer la matrícula a l'institut i a moure bastant paperassa. (E14, educadora)

En tercer lloc, es posa de manifest també la voluntat explícita d'oferir un **suport emocional**, amb la finalitat d'atendre, escoltar i acompanyar a infants i joves des d'una perspectiva més afectiva i emocional.

Va haver-hi una atenció per part de tots els professionals que anava molt més enllà del seguiment i atenció amb l'infant, i fèiem una contenció amb la família, en tots els sentits, una contenció emocional i derivació i assessorament amb tots els àmbits: Covid, laboral, etc. Per una banda, vam actualitzar-nos i valorar com passar l'atenció clínica a virtual, i per altra banda, vam eixamplar, que sempre fem una mirada integral, però aquesta vegada vam fer una acció que ho superava per les necessitats de les famílies. (E27, responsable departament)

Hi ha tota una part que és la qüestió emocional, que l'equip educatiu se n'encarregava completament, sí. Voluntaris i voluntàries que viuen de molt a prop la covid-19, que molts d'ells ho van patir directament, llavors tota la part emocional de saber com està el voluntari/a, d'estar darrere, de preocupar-se, etc. això és brutal. Clar els educadors ja tenien també el seu background de tot el que havien passat a la pandèmia i, que a més t'hagis de preocupar del voluntariat i tenir aquesta cura per mantenir l'essència del projecte, i a la vegada doncs veure com ha afectat això als joves, de tota aquesta contenció emocional i algun treball emocional més intensiu que s'havia fet... l'equip educatiu aquí va ser clau. (E26, director)

En una menor proporció podem trobar **altres suports** que també han format part del relat i de l'ajuda que les experiències analitzades posen en relleu: suport tecnològic per tal de poder fer possible la connexió virtual, suport material amb la dotació de determinats recursos que també han garantit la connexió virtual, suport familiar, suport terapèutic, suport psicològic, suport familiar o suport comunitari. Per exemple, amb relació al **suport familiar**:

M'he oblidat d'una proposta molt important que també vam intentar promoure, que va ser el tema dels jocs de taula. En aquest sentit, vam fer fins i tot una jornada on vam convidar a totes les famílies perquè vinguessin a jugar durant tot un dia a una entitat que tenen com un centenar de jocs de taula diversos. O sigui, intentàvem promoure que el temps a casa també podia ser educatiu, segons què es faci, evidentment. Doncs si havien d'estar moltes més hores amb la família, podien també enriquir-se en la natura, etc. (E15, tècnica)

O amb relació al **suport material i tecnològic**:

el que vam fer va ser fer una dotació pressupostària perquè totes les persones que acompanyem tinguessin un dispositiu mòbil o un ordinador per poder connectar-se al zoom, n'hi havia alguns que ja en tenien i no ha haver-hi aquest problema. Però llavors va ser també per telèfon que els vam començar a explicar com fer servir aquests dispositius, perquè hi havia persones que mai

havien tocat un ordinador, o que per nivell econòmic no tenien prou pressupost per tenir un smartphone amb internet, doncs anaven amb un mòbil tipus Nokia que només té sms. Aquest va ser el primer treball amb les persones que acompanyem. (E2, educador)

En relació al **suport terapèutic**:

Ara, per exemple, hem començat un servei terapèutic amb joves. Potser sí que ja era una cosa que ens plantejàvem abans, però amb la pandèmia s'ha posat com més evident. Llavors, la dificultat per derivar joves o els recursos existents però buits de contingut -perquè hi són al territori- hem dit: "doncs tirem-ho endavant nosaltres i ens creem el nostre propi servei fet a mida i endavant". (E7, tècnica)

En relació al **suport psicològic**:

Sí que és veritat que el psiquiatra va fer una consulta a monitors d'un esplai de lleure d'aquí Olot perquè tenien un conflicte relacional amb joves del seu esplai. Ell els hi va donar uns consells, un acompanyament, perquè poguessin detectar certes coses o, fins i tot, proposar alguna dinàmica. (E17, tècnica)

En relació al **suport comunitari**:

Per tant, ens sentíem com forçades a que passessin coses a l'espai públic, que ja volíem que passés abans de la pandèmia. Enteníem que l'escola i que tot allò que educa, no s'havia de quedar en les 4 parets de l'escola, sinó que el barri ja era un espai educador, amb aquest concepte de barri-escola que diguem, on el barri, el teixit social, els carrers, les places i la platja també són agents educadors. I sorgeix d'aquí. (E25, tècnica)

Predomina el suport amb una atenció individual i personalitzada. La pandèmia segurament ha contribuït a aquest enfocament, per sobre l'atenció grupal o col·lectiva.

Les figures que menciona el relat i que proporcionen majoritàriament aquest suport són educadores i educadors, mestres, psicopedagogs/gues o psicòlegs/ogues, però també es parla de tutors/es, antics/gues alumnes o les mateixes famílies com a agent que proporcionen el suport.

D1.4 Necessitats i interessos dels participants

En aquest apartat s'identifiquen cinc grans grups de necessitats/interessos. Malgrat es presenten de manera separada, sovint apareixen juntes en la realitat i això es quelcom que es pot observar de manera clara en les respostes a les entrevistes on aquestes necessitats i interessos es troben barrejats. Tot i que es pot dir que la situació de pandèmia va afectar a tota la població, ho va fer en major mesura en aquelles persones (famílies, infants i joves) que prèviament patien situacions de risc o vulnerabilitat.

En relació amb les **necessitats derivades de la situació socioeconòmica**:

No tothom té una terrassa amb bona connexió de wifi ni ets músic, sinó que estàs a la teva habitació, deprimet, amb poca senyal de wifi, el teu pare sense feina, la mare amb ERTE, etc., clar, la vida no és tan maca. I ara es veuen els efectes de tot plegat, ara molta depressió, molta. (E21, tècnic)

El que passava és que l'alumnat que fa aquest projecte és un alumnat vulnerable en el sentit que són alumnes d'origen estranger que acaben d'arribar al municipi, i aquest projecte el que fa és afavorir la inclusió social, cultural i lingüística, perquè són infants que desconeixen l'idioma. I és clar, la majoria no tenien eines per connectar-se. Els que es van poder connectar i fer la mentoria

de forma virtual, van fer-ho a través del mòbil dels pares. Doncs, la gran majoria d'alumnes no tenien ordinador, i si en tenien, no tenien connectivitat, i eren alumnat que tampoc sabien com fer funcionar un ordinador. (E4, tècnica)

És aquí on vam descobrir totes les carències que hi havia als domicilis, en aquest cas la falta de connectivitat, no tenir un espai segur o de tranquil·litat i calma per poder estudiar, etc. (E26, director)

En relació amb la **vulnerabilitat emocional. Gestió de les emocions:**

Enuig, tristesa, angoixa. Clar, la situació dels teus referents canvia, els ingressos ja no són els mateixos... Més vulnerabilitat en tots els sentits. Dificultat de gestió d'alguns temes a nivell emocional, de com em relaciono amb la meva família, amb els meus referents, amb el meu germà... Sí, la convivència, de com gestionar situacions d'angoixa, els conflictes a casa. (E7, tècnica)

Penso que es van sentir molt sols, a més que, ostres, són adolescents i, per a ells, la vida social ho és tot. Són joves que em deien que no posaven mai els peus a casa, que estaven poquíssima estona a casa, i de cop i volta es van trobar tot el dia a casa. Tenia una alumna que em deia: "penso que et veig més a tu que a la meva mare" i de cop, au, tots a casa. Són tants i tants canvis. (E12, tutora)

La famílies van tenir una sobrecàrrega del que és la cura, la convivència diària sense saber ben bé què podies fer amb el teu fill amb discapacitat. (E27, responsable departament)

N'hi havia que estaven com espantats, sobretot si a casa s'havien posat malalts o... hi havia molta por. Molts tenien por. Però el que buscaven sobretot era treure's, descentralitzar aquesta por. Nosaltres intentàvem desplaçar-los cap a fora d'això, intentar que no miressin tant les notícies, intentar ser selectius, una miqueta de consciència i de sentit comú. (E23, fundadora de l'entitat)

Tots s'ho han passat malament, però hi ha infants i joves que potser s'ho han passat pitjor, sobretot els nouvinguts. (E3, tècnica)

Referent a les **necessitat de relacionar-se:**

En el sentit que els infants òbviament necessiten menjar i tenir una seguretat, uns nivells mínims de necessitats bàsiques cobertes, però la infància també té unes altres necessitats, de jugar, de comunitat, d'educació, de lleure, d'unes altres que són igual d'importants gairebé que les d'alimentació, vestimenta o el que sigui. (E25, tècnica)

ells bàsicament ens deien que el que més trobaven a faltar durant la pandèmia era veure els amics, estar amb ells i jugar amb ells, és a dir, volien anar a l'escola per a poder estar amb els amics. (E3, tècnica)

ja sigui infants o joves, que més control han tingut des de casa. Molta ràbia de no poder disposar lliurement de les seves vides o almenys no lliurament del tot però com ho feien abans. Molta ràbia perquè deien que els adults es creien que ells eren els responsables i el mal, i no podien veure als amics... (E9, tècnica)

Referent a l'accés a internet i a ordinadors:

El que passava és que l'alumnat que fa aquest projecte és un alumnat vulnerable en el sentit que són alumnes d'origen estranger que acaben d'arribar al municipi, i aquest projecte el que fa és afavorir la inclusió social, cultural i lingüística, perquè són infants que desconeixen l'idioma. I és clar, la majoria no tenien eines per connectar-se. Els que es van poder connectar i fer la mentoria de forma virtual, van fer-ho a través del mòbil dels pares. Doncs, la gran majoria d'alumnes no tenien ordinador, i si en tenien, no tenien connectivitat, i eren alumnat que tampoc sabien com fer funcionar un ordinador. (E4, tècnica)

El que passa és que hi ha una dificultat gran en les persones amb Discapacitat amb l'ús de les noves tecnologies i no hi ha suport. (E20, responsable del programa)

Però en el cas d'adolescència i joventut... és que els joves ja t'ho deien "és que no puc parlar amb tu perquè se m'acabaran les dades i m'han d'aguantar per seguir les classes". (E26, director)

Respostes davant **determinats discursos (culpabilitzadors) des de les Institucions:**

perquè trobàvem molt necessari fer un contra discurs al que s'estava fent des de les administracions, a través de salut i d'experts governamentals. Vam trobar que la gestió de la pandèmia es va fer des de la culpabilitat, la por; s'apel·lava a una responsabilitat col·lectiva, però era molt castigadora, i especialment per les persones joves. (E9, tècnica)

Ells, com a col·lectiu jove, s'han sentit moltes vegades acusats i molt senyalats, que els joves són els que es salten les normes, els joves són els culpables de tot... Simplement necessitaven socialitzar. (E12, tutora)

Hi ha hagut dues preocupacions en tots els serveis i tots els col·lectius pel Covid principalment. La primera és l'exclusió a l'atenció sanitària que han rebut les persones amb discapacitat, això ha estat molt dramàtic (...) poder incidir amb el PROCICAT perquè les mesures no fossin excloents de les persones amb discapacitat amb major dependència. (E27, responsable departament)

Perquè realment la gent gran estava sola a casa, però també la infància va ser el primer col·lectiu damnificat en aquest inici, doncs si ho recordem, semblaven els grans transmissors dels virus. (E25, tècnica)

D1.5 Nivells de participació

Experiència prèvia⁷. El bagatge, així com les experiències prèvies, pel que fa a la participació en altres activitats o espais és demostra significatiu en relació a l'hora d'afrontar situacions vinculades a la crisi generada per la situació de pandèmia.

Bàsicament són joves actius, activistes que ja estan dins de la xarxa d'associacions, que setmanalment es troben. Ells són qui han liderat tota aquesta experiència. (...) (E30, tècnica)

Vam contactar amb aquestes noies amb les quals durant el confinament ja havíem estat parlant per Instagram, perquè part de la nostra feina va ser a través de xarxes socials, i vam aconseguir

⁷ *el tema del lideratge es podria contemplar aquí. Però cal tenir present que ja està recollit en un altre dimensió. (vinculació amb 1.2.3. Subjectes acompanyats amb una iniciativa/experiència prèvia)

ajuntar un grup de 6 noies que tenien aquestes inquietuds per abordar temàtiques de gènere, per qüestionar-se en aquest sentit. (E5, tècnic)

aquestes aliances ja existeixen, ja estan construïdes d'abans, per això crec que la situació d'excepcionalitat no va acabar d'irrompre d'una manera desestabilitzant, que també va passar per a tots i totes va ser molt difícil, però amb aquest teixit de referència, de vincle, d'afecte, de disponibilitat i activitats que continuen presents organitzant el dia, etc.. tot això ja existia d'abans de passar al format virtual, però ja existia d'abans. Jo crec que aquí hi ha una clau, però això implica molta feina, molta disponibilitat interna, mental i emocional, però també entenem que no hi ha una altra manera de treballar. (E10, directora)

El vincle. Es pot identificar al llarg de les diferents entrevistes com la relació facilita o no l'emergència de noves dinàmiques en la situació d'excepcionalitat de la pandèmia:

Ha sigut depenent el vincle que nosaltres ja teníem prèviament amb el jove. Si el vincle ja estava com més consolidat, és com més recíproc; és més jo ja et dic sense que tu em diguis. En canvi, aquelles persones amb qui no teníem gaire consolidat el vincle, sí que l'has com de generar, de saber estar aquí. (...) en aquests casos el rol del jove és més passiu. (E7, tècnica)

Bàsicament el feedback el tenien els mentors, tenien un feedback continu, cada setmana. I ens l'intentaven transmetre a nosaltres, doncs nosaltres estàvem molt pendents d'aquest feedback i ens interessava molt saber com estaven aquests nens. Però bàsicament va ser això, va ser un curs on no van conèixer els nens/es especialment, els van conèixer poc, no van poder fer la festa de cloenda ni res. Però vam intentar treballar una mica això, la part de les emocions. (E4, tècnica)

Realitzar aquest servei des de l'Oficina Jove també és una estratègia implícita. Els mateixos educadors, com que coneixen molt als joves, a vegades no és que hagin recollit una consulta explícita sinó que amb la mateixa conversa que poden tenir amb el jove estableixen un vincle educatiu que els hi permet detectar o derivar casos que necessiten el servei. Ells mateixos fan el cribratge a partir de les converses que tenen amb els joves. (E17, tècnica)

Sentit. La implicació es dona en tant que té un sentit per als participants. A vegades la manca de sentit o la incapacitat d'acollir el sentit de l'acció en un moment determinat també pot ser un fre per a la vinculació dels subjectes participants, és a dir per a la seva participació.

La implicació mai serà tanta com si és un projecte que te'l sents teu. Però és costós això, eh; construir. (E13, tutora)

Llavors, dins del projecte, nosaltres els hi vam proposar detectar les mancances i, en diferents sessions (...) en les quals jo vaig fer diferents dinàmiques amb ells amb la metodologia de l'aprenentatge basat en reptes. A partir d'allà ells mateixos van anar creant aquest projecte. Llavors ells van detectar moltes mancances, i jo vaig anar una mica reconduint fins arribar a una que és que els parcs públics del municipi tenen moltes mancances, (...). Llavors nosaltres agafàvem aquesta problemàtica dels parcs públics i vam fer un escrit, vam fer uns vídeos, i ho vam presentar a l'ajuntament, a la regidora d'Educació, a l'alcalde. Es tractava de fer partícips als joves del municipi cercant una solució. (E1, orientador comunitari)

Seré molt honesta. És una campanya que vam veure com una necessitat de generar en contra discurs del que hi havia però no es va poder integrar a les persones joves en la participació i no s'ha pogut comprovar l'impacte o l'abast més enllà de tenir molt clara, en la interacció amb

joves, el sentiment de ràbia i de frustració i un detriment de la seva salut en general (emocional, mental, ...) i que la campanya era molt necessària per assistir a un discurs crític i que donés estratègies enfront la pandèmia. (E9, tècnica)

El paper de la iniciativa⁸. Varia molt en funció tant de la institució o entitat que el realitza com de les característiques específiques de les persones acompanyades.

L'alumnat està molt acostumat a què els hi diem com fer les coses i notant a pensar com ells ho poden començar a construir. (E13, tutora)

Els reptes els organitzàveu en funció dels continguts del curs, o a partir d'interessos/necessitats detectades o expressades pels alumnes? No, nosaltres els planificàvem i ells els feien; no els creaven ells. (E12, tutora)

Els temes que es tracten els trien en la seva totalitat l'alumnat, són temes que ells proposen perquè a ells els interessin, són temes relacionats amb el municipi i l'entorn més proper, que els interessin per alguna raó, (...). (E3, tècnica)

Especialització segons significat. Les dinàmiques de participació se segmenten segons el sentit i l'especialitat de la pràctica.

Llavors ho retornàvem als joves perquè ells fessin les entregues als diferents llocs. Aquesta era la dinàmica, les dones cosien i els joves distribuïen el material segons les necessitats dels hospitals, residències... (E30, tècnica)

El que es buscava és que qui tingués ganes participés. Fins i tot hi havia mestres que participaven explicant un conte perquè l'utilitzaven com una eina perquè els seus alumnes les escoltessin. (E19, cap de secció)

L'espai socioeducatiu aula oberta disposa dels joves, que són els participants i protagonistes, els educadors i educadores que estan gestionant aquell espai, però en tercer i últim lloc, hi ha una sèrie de professorat que està en actiu o jubilats, en aquest cas, que fan aquestes assignatures, no com una classe particular, sinó dubtes, esmenes, tècniques d'estudi, etc. (E26, director)

El suport tecnològic. La disponibilitat o no de suport tecnològic ha estat clau per a mantenir els canals i vincles de participació oberts i actius.

Llavors, el repartiment de les connexions es va fer, també, com amb els dispositius; vam fer ruta per la ciutat i anàvem casa per casa entregant el pen i, sinó, informant a la família que ja tenia una font de la connexió propera (via router...). (E22, tècnica)

Els alumnes ho gravaven amb el mòbil. Treballaven amb un grup de WhatsApp, i a través d'allà ho enviaven directament. La ràdio ho descarregava, ho penjava a un Drive i el tutor responsable, que hi havia un responsable de cada escola, ho havia d'escoltar i controlar que el que enviaven perquè també hi podien haver bestieses. (E19, cap de secció).

Durant la pandèmia no van poder venir aquí i el que vam fer va ser, principalment, el contacte a través del WhatsApp. També vam fer trucades a totes les famílies per veure com estaven, com els hi anava, si tenien material escolar per fer les tasques, si tenien ordinadors, internet... (E14, educadora)

⁸ (vinculació amb 1.2.3. Subjectes acompanyats amb una iniciativa/experiència prèvia).

D1.6 Aprenentatges

L'anàlisi de les entrevistes realitzades permet conèixer alguns dels aprenentatges previstos o assolits en els projectes i accions dutes a terme. En aquest sentit, podem diferenciar entre aquelles explicacions i argumentacions que donen a conèixer els aprenentatges previstos o esperats, sense concretar si s'han assolit, i aquelles altres argumentacions que relaten els aprenentatges assolits. Les posicions en les entrevistes realitzades estan més o menys repartides, de manera que en alguns casos es parla majoritàriament d'aquells aprenentatges que cerca el projecte, sense entrar a valorar l'assoliment per part dels participants i, en d'altres casos, s'explicita de forma clara què es considera que han assolit les persones que s'hi ha implicat.

Pel que fa als **aprenentatges esperats**:

El que és interessant d'això és que detectem que és una eina on els infants poden expressar les seves emocions, on es pot treballar molt bé la llengua, l'expressió oral, la creativitat, la difusió de diferents activitats... A més a més el coneixement de la ràdio, en aquesta generació, suposo que esteu d'acord amb mi que la ràdio no és un mitjà de comunicació que segueixin els infants, ni la segueixen ni hi ha programes per ells; n'hi ha per adolescents, alguna cosa, n'hi ha per joves però per infants no. (E19, cap de secció)

Tant de bo haguéssim seguit treballant en això, tant de bo la tornada al ritme habitual i a la normalitat no hagués impedit això, no? A mi m'hagués agradat dedicar-hi més temps perquè el Covid segueix aquí, i seguim amb molt poques estratègies per aquesta salut comunitària. Encara no s'ha activat la palanca transformadora, igual això podia haver sigut l'oportunitat per fer un munt d'aprenentatges entre totes. (E9, tècnica)

Pel que fa als **aprenentatges assolits**:

És difícil la pregunta, perquè com a objectius tampoc hi havia realment un aprenentatge en concret. Perquè es barrejaven la part educativa, que era molt present però no era l'únic objectiu, amb la part comunitària, de vincle amb el barri, etc. Tota aquesta part potser era una mica el contrari que en l'educació, la proposta educativa concreta era com l'excusa, doncs l'objectiu no era l'aprenentatge en sí d'aquesta activitat, sinó que pugui servir com a oportunitat de trobar-nos al carrer, fer coses diferents, mirar-nos el barri diferent, coincidir amb veïnatge i infants... crear com unes sinergies noves amb l'excusa d'aquest aprenentatge. (E25, tècnica)

Sincerament, en aquell moment, principalment el fet de tenir la ràdio va ser una estratègia, una eina, per a l'entreteniment i això ho vam assolir; també per la pràctica del llenguatge oral d'aquells que hi van participar. Ara bé, en aquell moment, a diferència del projecte d'ara que està molt desenvolupat i molt treballat, era molt esporàdic. Llavors, l'objectiu de tenir una eina per a l'entreteniment, la participació i la comunicació, que ells poguessin expressar i els companys escoltar, ho vam aconseguir. (E19, cap de secció)

Pel que fa als **aprenentatges competencials**:

En relació amb els aprenentatges que es relaten, hi ha una diversitat d'aportacions que fan referència al conjunt de competències. Ara bé, predominen aquells aprenentatges que tenen a veure amb les competències més transversals i bàsiques. Entre elles: l'autoconeixement, saber dissenyar projectes, coneixements sobre l'entorn més proper, saber treballar de manera telemàtica, el treball col·laboratiu, el treball en xarxa, l'estabilitat emocional, el domini del llenguatge oral i l'expressió escrita o la salut

comunitària. El que té a veure amb procediments i habilitats específiques en alguns casos es fa explícita la limitació que han tingut aquests aprenentatges:

Van quedar coses per treballar, segur, però perquè és molt difícil convertir un curs que és molt pràctic en format online. De fet, clar, a veure... perquè la desbrossadora ja l'havien passat, però si el curs hagués sigut 100% online aprendre a passar una desbrossadora mirant un vídeo o que t'ho expliqui algú és com gairebé impossible; necessites trobar-te en aquella situació, agafar l'eina, que vegis quin és el resultat de la teva feina i que et puguin indicar com ho estàs fent. Hi ha continguts que per mi no es poden transformar a nivell online. Per sort, en aquell moment ens va agafar que ja era la part final del curs, per tant sí que hi havia feines/activitats que podien ser d'aplicar coneixements per després dissenyar un projecte, que és el que vam fer amb el projecte. En el moment que va poder començar a sortir el jardiner... Nosaltres tenim una parcel·la d'hort i teníem plantades plantes aromàtiques. El jardiner va poder anar allà, va fer un vídeo de com estaven les plantes. Llavors els hi vam passar als alumnes i la tasca era: "si tu ara poguessis anar a l'hort i te'l trobessis en aquest estat, quines feines hauries de fer, amb quines eines hauries de treballar?". Això sí, aquest tipus de coneixements sí que els vam poder treballar, però d'altres més pràctics no, crec que no vam poder. (E12, tutora)

El que vam acabar construint va ser, bé hi havia les programacions de cada casal però a més el casal podia demanar participar d'una sèrie d'activitats i eren una trentena d'activitats d'enriquiment, en el que volíem que els infants no només s'ho passessin bé si no que també aprofitessin per treballar totes aquelles competències que havien quedat aturades durant els mesos de confinament, doncs les competències més lingüístiques o més de llegir o més de TIC... després també el treball en equip... Com que en el grup d'educació comunitària tinc una gent molt potent, com l'associació de mestres en aquell moment formava part del grup motor i també des de l'entitat doncs van dissenyar una proposta que el grup va veure bé d'un marc de competències, vam fusionar el marc de competències de l'escola amb el marc de competències de l'educació 360 i vam generar un marc de competències propi... (E28, tècnica).

En relació amb els **aprenentatges assolits a partir de la pandèmia**, hi ha algunes aportacions que posen de relleu l'oportunitat que aquesta crisi ha suposat:

Davant la COVID, més plaer, més cures, menys culpa, menys estigma. Són missatges positius. (E9, tècnica)

En format telemàtic no ens haguéssim plantejat mai una unitat de Discapacitat Intel·lectual, vull dir que el Covid també ens ha portat, ens ha obert nous canals de comunicació no al final? Bé, a tothom jo crec. (E20, tècnica).

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
D2.1 Recursos identificats	Recursos materials	90
	Recursos socials	
	Recursos d'administració pública	
	Recursos no formals	
	Recursos informals	
	Recursos formals	

D2.1 Recursos identificats

Pel que fa als recursos materials:

*És a dir, nosaltres tenim les **eines guardades en un espai municipal**, i hi ha tot un entorn al voltant. Aquest espai, fins al moment, només era un lloc on guardar les eines i la resta no era cosa nostra. En el moment en que jo penso que ens donen l'oportunitat, perquè jo ho vaig viure com una oportunitat el fet de poder-nos dedicar a fer l'elaboració d'aquest projecte, perquè estic convençuda que presencialment, amb el dia a dia, amb el volum de feina, en que ja ho tens tot organitzat per fer el curs, tens tota la programació, no tens temps suficient com per poder-t'hi dedicar... Pues això, que el projecte el veig com una oportunitat perquè és de la caseta; del que és l'edifici, el magatzem, nosaltres no hi podem fer res perquè és tot paletaeria, però de l'entorn, el voltant el vam dissenyar, estem dissenyant tota la jardineria del voltant. (E13, tutora)*

*A nivell de recursos, a algun alumne li faltava ordinador, wifi...? Els hi va poder facilitar? Sí. **Els ordinadors** anaven molt buscats, llavors si els alumnes tenien mòbil, doncs tiraven amb el mòbil. Hi havia una persona que sí que no tenia res i se li va poder facilitar un ordinador de l'Ajuntament, se li va donar un **portàtil**. El que tampoc tenia, però, era internet, llavors el que vaig poder fer va ser, des de casa, preparar tota una sèrie d'activitats, guardar-les a la **memòria de l'ordinador**, i ell després les podia descarregar i fer. Aquesta persona anava fent com un circuit en paral·lel; amb aquell ordinador i les tasques que hi havia gravades, anava fent, l'anava trucant i li anava explicant el que havia d'anar fent i com es podia distribuir les activitats. Llavors com que tampoc me les podia enviar, no hi havia possibilitat de retorn en aquest sentit, va ser al final que li vaig poder fer l'avaluació, quan li vaig poder recollir l'ordinador. (E12, tutora)*

*El que és interessant d'això és que detectem que és una eina on els infants poden expressar les seves emocions, on es pot treballar molt bé la llengua, l'expressió oral, la creativitat, la difusió de diferents activitats... A més a més el coneixement **de la ràdio**, en aquesta generació, suposo que esteu d'acord amb mi que la ràdio no és un mitjà de comunicació que segueixin els infants, ni la segueixen ni hi ha programes per ells; n'hi ha per adolescents, alguna cosa, n'hi ha per joves però per infants no. Llavors d'aquí va sortir el Projecte Ràdio Mosca. (E19, cap de secció)*

Pel que fa als recursos socials:

*També, a mesura que passava el temps, quan va haver-hi més escassetat de bates i mascaretes, sobretot a hospitals i residències de gent gran, pues a través d'una crida que van fer a través dels diferents municipis, tot un **col·lectiu de dones** cosidores van dir que si els hi portaven el material, elles ho cossarien. (E30, tècnica)*

*Val a dir, que això no ho he comentat i crec que també és important, que tant la **regidora d'Educació com la de Serveis Socials** també van tenir un paper molt actiu en tota aquesta història: es van preocupar molt de fer les trucades que calguessin per aconseguir coses, de fer el seguiment amb els **tècnics** de com estava anant tot plegat... Penso que s'ha de posar en valor aquest treball coordinat i la implicació de diferents persones en l'àmbit local. (E22, tècnica)*

*Ara també ens estem trobant que **pediatres** que atenen a joves i que veuen la primera senyal d'alarma també deriven aquí. A vegades com que el mateix pediatra que ho porta, que també és **psiquiatra** del CAS, és el mateix que fa "Mediació i Consum" des de l'hospital, ell mateix es deriva, llavors això és molt guai perquè és aquesta mateixa persona que ja té la pròpia sistematització de dir pues aquest jove necessita més seguiment perquè hi ha un problema més de trastorn, me'l derivo jo a "Mediació i Consum" o me'l derivo jo al CAS i així puc continuar la teràpia més específica; així es pot garantir aquesta continuïtat. (E17, tècnica)*

Una altra possibilitat de subcategorització (més enllà de recursos materials i socials) seria la naturalesa-font dels mateixos, en aquest sentit: administració pública, no formal (entitats), informals (família, amistats, per exemple) o formals (l'escola).

Pel que fa als recursos d'administració pública:

*Entenc que els serveis que hi ha hagut implicats són polítics (**ajuntament...**), **Serveis Socials, educatius...** Clar, o sigui, jo treballo per l'Àrea d'Educació, i aquest és el servei que ho ha gestionat. I com a recursos, els de l'Àrea d'Educació. I com a recursos comunitaris, el **carrer**, perquè al final, aquests joves, són consumidors de carrer. El què passa és que hem de no normalitzar moltes de les situacions que ells normalitzen... Però els recursos són aquests, de **l'Àrea d'Educació** i comunitaris com **parcs públics, pistes, locals socials** que tenim a nivell del municipi. (E1, orientador comunitari)*

*Sí que et puc dir que arran de la pandèmia i de la identificació de la necessitat de tenir dispositiu i connexió, el **Departament d'Educació** ha engegat el **pla de digitalització**. El que ha estat fent aquest curs és anar proveint de dispositius als centres perquè els puguin cedir a l'alumnat que els necessita. (E22, tècnica)*

*Val a dir, que això no ho he comentat i crec que també és important, que tant la **regidora d'Educació com la de Serveis Socials** també van tenir un paper molt actiu en tota aquesta història: es van preocupar molt de fer les trucades que calguessin per aconseguir coses, de fer el seguiment amb els tècnics de com estava anant tot plegat... Penso que s'ha de posar en valor aquest treball coordinat i la implicació de diferents persones en l'àmbit local. (E22, tècnica)*

Pel que fa als recursos no formals:

*Aprofitar els recursos d'oci i de lleure, és a dir l'educació no formal, que tenim nosaltres aquí, com per exemple les activitats que fan a un espai de l'Àrea de Joventut on fan cursos i tallers, o **l'Espai Jove**, que és un espai obert de dilluns a divendres amb moltes activitats i totalment gratuït. (E1, orientador comunitari)*

*Vale, amb tot això em sembla que el projecte que, com t'he dit, neix amb 5 hores d'un **educador**, que és tot el que li podíem dedicar, i quan comença a créixer nosaltres ens veiem desbordats, amb el personal que tenim no podem assumir un projecte d'aquest tipus. Amb lo qual, soc l'única persona diguéssim en plantilla, la resta d'educadors és un conveni. Que és una entitat potent,*

una entitat molt consolidada en el territori, i una entitat molt vinculada a tot el que és el teixit associatiu, això també ens facilita molt les coses, no? Llavors quan veiem que ens sobrepassa amb el pressupost que tenim d'Ajuntament, diguéssim, l'altra entitat l'assumeix com a projecte propi i el comença a presentar a convocatòries. De manera que durant la pandèmia, això va ser un dels efectes que ara seguidament parlarem, ens vam presentar a diferents convocatòries que ens van permetre ampliar molt el projecte. (E29, directora)

*Lo que hacemos en 1r de bachillerato es explicar como funciona el **programa**, de qué manera les podemos ayudar, y tranquilizarles co28eces serie de ideas fuerza, que es que28ecessiten2828aitaria les va a salir gratis porque 28eces tener **becas**, o que no van a estar solos porque van a estar acompañados de todo el colectivo, y algunos están en primero, otros en segundo, otros en tercero... y todos están en un grupo de **WhatsApp** donde circula mucha información útil... Que les vamos a ayudar pues si se desatasc28ecessiten28natura, contratan28ecessiteofesor que les de clases particulares... o en casos extremos hay familias que no tienen ni para la tarjeta de transporte y más según a que campus tengan que desplazarse, pues les ayudamos también en esto, les conseguimos ordenadores para prestarles cuando necsiten. (E11, director)*

Pel que fa als recursos informals:

*I amb les famílies vau poder enfortir vincles, relacions...? Mira, cada any passem enquestes de satisfacció; doncs malgrat les **famílies** van haver de tenir els fills durant aquells 3 mesos a casa, les valoracions van ser més positives que mai. Els trucàvem cada setmana per veure com estaven, si necessitaven res... Aquí fem **centre ocupacional** i fem **roses** de Sant Jordi, fem moltes manualitats, doncs a alguns dels usuaris els hi portàvem material a casa perquè seguissin fent aquestes manualitats des de casa. Llavors clar, consideren que la relació va ser molt més propera durant aquest temps que no pas quan la cosa funciona amb normalitat. Clar, durant el confinament, cada setmana teníem contacte amb totes les famílies. (E24, directora)*

Pel que fa als recursos formals:

*El grup de professors es reuneix cada 15 dies i encara ho fa. Vull dir que és un projecte que el **professorat** que s'hi ha implicat el valora positivament. Que els professors s'impliquin fora del seu horari laboral no és fàcil i és normal, eh? Pues això, que l'equip és molt potent i la ràdio també; els locutors de la ràdio s'hi van implicar molt. Vam tenir bastantes petites formacions i fins i tot, per la primera trobada, ens vam reunir amb l'Antoni Basses. Ell ens va explicar el valor de la **ràdio** des de la seva experiència als EE.UU, on la ràdio és una eina educativa. Va considerar molt interessant que haguéssim engegat aquest projecte en temps de pandèmia perquè els infants comencessin a escoltar la ràdio i s'acostumessin a fer servir aquest mitjà de comunicació que acompanya cada dia. (E19, cap de secció)*

*L'únic que va haver-hi és una **coordinació amb l'Institut**, que és del barri, pel 25N perquè vam fer una encartellada, però va ser quelcom molt informatiu, doncs ens van autoritzar per poder fer això i ja està, no vam arribar establir relació amb ningú. Vam intentar parlar amb el col·lectiu feminista, però al final no va regir, perquè hi havia interès però estàvem en moments diferents i elles tampoc tenien gaire temps i al final vam desistir. Però coneixia un parell de noies i vam estar parlant, perquè ens semblava interessant perquè si elles volien donar-li continuïtat poguessin canalitzar-ho. Elles coneixien aquests recursos i saben que existeixen, però no ens vam arribar a trobar mai. (E5, tècnic)*

Vam demanar suport a les escoles amb qui anem fent **projectes d'aprenentatge servei** o de sensibilització des de la comissió, també com espai de joves, per pensar, etc. I bé, per exemple la professional, que fan projectes amb escoles, doncs donant aquest temps elles ja van mantenir aquest vincle telemàtic, i vam posar en comú aquestes experiències, i també amb dos instituts. Perdona que faig un incís, la idea surt d'això, la idea va ser de les escoles i dels alumnes d'escoles que van com tenir la tecnologia més a mà i van començar a enviar-nos vídeos. Llavors vam traslladar aquesta idea. I això va ser lo xulo, que va néixer espontàniament i precisament amb aquestes col·laboracions de gent jove i diversitat. Al final el que va fer va ser enviar un power point molt xulo, on hi ha diverses imatges, cadascuna feta per un jove, doncs a partir del confinament i d'aquesta idea d'obertura de finestra feien cadascun la seva aportació així artística. I això ells també ens van explicar que ho havien fet en una residència de gent gran. (E20, responsable del programa)

Conclusió

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
Total	320

D3.1 Creació de projectes

El projecte neix de **la iniciativa d'un grup de joves de la comarca amb motiu de l'estat d'alarma provocat per la Covid 19**. Dies abans d'anunciar-se l'estat d'alarma, els joves ja es varen reunir

per organitzar-se en les tasques d'ajuda i voluntariat a la població i col·lectius més desfavorits que ho necessitessin. (E30, tècnica)

Llavors vam demanar un pressupost extraordinari, i mitjançant convenis amb les diferents entitats expertes, que van ser finalment 8, vam fer un projecte extraordinari, oferint més de 200 places, ara no tinc les dades concretes. De manera que, poguessin fer amb els grups que ens permetia el PROCICAT, grups petits, fer **activitats bàsicament a l'aire lliure**. Vam oferir moltes més places de les que al final les famílies ens van demanar, perquè s'inscrivien però després es tiraven enrere per la por al contagi i per la por dels propis infants i adults, perquè això ho vam obrir a adults també, de sortir al carrer. Hi ha hagut una sobresaturació d'aquesta por amb les persones amb discapacitat. (E27, responsable departament)

Llavors, comencem el curs 20/21 amb situació de pandèmia però de semi-confinament de grups confinats/no confinats, parlem amb les escoles i es proposa continuar amb el **Projecte** però ara ja amb més cara i ulls, fent un programa amb un disseny, amb una responsabilitat, amb un compromís per part de les escoles. I l'any passat es va engegar el projecte i s'hi van adherir 4 escoles, 4 escoles que incorporen l'experiència al **Projecte Educatiu de Centre**. En aquest moment, hi ha més participació per part d'uns perquè ja hi ha tota una part de formació. Nosaltres valorem molt positivament el Projecte perquè 4 escoles no semblen massa però **4 escoles de seguida impliquen 1000 infants de la ciutat**. La idea és anar-ne incorporant més, el que passa que aquest any hem tingut un petit canvi en la contractació de la ràdio i estem esperant a tenir la nova per a poder promoure el projecte i que s'incorporin més centres. (E19, cap de secció)

D3.2 Xarxes de suport i ajuda mútua

Sota aquest lema van enquirir aquesta proposta, que era justament això: van fer una crida a través de **Telegram, Twitter i diferents xarxes** perquè tothom que volgués ser **voluntari** contactés amb ells. La idea era doncs... el col·lectiu de gent gran que no podia sortir al carrer per mil motius, pues per necessitats bàsiques com poder anar a comprar al supermercat, poder anar a la farmàcia o a fer gestions, doncs ells es posaven a disposició. I amb un cap de setmana van aconseguir com **500 voluntaris**. Realment impactava, no? I més perquè va sortir d'un propi col·lectiu de joves, que no era allò que una organització de gent adulta ho mobilitzés, no. La gent que buscaven eren persones de 16 fins a uns 40 i pico d'anys, era la franja d'edat que ells demanaven. (E30, tècnica)

El **Projecte** és un programa desenvolupat per una xarxa d'universitats europees que es basa en la relació entre mentors i mentores (estudiants universitaris voluntaris) i mentorats i mentorades (alumnat de primària i secundària d'origen estranger). (E4, tècnica)

I consideres que s'ha creat tot un teixit associatiu a través d'aquesta pràctica? Clar, sí, i saps per què? Perquè aquests joves... Aquí a Palafrugell tenim 4 instituts de secundària, i cada jove anava a un institut i no s'havien vist mai. Ara, quan els hi hem ofert participar en l'altre **projecte d'extraescolars i de recursos d'oci i de lleure**, els joves es van trobar i van crear una amistat. I ara, amb el taller, han tornat a trobar-se. Tinc varis que realment han fet una amistat, que ara són amics. Jo crec que s'ha creat una xarxa. Inclús també hem proposat un equip de futbol de tecnificació, sense jugar partits de lliga, i molts d'aquests joves ho van demanar perquè els hi agradava molt el futbol. (E1, orientador comunitari)

D3.3 Aliances entre serveis

Amb quins serveis i equipaments heu estat implicats durant la pandèmia? El seguiment de casos amb l'institut, com fèiem i fem de manera presencial i tal, no ho vam fer durant la pandèmia. Només... Sí que vam fer una coordinació per detectar els joves que no tenien ordinador. O sigui, institut ho canalitzava la tècnica d'educació i la tècnica d'educació ens ho canalitzava a nosaltres. Llavors, la part més lúdica com que no es va mantenir durant l'estat d'alarma... res. (E7, tècnica)

*Durant l'estat d'alarma, amb quins equipaments o serveis van tenir especial relació? Ells bàsicament es van relacionar molt amb **Serveis Socials** dels diferents municipis. **Escoles, instituts, l'administració...** són serveis que estaven tancats i que per tant costava més tenir aquesta relació, però Serveis Socials havien d'anar a treballar in situ perquè els serveis bàsics havien de continuar operant. A través d'aquests serveis bàsics que estaven al **Consell o als diferents Ajuntaments**, se'ls hi anava donant cobertura o se'ls hi anava eixamplant el camí quan ells no tenien la capacitat per sortir-se'n. Però, a part d'això, amb altres serveis no perquè estàvem tots confinats. (E30, tècnica)*

*Entenc que hi ha hagut implicació a nivell polític i també dels centres educatius. Hi ha hagut implicat alguna altra entitat o servei? A veure aquest projecte de participació és molt transversal, en el sentit que hi participen els **centres escolars, l'ajuntament**, és a dir, la part més política i també tècnica, i totes les àrees de l'ajuntament, en funció del tema. Hi ha participat bàsicament totes les àrees de l'ajuntament: **esports, joventut, benestar, etc.** També les famílies, doncs totes sabien que els seus fills venien a la sala de plens pel consell dels infants, i fins i tot, venien a escoltar-los com parlaven. Vull dir que és un projecte molt transversal. (E3, tècnica)*

D3.4 Aliances entre persones

*També, que estaven com molt emocionades perquè durant el confinament, sobretot amb **gent gran**, van establir com una relació que... 31euni, al vídeo una de les **noies** ho diu, que una senyora se li va posar a plorar i cada vegada que la veia li agraià el que havien fet per ella. Amb aquesta gent es continuen veient, han establert com un **vinclle d'amistat** i això, a nivell personal, ho agraien molt, els hi enriqueix molt. (E30, tècnica)*

*Creus que aquestes aliances entre mentor i mentorat es queden amb el temps encara que s'hagi acabat la mentoria? Algunes es queden, algunes són molt fortes emocionalment. Hem viscut festes de cloenda realment molt emocionants perquè s'ha creat un **vinclle important entre les famílies i els mentors/es i els infants**. En aquesta adaptació virtual que heu fet, creus que hi ha hagut també aquesta aliança entre famílies i nois i noies participants? Sí, però crec que no tant. (E4, tècnica)*

*I llavors amb el teatre es va fer telemàtic. Va ser xulo perquè ja tenien les **Tablets** van poder interactuar, no? I va ser com la primera vegada que ens vam veure al novembre després de molts mesos de no veure'ns. **Nosaltres**, va ser de les primeres activitats en streaming -amb gent a l'altra banda interactuant- que vam fer. O sigui que a nivell tècnic també ens va ser un pas endavant perquè vam haver d'aprendre en pocs dies aviem com es feia allò. (E20, tècnic)*

D3.5 Nivell de confiança en les institucions de la comunitat

*Jo crec que el vincle es va enfortir bastant més. Sempre diem que és una de les coses bones que ens hem emportat de la pandèmia, que hem enfortit vincles amb les famílies i amb els nens i joves també. Els **trucàvem** gairebé a diari, i si no els trucàvem, ens connectàvem un cop per setmana amb ells i ens **veiem les cares**. Vull dir que, clar, tot això va ajudar a enfortir més tota aquesta relació, aquest vincle. Jo crec que van veure que davant d'una pandèmia, seguíem estant allà, que hi érem, que **no tancàvem el Garbuix** i que ens oblidàvem d'ells. Això ha enfortit vincles. De fet, moltes famílies que abans no ens venien a veure diàriament, durant aquell temps hi vam tenir molt de contacte; ens van poder conèixer, vam conèixer les cases on vivien, ells la nostra... Van poder veure que casa seva no era tant diferent a la nostra i això, vulguis o no, et fa ser més proper, així que molt bé. (E14, educadora)*

Però sí que la relació va ser molt fluida amb els joves perquè de sobte, en el moment en què estan dins del projecte, venen a estudiar, a passar l'estona amb els companys/es en les activitats, no sempre parlen amb l'equip educatiu, etc., però clar, aquí estaven molts d'ells i elles al límit. Llavors quan veus que estàs molt al límit, que hi ha biblioteques tancades, el centre educatiu tancat, vols parlar amb el centre i el mateix tutor/a et diu que tampoc sap què fer perquè no disposen de material i no els han donat el vistiplau per donar material, veus que estàs a casa amb els tres germans donant voltes a una habitació, llavors aquest punt límit el que va fer és que sí o sí es van agafar a nosaltres. (E26, director)

*En aquell moment estaven com obligadíssims a dir "ostres necessito un cop de mà, em passa això i això", i de sobte, **gent que normalment no verbalitza les dificultats de les que disposa en el seu nucli familiar, comencen a explicar-te tot**, perquè veuen que si truques a l'equip educatiu aquest et contesta al minut, si necessites material doncs el dia següent a les 9h del matí passes pel local i disposes del material, si vols fer les classes doncs el voluntariat està present i ja s'està organitzat la manera de donar un cop de mà. Llavors tot aquest engranatge, la majoria dels joves, m'atreviria a dir el **90%, va parlar amb l'equip educatiu**. N'hi ha d'altres que va costar més, molt més, perquè també hi ha un punt en el jovent de la vergonya, "ostres jo ara li he d'explicar a l'equip educatiu si tinc connexió o no...". (E26, director)*

*En quan l'administració, entenc que hi ha una confiança amb aquest projecte? Bé, això **ho facilitem tècnics de joventut**, per tant, és amb finançament del personal de l'àrea de joventut i és una aposta de l'àrea de joventut. Es podria considerar un **projecte d'èxit, perquè hi ha molta demanda**, bona valoració i la idea és fer-lo créixer. (E18, tècnic)*

D3.6 Aliances entre serveis/administració i ciutadania

*Amb les administracions a vegades és molt **difícil**. Em sap greu dir-ho perquè jo sóc administració però a vegades és difícil per la manera en com està estructurada no pel personal que t'hi puguis trobar. A vegades tens moltes ganes de col·laborar però el mateix **funcionament de l'administració t'impedeix molt tirar endavant**. (E30, tècnica)*

*Entenc que hi ha hagut implicació a nivell polític i també dels centres educatius. Hi ha hagut implicat alguna altra entitat o servei? A veure **aquest projecte de participació és molt transversal**, en el sentit que hi participen els centres escolars, l'ajuntament, és a dir, la part més política i també tècnica, i totes les àrees de l'ajuntament, en funció del tema. Hi ha participat bàsicament **totes les àrees de l'ajuntament**: esports, joventut, benestar, etc. També*

les **famílies**, doncs totes sabien que els seus fills venien, i fins i tot, venien a escoltar-los com parlaven. Vull dir que és un projecte molt transversal. (E3, tècnica)

Consideres que les aliances entre els participants i vosaltres es van enfortir, en el moment d'estat d'alarma? O al revés, potser es van debilitar per les condicions de virtualitat? Jo crec que **es van debilitar**, perquè és que no arribes igual, des de la pantalla. Clar, nosaltres que treballem precisament el conflicte, les dificultats dels joves, vull dir... buff Si la meitat ja van caure, l'any aquest que vam començar així, ja t'ho diu tot, no, què va passar? No, enfortir, no. **Era una dificultat afegida.** (E23, fundadora de l'entitat)

Conclusió

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 destacades 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; ja fossin vincles i aliances amb altres persones, serveis o administracions.

3.4. Dimensió 4. Comunicació i informació

Taula 8. Comunicació i informació. Subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
D4.1 Suports per la comunicació	Xarxes socials	50
	Publicacions	23
	Ponències	18
	Mòbil	17
	Pàgines web	13
	Sense difusió	11
	Cartelleria	9
	TV	8
	Boca orella	8
	Ràdio	7
Total		164
D4.2 Agents implicats	Nivell tècnic: entitats o serveis, tècnics/ques	31
	Nivell polític	14
	Ciutadania	11
	Total	56
D4.3 Característiques de la comunicació	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	
Total		72
Total		292

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.

D4.1 Suports per a la comunicació

Quant als *suports per a la comunicació*, s'han concretat 10 codis emergents que defineixen com s'ha informat i difós l'experiència resilient. També delimiten les eines i estratègies de comunicació més utilitzades per poder fer intervenció i seguiment dels participants durant la situació de pandèmia. Totes elles han permès involucrar activament a infants, joves i famílies durant el confinament, així com vincular comunitàriament a la població.

El codi emergent més present al llarg de les entrevistes correspon a les *xarxes socials*, amb un total de 50 cites, i duplica el segon codi més anomenat, les *publicacions* (23). Seguidament, es troben les *ponències* (18), el *mòbil* (17) i les *pàgines web* (13), entre d'altres. Cal recalcar que, 11 de les cites descrites fan referència a la *manca de difusió* que hi ha hagut envers les experiències.

Xarxes socials. Les xarxes socials més utilitzades són Instagram, Facebook, Twitter, Telegram, Zoom, Correu-e i Youtube.

Tenim les xarxes socials bastant actives i setmanalment, gairebé sempre, anàvem posant cosetes com ara els reptes que havíem enviat o les connexions que fèiem. Anàvem difonent el que anàvem fent. Sí, bàsicament ho fèiem a través de Facebook i Instagram. (E14, educadora)

Enviàvem els reptes als alumnes a través d'un enllaç. Teníem, també, el link del Zoom per fer les videoconferències. (E12, tutora)

Vam fer difusió també pel mailing que tenim, per exemple, dels centres ocupacionals, de tots els mailings amb entitats que atenen a la infància, també CDIAPs. (E27, responsable departament)

Publicacions. S'han redactat, imprès i/o publicat diferents documents (projectes, memòries, recull de bones pràctiques, notes de premsa, articles, guies, etc.).

Es va fer un article de premsa que es va publicar fent una mica de crítica a totes les campanyes horroroses que ens estàvem trobant per diferents CCAA. (E9, tècnica)

Això ho hem entrat com a recurs educatiu a la guia de recursos educatius. (E18, tècnic)

Tot el que fèiem ho penjàvem. Llavors també ho vam publicar a la revista de la Fundació; la Fundació publica una revista anual amb experiències professionals, opinions d'usuaris... És una revista que es reparteix, es penja... (E24, directora)

Ponències. S'han realitzat ponències a congressos, entitats, etc. en format de xerrades, reunions, exposicions, conferències, festes, formacions, tallers, etc.

Quando empezamos el programa, hicimos una ronda de 34 reuniones con las entidades del barrio, fuimos comunidad por comunidad tratando de explicarles a todos lo que íbamos a hacer y cómo se iba a poner en marcha. Desde entonces estas entidades, conocen el programa. (E11, director)

Es fa una festa final de projecte, i en aquesta s'explica el què han fet durant les trobades i es posa una mica en comú. Es fa una mica de festa, es fa un vídeo allà on han anat, què han fet, etc. I és una acomiadament del projecte on s'explica a nivell general, a tothom, què s'ha fet. (E4, tècnica)

Mòbil. S'ha fet ús del WhatsApp i de les trucades.

Bàsicament, es van fer trucades i WhatsApps. El WhatsApp és un canal de comunicació que, com a Àrea d'Educació, no el teníem incorporat perquè per les gestions que fem habitualment sempre fem servir el telèfon. Ara bé, ens vam adonar que hi havia famílies que tenien un telèfon però que no funcionava per trucar, llavors el WhatsApp va ser un bon canal per comunicar-nos. Per tant, era això, bàsicament trucada de telèfon i WhatsApp. (E22, tècnica)

Teníem grups de WhatsApp d'AMPES, de col·lectius de petita infància, després contactàvem amb les direccions i coordinacions dels casals, dels centres educatius també, etc. (E25, tècnica)

Pàgines web. S'han utilitzat blogs, plataformes virtuals, webs (principalment institucionals de centres educatius, Ajuntaments, Consells Comarcals, entitats del tercer sector, etc.).

A nivell d'institut es van penjar com a notícia a la seva web. L'Ajuntament també va fer una nota de premsa a la seva pàgina web. (E13, tutora)

Els canals que nosaltres disposem normalment són pàgines web per poder fer la sol·licitud, com hacesfalta.org, i la gent ve, l'entrevistes i li expliques. (E26, director)

Sense difusió. No s'ha fet difusió ja sigui perquè no s'ha valorat la necessitat de la seva realització, perquè no s'han disposat dels recursos necessaris o perquè no s'ha tingut present en el moment d'executar la pràctica.

Ja ens agradaria fer més la veritat, però aquí a l'entitat som dotze tècnics i hi ha només una persona de comunicació per tots els projectes de l'entitat. Sabem que fem poc i hauríem de fer més, però també és una despesa que a dia d'avui no fem. (E28, tècnica)

Cartelleria. S'han imprès una sèrie de cartells i tríptics, i posteriorment s'han enganxat o traslladat a diferents punts estratègics de la comunitat (escoles, administració, carrer, etc.).

Sí que es fa 35artellera. [...] Vulguis o no, en Vins i jo som persones que estem molt ficades dins la cultura hip-hop i si jo o ell penja el pòster de rap de Girona, doncs s'amplia la difusió. Però és únicament YouTube, Instagram i 35artellera. (E21, tècnic)

Van imprimir una sèrie de cartells que van anar enganxant a diferents punts estratègics de cada municipi on ells actuaven, a farmàcies, a supermercats, a fleques, a la policia, a l'Ajuntament... (E30, tècnica)

Eren bàners, cartellets molt simples, amb cadascun dels missatges resumits. Hi havia una frase molt gran i llavors venia un petit text explicatiu, amb la idea aquesta de contagiar de pensament crític. (E9, tècnica)

Televisió. A través de canals televisius, sobretot locals com ara TV Costa Brava o TV Girona, s'han projectat vídeos, documentals, reportatges i/o programes informatius/divulgatius.

Nosaltres sí que un cop vam tenir el documental, vam dir que s'havia de donar a conèixer, i va sortir el reportatge per TV. (E30, tècnica)

També ho hem difós a través de Ràdio i TV. (E17, tècnica)

Va venir la TV a gravar com fèiem l'emissió del darrer programa, va fer una petita notícia. (E19, cap de secció)

Boca-orella. S'ha fet us d'estratègies més informals i personals com ara el boca-orella entre amistats, persones conegudes, veïns/es, etc.

Això s'escampava via xarxes oficials de la biblioteca, però també a nivell personal, entre amics i mestres, llavors teníem el retorn de mestres que també ho usaven quan enviaven recursos als seus alumnes, doncs també enviaven la capsa de les paraules, i vam veure que tenia molt de recorregut. (E16, bibliotecària)

I després, els contactes de les mateixes amistats dels treballadors/es [...] La mateixa xarxa de relacions ja fa que t'impliquis i facilitis aquests ordinadors que no et fan falta. I bàsicament això, a nivell de recursos dels què disposàvem i dels contactes que teníem. (E26, director)

Ràdio. S'ha fet us de la ràdio a través d'anuncis i emissions de ràdios locals.

Vam poder continuar fent els programes de ràdio, vam fer els programes amb retalls de so de missatges de WhatsApp o trucant per telèfon i amb la gravadora. [...] Tenim un apartat a la web d'aquests programes especials durant el confinament. (E10, directora)

Sí que és veritat que arrel de la pandèmia va ser com un mitjà que va aconseguir tornar a ser el mitjà del poble perquè abans ningú o pràcticament ningú escoltava Ràdio Celrà. La gent podia proposar cançons i les posaven just abans de quan sortíem a aplaudir o inclús, mentre aplaudíem, totes les veïnes sortíem als balcons i sintonitzàvem Ràdio Celrà i sonava per tot el poble la mateixa cançó. Per tant, la ràdio va ser com un element de connexió del poble, i ha quedat com a mitjà de comunicació de diferents propostes, que abans no teníem tant en compte i ara sí. (E8, tècnica)

D4.2 Agents implicats

En relació amb els *agents implicats* en la comunicació, s'han concretat 3 codis emergents que delimiten les persones que han contribuït de manera activa en informar i difondre l'experiència resiliënt.

Quantitativament, el codi amb un major nombre de cites recollides durant les entrevistes ha estat el *nivell tècnic* (31), seguit del *nivell polític* (14) i de la *ciutadania* (11).

Nivell tècnic: entitats o serveis/tècnics. S'han implicat i coordinat diferents entitats o serveis de la comunitat (centres educatius, fundacions, etc.), així com els/les tècnics/ques (educadors/es, mestres, psicòlegs/ogues, etc.).

Els centres educatius ho transmeten a les famílies i ho tenen penjat a la web. És un projecte que difonen a nivell de centre a les reunions amb els pares, però això és molt a nivell propi de cada centre. (E19, cap de secció)

Al final van ser tot coordinacions. És a dir, jo com a professional m'he posat en contacte amb la meva coordinadora, la meva coordinadora ha traspassat la informació a la meva cap, la meva cap a la regidora... La manera com treballem és piramidal, i ha anat passant la informació de cap a cap. (E1, orientador comunitari)

Sí que després vam passar el primer concurs que vam fer a tots els treballadors/es de l'entitat per qui volgués agafar les idees i adaptar-ho d'alguna manera doncs poguéss fer-ho per les persones que acompanyen. (E2, educador)

Nivell polític. L'Administració s'ha implicat a través dels seus departaments, regidories i conselleries (Educació, Cultura, Joventut, etc.).

Gràcies al Servei d'Educació de l'Ajuntament, s'ha pogut passar a tots els tutors d'instituts. (E17, tècnica)

Des de l'Oficina Jove se li va voler donar visibilitat i agrair la tasca que feien. D'aquí, juntament amb el suport de la Diputació, vam tenir la possibilitat d'editar un vídeo documental del projecte. (E30, tècnica)

Ciutadania. Les famílies, el veïnatge, així com infants o joves de la comunitat, han sigut part activa en la comunicació i informació.

Teníem sobretot un parell de noies que els ressonava molt aquesta inquietud i ja ens ho havien dit, però fins al moment no havíem tingut temps. Un cop vam tenir temps, ens vam trobar amb elles i els hi vam dir que ho anàvem a començar i elles ja es van encarregar de fer difusió. (E5, tècnic)

És com una maratón de teatre social. I venen tots els joves, els familiars, amics, qui vulgui, i nosaltres fem difusió i cada grup també en fa. (E23, fundadora de l'entitat)

D4.3 Característiques de la comunicació

Les *característiques de la comunicació* s'han concretat a partir de 2 codis emergents generals i 5 d'específics que referencien la qualitat i la intencionalitat de la comunicació realitzada. Per una banda, la qualitat de la comunicació inclou en major mesura la *bidireccionalitat* (19), així com, *l'agilitat/fluidesa* (16) i la *retroalimentació* (7). Per altra banda, el codi específic més present en relació amb la finalitat de la comunicació és *donar a conèixer l'experiència* (16), seguit de *mostrar els resultats finals de l'experiència* (14).

Dins dels **atributs/qualitat de la comunicació**, hi ha el de la **bidireccionalitat**, on la comunicació s'ha orientat a entitats/serveis, a la comunitat i/o a persones concretes (infants, joves, famílies, etc.).

Sí que va haver-hi la jornada de jocs de taula en família, que es va fer a la primavera. Estava pensada per donar eines a les famílies, però també per fer una mica més de difusió. (E15, tècnica)

També el que fa referència a **l'agilitat/fluidesa**, és a dir la comunicació ha sigut ràpida, precisa, fàcil i espontània.

Aquest servei cada cop té més demanda perquè ja ha passat del boca orela entre els mateixos joves. (E17, tècnica)

I també a la **retroalimentació**, amb una comunicació retroactiva i col·laborativa, alhora que facilitadora d'algun tipus de feedback.

El que creem està tot en obert, les fitxes que usem estan en obert, les compartim per tothom qui ho vol. És una mica aquesta idea més col·laborativa i de generar bateries d'idees perquè es puguin aplicar en diferents espais. Al final no ets propietari sinó que ho estàs fent com una vocació col·laborativa. (E18, tècnic)

Dins de la **finalitat/intencionalitat de la comunicació**, trobem per una banda el fet de **donar a conèixer l'experiència** a la comunitat (informar, assabentar, etc.) per tal que les persones poguessin col·laborar, participar, implicar-se o recórrer a elles.

A través d'Instagram dèiem que si necessitaven acompanyament contactessin amb nosaltres. (E7, tècnica)

Van fer una crida a través de Telegram, Twitter i diferents xarxes perquè tothom que volgués ser voluntari contactés amb ells. (E30, tècnica)

Per l'altra banda, el fet de **mostrar resultats finals de l'experiència** a la comunitat, és a dir l'impacte de la pràctica (què s'ha assolit, què cal millorar, etc.) per tal de poder conscienciar, sensibilitzar, etc. a la població.

Ens està servint com a diari; quan fem alguna activitat més important, que volem que tingui ressò o simplement volem deixar constància que hem fet allò, ho pengem a Instagram. És com un diari de totes les accions que hem anat fent i ens serveix com a memòria. (E12, tutora)

3.5. Dimensió 5: Governança i lideratge

Taula 9. Governança i lideratge: subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
D5.1 Lideratge	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	

D5.1 Lideratge

S'han identificat quatre temes emergents al voltant del lideratge (Taula 9).

Lideratge basat en l'acompanyament i el foment de la participació. La majoria de les entrevistes mostren un lideratge per part dels i les professionals, però el lideratge es pretén exercir partint d'una relació participativa i consultiva amb el conjunt d'infants i joves. Es tracta, per tant, d'una relació en la qual els i les professionals adopten un rol actiu, però que l'exerceixen amb una voluntat de rebre propostes i suggeriments. El rol dels/les professionals esdevé de promoure un lideratge compartit i que fomenti la implicació i participació infantil a l'hora de plantejar i implementar les accions. Hi ha també l'exemple de l'experiència de lideratge des de les persones joves (de baix a dalt) (E30, tècnica). Per altra banda, en algun cas, també s'expressen dificultats per aconseguir la col·laboració i implicació.

Sí, i tant. Jo crec que això ens ha permès consolidar més el projecte. Tenim moltes coses a millorar però sí que li dona com més seriositat i fa que els altres centres educatius hi puguin confiar i el puguin veure com un projecte amb interès. Si des de l'administració no l'acompanyes molt corres el risc que es vagi morint. (E19, cap de secció)

les deteccions són les que els mateixos joves van dir quan se'ls va preguntar, i vam dir doncs mira tenim aquesta idea, veniu a buscar material i comencem a fer classes i anem a organitzar-nos i va ser l'equip educatiu qui va ser el generador, qui va recollir les necessitats d'ambdues parts i va tirar-ho endavant. (E26, director)

Eren coses com molt seves, que se les sentien seves. Eren idees guiades però pensades per ells. Dissenyàvem amb ells les premisses que hi hauria d'haver en el projecte, vam fer un croquis conjunt. A partir d'aquest croquis vam començar a redactar el projecte. (E13, tutora)

Vincles. Importància del vincle previ amb els joves, això condiona el tipus de lideratge (més actiu per part dels professionals, més passiu per part dels joves).

Ha sigut dependent el vincle que nosaltres ja teníem prèviament amb el jove. Si el vincle ja estava com més consolidat, és com més recíproc; és com jo ja et dic sense que tu em diguis. En canvi, amb aquelles persones amb qui no teníem gaire consolidat el vincle, sí que l'has com de generar, de saber estar aquí. Sí que en aquests casos vas com més endarrere, i el rol del jove és més passiu. És més assistencial fins que la persona sap que pot verbalitzar el que necessita. (E7, tècnica)

També sobresurt la importància de crear vincles, de ser presents i buscar la proximitat (amb infants, joves i famílies).

Els mateixos educadors, com que coneixen molt als joves, a vegades no és que hagin recollit una consulta explícita sinó que amb la mateixa conversa que poden tenir amb el jove estableixen un vincle educatiu que els hi permet detectar o derivar casos que necessiten el servei. Ells mateixos fan el cribratge a partir de les converses que tenen amb els joves. (E17, tècnica)

Lideratge que pretén compartir o cedir el protagonisme a les persones joves, on els i les professionals actuen com a facilitadors. Molt similar a la primera subcategoria.

Això ha sigut un èxit total perquè ells s'han vist a la pantalla explicant tota la feina que havien fet. Van ser els protagonistes. (E1, orientador comunitari)

Amb els de 1r de Primària fins a 6è, nosaltres els hi proposàvem tot. Amb els joves sí que, durant les trobades que fèiem, parlàvem del que els hi agradaria que féssim a la següent. Segons les seves demandes organitzàvem la següent sessió. Però també val a dir que tenim uns joves que no són gaire actius, no són de proposar gaire. No estan molt predisposats i motivats a dir coses, no. Els hi costa donar la seva opinió, diuen que ja els hi agrada allò que proposem nosaltres. S'adapten molt a tot allò que nosaltres planifiquem. Això o a vegades proposen coses impossibles; van d'un extrem a un altre. Però sí que fèiem això amb els joves, això d'intentar que ells participessin dient la seva, dient que volien fer la següent setmana. (E14, educadora)

Nosaltres tenim propostes que els hi fem. Jo crec que a una escala de 0 al 10, on 10 és ho fan ells i pràcticament no hi som, seria un 5. Perquè és cert que nosaltres tenim molt pes en l'organització d'aquesta proposta, però després els plantejem una sèrie de continguts i és el grup aula que decideix si abordar-los o no. (E6, tècnic)

Nosaltres com a equip d'estació espai jove, tenim un rol de facilitadors. Què és un facilitador/a? És algú que els acompanya en tot el procés, mai interferim en la idea, ni en les fases concretes, però sí que fem que els equips arribin a bon port, vol dir que passin les fases d'una manera correcta, que avancin orgànicament i que al final el procés que s'hagi fet et porta a que puguis presentar una idea, molt embrionària evidentment, de projecte. Però que hi ha una idea consistent, que parteix d'un treball d'empatia, d'autoconeixement de l'equip, d'un propòsit aterrat, amb una diagnosi ben fet de la temàtica, que ha passat per una fase d'ideació amb diferents etapes, que ha prototipat abans, que ha fet un petit pla d'avaluació del projecte, que ha treballat la presentació del projecte. És a dir, tot això és la nostra feina, facilitar aquest procés, i llavors surten més i millors idees. Al final el nostre objectiu com a facilitadors és que tothom que ho visqui arribi a bon port. (E18, tècnic)

Importància del treball en Xarxa. En les entrevistes s'identifiquen exemples concrets, com ara els Consells dels infants, els Espais de coordinació, els Plans Educatius d'Entorn i les Comissions que incorporen múltiples agents.

Tots els casos mostren com el fet de disposar d'espais de coordinació entre els diferents agents facilita un model de governança horitzontal que permeti disposar de mirades holístiques sobre la realitat de la infància i la joventut, definir estratègies conjuntes i evitar duplicitats i encavalcaments en la intervenció.

Sobre el paper, els diferents agents implicats no pretenen ser els únics legítims o amb poder per intervenir, sinó que destaquen la importància de treballar conjuntament per tal de donar respostes integrals a unes necessitats que, com s'ha vist també en l'anàlisi d'altres variables com la vulnerabilitat, són multidimensionals i requereixen de respostes col·lectives i coordinades.

Vam demanar suport a les escoles amb qui anem fent projectes d'aprenentatge servei o de sensibilització des de la comissió, també l'espai Alòs com espai de joves, per pensar, etc. I bé, (...) doncs donant aquest temps elles ja van mantenir aquest vincle telemàtic, i vam posar en comú aquestes experiències, i també amb dos instituts. Perdona que faig un incís, la idea surt d'això, la idea va ser de les escoles i dels alumnes d'escoles que van com tenir la tecnologia més a mà i van començar a enviar-nos vídeos. Llavors vam traslladar aquesta idea. I això va ser lo xulo, que va néixer espontàniament i precisament amb aquestes col·laboracions de gent jove i diversitat. Al final el que va fer va ser enviar un power point molt xulo, on hi ha diverses imatges, cadascuna feta per un jove, doncs a partir del confinament i d'aquesta idea d'obertura de finestra feien cadascun la seva aportació així artística. I això ells també ens van explicar que ho havien fet en una residència de gent gran a l'Eixample. (E20, responsable del programa)

Jo crec que hi ha una idea d'aquest tema de les sinergies que, a nivell d'objectiu, a vegades es queda com que hem de fer sinergies perquè està bé fer-ne, però la qüestió és que si no fem sinergies no podem fer el que fem. Sembla que si col·labores amb altres entitats, el projecte té més punts a nivell polític, però la cosa és que realment sense això no pots fer-ho. Si la gent del barri i les entitats no et coneix i no respecta el que fas, no pots fer-ho. Aquesta construcció compartida és absolutament necessària, i més si treballem amb situacions complexes. Això és preexistent al confinament i, fins i tot, a la nostra entitat. (E10, directora)

Si, de fet la iniciativa va sorgir que vam detectar nosaltres i vam contactar el grup d'educació comunitària però també havia sorgit en un altre espai de treball en què nosaltres formem part, però no dinamitzem que és la taula jove i bé com que realment si no hi ha algú al davant que dedica hores a fer convocatòries, a recollir els acords, clar, això és una feina de passar acta, de recollir els acords, és d'aquestes coses que clar vint actors, a més amb reunions telemàtiques perquè clar reunions comunitàries com ho fas amb el Covid... bé, doncs, s'han de prendre actes hem quedat així perquè se sinó a la següent reunió algú et diu vam dir això i tu pots dir no vam dir això altre i per poder avançar, aleshores ho vam entomar des de l'àrea de participació i des de socioeducatiu d'aquí de Tot Raval i, ara mateix, som tres les companyes que dinamitzem aquest grup de treball i, aleshores, fem aquests contactes, aquestes connexions, aquestes convocatòries, aquests reculls dels acords i anem estirant. Si surt un tema d'espai públic doncs quedem amb els del districte o quedem amb els del servei d'intervenció a l'espai públic i parlem a veure de quines possibilitats hi ha, i així la gent no perd el temps, no és que perdin el temps, però si la dedicació que han de fer en aquest grup de treball comunitari és diferent que si no féssim aquesta feina prèvia nosaltres. (E28, tècnica)

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	Territori:	
	▪ Interterritorial	23
	▪ Territorial	14
	Total	37
	Format virtual/presencial:	
	▪ Virtual	45
▪ Presencial	25	
▪ Híbrid	17	
Total	87	
Total		124

Territori

Quant al territori, s'han concretat 2 codis emergents específics que permeten referenciar el districte, poble o ciutat o s'han desenvolupat les experiències. En aquest sentit, el nombre de referències recollides en les entrevistes envers el codi *interterritorial* (23) ha estat superior al *territorial* (14).

Pel que fa al tema **interterritorial**, hi ha experiències que han acollit participants de diferents territoris, ja siguin dels 5 propis del projecte o d'altres propers a aquests municipis. També hi ha pràctiques que impliquen a tota una comarca.

Atenem a joves de tota la comarca. (E17, tècnica)

El curs està finançat per l'Ajuntament, per tant els alumnes que tenen prioritats són els joves d'aquests municipis. Llavors queda obert, també a altres alumnes i normalment rebem algun alumne de zones així del voltant. (E12, tutora)

Referent al **territorial**, hi ha experiències que s'han desenvolupat íntegrament en un dels 5 territoris propis del projecte: Celrà, Ciutat Vella de Barcelona, Girona, Olot o Palafrugell.

Abarca tot el que seria el territori de la ciutat. (E29, directora)

Sí (que s'ha concentrat exclusivament al barri). (E25, tècnica)

Format virtual/presencial

Pel que fa al format virtual/presencial, s'han concretat 3 codis emergents específics que delimiten el model que s'ha emprat per desenvolupar les experiències. Majoritàriament, s'ha optat pel format

virtual (45), però també han estat presents les trobades *presencials* (25), així com les opcions més *híbrides* en les quals s'alternaven ambdues modalitats (17).

Virtual. S'ha fet ús de l'espai virtual, a través de videoconferències, trucades telefòniques, publicacions en plataformes online, etc., sobretot durant el primer confinament (que va ser molt estricte i restrictiu).

El croquis el va fer cadascú a nivell individual, en paper, i llavors els vam projectar en pantalla i vam anar agafant el millor de cadascú per elaborar-ne un de conjunt i definitiu. (E13, tutora)

La relació sempre havia sigut virtual, però aquesta virtualitat i aquest tu a tu sempre es generava en l'espai del domicili o en l'espai de l'aula oberta. Però la relació sempre era virtual. (E26, director)

Presencial. S'han fet trobades i actes presencials, sobretot quan es van començar a flexibilitzar les mesures COVID (respectant les restriccions d'aforament, grups bombolla, etc.).

Les dues setmanes últimes de juny, les últimes setmanes d'abans d'acabar el curs, amb joves ho vam fer presencial. Era allò de l'última apretada, de si hi havia alguna assignatura penjada pues ens trobàvem només dos a cada aula. (E14, educadora)

Ha estat presencial perquè l'ambient i espai que volíem generar, en format virtual es complica molt. (E5, tècnic)

Híbrid. S'ha procurat alternar la virtualitat i la presencialitat, sempre que les mesures COVID ho han permès (respectant les restriccions d'aforament, grups bombolla, etc.).

Els primers els vam fer en format virtual. Llavors els hem fet en format híbrid i presencial. (E18, tècnic)

Les activitats adreçades a infants i joves totes són presencials. El que sí és virtual és tot el treball comunitari que fem per generar-les, és telemàtic. (E28, tècnica)

Vam entrar una miqueta en la moguda híbrida aquesta. (...) Vam fer el festival, que el vam fer online-presencial (...) amb les mesures aquelles en què tothom havia d'estar assegut, amb una distància, etc. (E21, tècnic)

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	

Persistència de l'heteropatriarcat

Tenim la impressió que, segons les cites, les representacions sobre el gènere han mantingut els mateixos rols. Per exemple, la cita d'E12 mostra que tampoc les professionals han tingut la capacitat

d'identificar les especificitats que puguin sortir a partir de les qüestions de gènere en temps de pandèmia.

Jo no crec que hi hagués necessitats en funció del gènere sinó en funció de la situació personal, familiar i tecnològica. (E12, tutora)

Amb els adolescents sí que hem vist que als nens els hi agrada més jugar i a les nenes els hi agrada més parlar, explicar-te coses. Els nens són més actius i les nenes més passives, però no hi ha cap activitat que l'haguem pensat específicament per a nens o per a nenes. Tots ho han fet tot. (E14, educadora)

Interseccionalitat

Aquesta cita mostra precisament la necessitat d'incorporar una mirada interseccional entre els i les professionals. Si acceptem que el gènere es un fet transversal que afecta de manera directa a la vida de les persones, s'ha de tenir en consideració. Evidentment, les experiències de les persones estan relacionades pel context econòmic, familiar, etc. però també pel gènere. Pensar que el gènere de les persones no afecta les seves experiències respon més a una dificultat analítica i d'interpretació que a un fet contrastat.

En algunes cites es repeteix aquesta idea de la no identificació de la qüestió de gènere: és una qüestió de caràcter o de manca de diferències.

Va en funció del caràcter del jove; els joves que tenien un caràcter més infantil s'ajuntaven entre si i jugaven més que treballar, i n'hi havia d'altres una mica més madurs, que eren ja nois i noies, i aquests sí que feien com un petit comitè, xerraven i tal. (E1, orientador comunitari)

No, diferències no n'hi ha. (E3, tècnica)

Ostres, voleu dir que els nens i les nenes tenen necessitats molt diferents? Jo crec que a aquestes edats... No ens ho hem plantejat això, hem intentat que hi hagi activitats diverses, sense pensar que n'hi hagi algunes per nens i d'altres per nenes. (E15, tècnica)

Serveis especialitats vs competències professionals

També es va identificar com una pràctica habitual entre alguns professionals el fet de fer una derivació als serveis especialitzats quasi de manera immediata quan sortia alguna qüestió de gènere, sense tractar-la directament en el servei, quan en moltes ocasions els serveis haurien de tenir la capacitat per fer-ho. Aquesta cita també reforça aquesta idea.

Jo vaig detectar 2 noies que tenien curiositat per aprendre i tal, i el que vaig fer és derivar-les a un altre professional de la taula de salut amb els seus progenitors perquè poguessin resoldre tots aquests dubtes. Desconec per complet si és per la seva orientació homosexual, desconec si és perquè volen saber què és una relació sexual amb penetració, ho desconec, però sí que vam detectar molts comentaris, moltes preguntes indirectes. (E1, orientador comunitari)

Necessitats formatives

Hi ha desconeixement del què vol dir incorporar perspectiva de gènere. La mirada de gènere com a quelcom que s'ha d'explicar als nois.

En aquest cas, la mirada de gènere s'aplicaria als nois, perquè les noies en aquesta edat són molt més madures i autònomes, per tant, si s'hagués de fer quelcom en perspectiva de gènere seria valorar perquè als nois els costa més. (E6, tècnic)

Bones pràctiques

S'observen algunes bones pràctiques. Quan s'incorpora la perspectiva de gènere de manera participativa el resultat és més transformador en el llenguatge, en les relacions, etc.

En aquest sentit, la formació prèvia de les professionals és molt important. De fet, en E5 ho diu. Quan tenen formació no només tenen eines, sinó també més seguretat per l'abordatge d'aquestes qüestions. Això també es pot identificar en l'entrevista d'E9.

I la idea era crear un espai relacional on, a través d'activitats que eren un pretext, doncs es generés un debat amb perspectiva de gènere i on elles plantejessin les qüestions que més els preocupava entorn què vol dir ser dona al segle XXI. A partir d'aquí, vam definir unes línies de treball que foren llenguatge inclusiu, sexoaffectivitat, i una tercera línia, així a l'inici, i vam començar a generar activitats, a cogenerar diguem-ne perquè les discutíem i si els hi semblava bé, les treballàvem. (E5, tècnic)

Visions oposades per part de professionals

Mentre hi ha professionals que plantegen que les qüestions de gènere eren menys rellevants perquè el tancament era per tothom, d'altres reconeixen que les desigualtats de gènere poden afectar significativament.

Sabem que la salut de les persones està travessada pel context social i que les desigualtats socials entre les persones poden ser, i són, una causa que poden facilitar o dificultar la seva salut. Per tant, el gènere, una de les grans desigualtats socials que existeixen, com poden ser també temes que tenen relació amb l'heteronormativitat o la classe social, l'ètnia... no oblidem que això ens posa en risc també. És a dir, el virus és una cosa que és homogènia per a tothom, però evidentment hi ha qui ho té més difícil per cuidar-se. I si ja, amb temes de la pressió del preservatiu, veiem que una de les grans barreres és el patriarcat, ens feia molta por que amb el COVID passés exactament igual, en tant que elles ultrapreocupades pel COVID i ells no, no? Li hem de donar absolutament la volta a aquests missatges i poder treballar amb ells per desmuntar les complicitats masclistes i la cultura del risc, i amb elles per empoderar-les, per ser capaces d'escoltar-se i poder-se plantejar què volen i què no volen. Això no vol dir que després no hi hagi noies empoderades o masculinitats fracassades, que també. (E9, tècnica)

Les entrevistes no mostren que s'hagin fet iniciatives noves que hagin tingut en compte la perspectiva de gènere. Més bé, les que ho feien van adaptar-les i les que no ho feien van seguir sense fer-ho. Per això pensem que la formació és molt important.

Negació per incorporar polítiques amb perspectiva de gènere

Sí, volem esquivar una mica la discriminació positiva aquesta, per mi és quelcom que no m'agrada gens, crec que és totalment inútil fer una discriminació positiva. (E21, tècnic)

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 ⁹
T3 Incidència amb col·lectius vulnerables	Multidimensionalitat	25
	Necessitats econòmiques	
	Poc suport familiar	
	Situació laboral	
	Estrangers / nousvinguts	
	Llengua	
	Esclatxa digital	
	Problemàtiques d'habitatge	
	Famílies derivades de SS o EAP	
	Discapacitat	

L'anàlisi d'aquesta categoria mostra que els projectes que han treballat per a col·lectius vulnerables han experimentat una noció **multidimensional de la vulnerabilitat**. Això vol dir que, tot i que hi ha una sèrie de dimensions que predominen, en la majoria dels casos es constata una juxtaposició de diverses variables que configuren una noció complexa de vulnerabilitat.

Tot i que nosaltres ens dirigim a tots els col·lectius, fem incidència sobretot al col·lectiu que té més necessitats econòmiques. Jo diria que la majoria són joves amb situacions vulnerables. Sí perquè a no ser que ja tinguessin un vincle amb alguna de les referents, si no tinguessin cap necessitat, se'ls hi faria difícil accedir a nosaltres, no li veurien sentit el parlar-te. Et començo demanant algo, no? O necessito algo, no? Jo diria joves que, més que una situació vulnerable, són joves amb poc acompanyament familiar, que és el que penso que moltes vegades venen a buscar, ja sigui per l'estructura de la família a nivell cultural, per la quantitat de germans o germanes que puguin arribar a ser, per la situació laboral de les famílies... Llavors sí que el perfil que tenim és una mica aquest, tant en la presencialitat com en pandèmia. (E7, tècnica)

En aquesta composició multidimensional de la vulnerabilitat destaquen variables com les **necessitats econòmiques i materials** (manca de recursos econòmics per satisfer les necessitats bàsiques de les famílies); **poc suport familiar** (infants i joves amb estructures familiars amb dèficits de capital cultural i social que dificulten el suport educatiu i emocionals dels infants i les joves); **precarietat laboral dels familiars**; **la problemàtica de l'habitatge**, tant pel que fa a la manca, el mal estat, la inadequació i la sobreocupació que dificulta la convivència; **l'esclatxa digital**, sigui per la manca de dispositius o de connectivitat, o per l'analfabetisme digital dels familiars; **el desconeixement de la llengua** (Dificultats per expressar-se en la llengua catalana/castellana, ja sigui d'infants i joves nousvinguts/des, com de familiars, fet que dificulta la relació i el seguiment amb els serveis que treballen amb infants i joves).

El centre escolar perquè és qui sap els alumnes que acaben d'arribar, els que més ho necessiten, i que els aniria més bé fer aquest projecte per les seves condicions. És alumnat d'origen estranger i que fa poc que han arribat al municipi, que tenen una situació socioeconòmica vulnerable, i que no tenen referents universitaris a la família. Bàsicament, la totalitat de l'alumnat que participa al projecte és un alumnat molt vulnerable, molt. És alumnat que viu en situació de precarietat

⁹ Les cites seleccionades són transversals, generalment inclouen més d'una de les dimensions de vulnerabilitat identificades.

absoluta, per exemple, en habitatges ocupats, amb els pares sense feina, fins i tot, en famílies monoparentals (mares divorciades, vídues, etc.), que viuen de serveis socials. (E4, tècnica)

Així mateix, totes aquestes variables afecten de manera més rellevant a les **persones immigrades**, especialment a les nouvingudes, així com a altres **variables de diversitat**, com és el cas de les dones (mares monoparentals) o persones amb alguna **discapacitat**.

T4. Mirades i sensibilitats vers la diversitat

En aquesta subcategoria s'han identificat quatre temes emergents (Taula 13).

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

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
T4 Mirades i sensibilitats vers la diversitat	La diversitat "com sempre"	48
	L'equació pobresa/diversitat	
	La classe social	
	Bones pràctiques i diversitat	

La diversitat "com sempre". La diversitat no ha estat més central que en les activitats pre-pandèmia. Com en el cas de la intergeneracionalitat els serveis han mantingut els seus grups diana. No hi ha un propòsit especial per cercar la diversitat, sinó que és un fet del context social, el que si que es fa es construir discursos positius de la diversitat.

et puc dir que potser el 25% són d'origen marroquí. Tenim una multiculturalitat o una convivència en la que al final, totes les propostes que nosaltres fem, estan... Bueno, tots han nascut a Catalunya, el que passa és que les seves famílies són... per dir-ho d'alguna manera, són de segona generació, la seva família és immigrant i tal. (E1, orientador comunitari)

Tenim gambians, marroquins... gambians gairebé un 50%... marroquins, hindús... Per tant, tot això de les ètnies és una cosa que ho vivim molt des del primer dia que entren dins i, per tant, ja és una cosa a la que ells estan molt habituats. Són nens que des del primer dia viuen la diversitat, van sortint diferents dubtes, parlem de les diferents cultures, de les diferents religions... vull dir que és el dia a dia. Mai hem tingut cap problema amb tot això. (E14, educadora)

Sense haver-ho fet molt premeditadament, ara pensant-hi, sí que veig que ho hem tingut força present o que potser és quelcom que ja tenim força integrat en molts casos. (E18, tècnic)

L'equació pobresa/diversitat també funciona en la pandèmia. Alguns serveis han pogut identificar en la pobresa més riscos davant de la pandèmia i han fet un esforç particular. La relació pobresa i riscos ha estat estudiada també àmpliament abans de la pandèmia.

Llavors, vam creure que aquesta problemàtica era un eix transversal que afectava de la mateixa forma a totes aquestes dimensions de desigualtat i que per tant s'havia d'atendre tot. Bueno, és un servei gratuït precisament per això, perquè pugui ser accessible per a tothom. Ara bé, no s'ha dut a terme des d'un plantejament clar que permeti considerar aquelles persones que poden ser més de risc, més vulnerables... (E17, tècnica)

La **classe social** també va determinar les opcions d'accés als recursos durant la pandèmia.

Diguéssim que cada persona, per exemple, a nivell de classe, cadascú té els seus recursos econòmics, com pot ser una persona que tingui una prestació, una viudetat, etc. En aquest sentit, hi havia persones que anaven amb un telèfon mòbil per connectar-se el zoom perquè no podien

pagar-se un ordinador i el wifi a casa, i hi havia altres persones que tenien un ordinador, la càmera web, etc. Sobretot, el que fem incidència és que cadascú es connectés de la forma que pogués, la part important no era el material usat sinó que participéssis i estiguéssis a gust. (E2, educador)

Intentàvem tenir-ho en compte, el que passa que quan estàs en l'àmbit digital hi ha un element molt present que és la bretxa digital. Això ja et marca una desigualtat de persones que no hi poden accedir. Partíem, doncs, de la base aquesta que era un mitjà completament digital i aquí ja crees una desigualtat. Després en català, per tant les persones que no entenen el català... Aquí tenim una comunitat romanesa molt important i la subsahariana també, clar doncs aquestes persones que no entenen suficientment el català doncs quedaven fora. Gent que culturalment no té l'hàbit de consumir continguts per les xarxes tampoc hi entraven però per manca d'interès o de costum. Intentàvem arribar a aquests col·lectius per altres bandes, per exemple des d'Educació ens coordinàvem molt amb l'Àrea d'Acollida i de Mediació Comunitària i amb l'Àrea de Serveis Socials a través de seguiment telefònic. Tampoc se si les propostes que difoníem per Telegram eren propostes del seu interès. I de gènere... les propostes que fèiem des d'Educació no tenien gènere, fer algun experiment o algun repte no tenia gènere. (E8, tècnica)

El fet que hi hagi persones de diversos llocs per circumstàncies de context no vol dir que es treballi la diversitat, vol dir que la diversitat és un fet i que s'ha de treballar per trencar prejudicis.

Bones pràctiques i diversitat. Es posen en marxa bones pràctiques, però que no són característiques o exclusives de context de pandèmia.

De sobte, al grup ve un noi trans. Doncs, bé, treballem amb això, ell ho comparteix, doncs val. És que ja et dic, que això ho escullen ells. Nosaltres només els donem eines perquè puguin anar com transitant. (E23, fundadora de l'entitat)

Hi ha un altre grup de treball que és la comissió digital i que hem estat molt atents a veure què és el que passava amb les inscripcions telemàtiques, perquè vam fer un seguiment de la preinscripció escolar que va ser un drama, bé un drama no, no ho va ser perquè també vam fer una acció que va ajudar que era vincular a les famílies que ho necessitessin amb els punts d'Òmnia. (E28, tècnica)

T5. Intergeneracionalitat

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

Taula 14: Continguts transversals: Intergeneracionalitat. Subcategoria i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
T5. Intergeneracionalitat	Promogudes pels joves	29
	Bones pràctiques	
	El factor edat	
	Intergeneracionalitat obligada	

Algunes persones joves van tenir capacitat d'organització, van identificar les necessitats socials que va generar la pandèmia i van activar mecanismes de transformació.

La idea era doncs... el col·lectiu de gent gran que no podia sortir al carrer per mil motius, pues per necessitats bàsiques com poder anar a comprar al supermercat, poder anar a la farmàcia o a fer gestions, doncs ells es posaven a disposició. I amb un cap de setmana van aconseguir com

500 voluntaris. Realment impactava, no? I més perquè va sortir d'un propi col·lectiu de joves, que no era allò que una organització de gent adulta ho mobilitzés, no. La gent que buscaven eren persones de 16 fins a uns 40 i pico d'anys, era la franja d'edat que ells demanaven. (E30, tècnica)

Bones pràctiques i Intergeneracionalitat. Es van posar en marxa algunes bones pràctiques entre generacions. En aquest cas, la promoció de la comunicació virtual va ser l'estratègia.

Consistia amb promoure intercanvi telemàtic entre els residents i entitats i serveis del barri. Es va concretar en intercanvi de productes telemàtics entre joves de l'IES, amb qui comparteixen un projecte d'APS i també amb l'Institut, amb qui havien compartit espais del projecte. (E20, responsable del programa)

En el cas de E15, la feina professional es va centrar en promoure una relació/activitat que pogués ser significativa en la vida quotidiana de la llar.

joves i adults amb patiment mental, a partir de programa de ràdio mantenen el contacte i creen productes relacionats amb la pandèmia conjuntament. (E10, directora)

Intentàvem promoure que el temps a casa també podia ser educatiu, segons què es faci, evidentment. Doncs si havien d'estar moltes més hores amb la família, podien també enriquir-se en la natura, etc. (E15, tècnica)

Els/Les professionals descriuen com **l'edat afecta** a la dinàmica del servei. Seria necessari veure en quina mida també opera l'estereotip.

Però en relació amb la gent jove, a vegades és una mica difícil, perquè el que fem és molt mental, de pensar, discursiu, etc. i a vegades potser la gent jove necessita una mica més de moviment, però sí que en alguna ocasió arriben persones joves. Oferim altres tallers per a joves, però és cert que el clima i l'energia que hi ha és més adulta en el cas de Ràdio Nikòsia. (E10, directora)

De vegades l'intergeneracionalitat es forçosa, però cal veure som s'utilitza per treure'n profit.

En una llar viu gent de 20 anys amb gent de 60, per força t'has d'adaptar quan fas les activitats ja siguin físiques o qualsevol altra. (E24, directora)

En general, s'han observat algunes pràctiques intergeneracionals i bones pràctiques al respecte, però no es presenten com exclusives de la pandèmia, sinó que són pràctiques que ja es feien. Les pràctiques intergeneracionals no han estat moltes ni tampoc especialment innovadores, amb algunes excepcions, doncs els serveis van mantenir les activitats adreçades als seus respectius grups.

T6. Temporalitat de la pràctica

En aquesta subcategoria s'han identificat dos temes emergents (Taula 15).

Taula 15: Eixos transversals. Temporalitat de la pràctica. Subcategoria i temes emergents

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

Aquesta subcategoria fa referència, bàsicament, a la continuïtat del projecte o intervenció, més enllà del període de pandèmia. Es podrien destacar dues situacions o temes emergents: aquells projectes que no tenen continuïtat (que són minoritari) i aquells que sí tenen continuïtat, bàsicament a través

de modificacions o transformacions i readaptacions d'aquests. També, s'identifiquen projectes o intervencions de nova creació, com bàsicament acomodació d'actuacions ja existents. Gran part d'aquestes, amb la recuperació de la presencialitat, perden el seu sentit, i d'aquí s'explica la seva desaparició o transformació a situacions de presencialitat.

O sigui, els serveis es van mantenir "tots". Sí que un va quedar aturat però es va fer com... Tenim dos edicions del projecte, i una cau en març-abril-maig, i aquesta va quedar aturada però es va reprendre a l'estiu. (E7, tècnica)

Sí que se que per la part de Torroella, les dues noies que ho portaven en el seu moment ara ho continuen liderant de la manera o les hores que poden perquè són estudiants universitàries i tal, però sí que ens van comentar que, per exemple, amb l'Ajuntament havien tingut més entrada. (E30, tècnica)

Vam canviar una feina per l'altre. Durant el mes de maig vam deixar de fer els reptes setmanals i vam copiar el format per tal d'anar assolint reptes que aconseguen elaborar un projecte. S'anava treballant per fases. (E13, tutora)

3.7. Valoració

La valoració se centra en l'experiència i valoració personal de col·lectius per recollir narratives resilients de la COVID (Taula 16). 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 16: Valoració de punts febles, forts i millores Subcategories i temes emergents

Subcategoria	Temes emergents	Nº cites
V1. Punts forts	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
	Total	171
V2. Punts febles i de millora	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
Total	173	
Total	344	

V1. Valoració dels punts forts

Quant als punts forts, s'han concretat 7 codis emergents específics que delimiten els factors potenciadors de les experiències (fortaleses, oportunitats, avantatges, èxits, etc.). Les fortaleses més

presentes han estat la *motivació/implicació personal* (44) i les *aliances/confiança* (36), així com, en menor mesura, el *format* (24) i la *continuitat* de la pràctica (23), entre d'altres.

Motivació/implicació personal. Hi ha pràctiques on les mateixes persones participants han tingut un paper actiu (ja sigui en el disseny, en l'execució, etc.), i això fa que se la sentin seva, estiguin motivades, s'ho passin bé i s'involucrin en l'acció. També es parla de la capacitat de resposta que va tenir la comunitat per donar resposta al moment d'incertesa i de necessitat que va provocar la pandèmia; aquesta va ser fruit del compromís, de la motivació i de la vocació de moltes persones (professionals, ciutadania, etc.).

És un projecte que te'l pots sentir teu i que el fan ells; un projecte que et ve de fora o no el vius, no el sents important, i la implicació mai serà tanta com si és un projecte que te'l sents teu. (E13, tutora)

Vull destacar el compromís professional del personal, ha estat altíssim. Els professionals sense tenir els mitjans, doncs estaven a casa amb els fills, feien les sessions amb les famílies, s'inventaven noves activitats amb el grup d'infants, etc. aquesta capacitat que ultrapassa les competències que, a més, no els vam exigir com a directius, sinó que els mateixos professionals van començar a crear i sense cap afany de protagonisme ni de propietat. (E27, responsable departament)

El tema de la implicació de l'equip educatiu i del voluntariat per respectar en tot moment les necessitats dels joves, per estar interconnectats en tot moment. (E26, director)

Aliances/confiança. Es parla de la importància de disposar, previ a la pandèmia, d'un vincle consolidat amb les persones participants, ja que això ha permès continuar la relació amb elles. A més, es reconeix que els vincles s'han enfortit perquè les persones s'han sentit en tot moment acompanyades, no abandonades. Això ha fet augmentar la confiança amb les institucions. També es destaca el fet de poder recórrer a contactes previs, crear xarxa, activar nou teixit, etc. entre els mateixos participants, però també entre professionals, serveis i administracions.

Fèiem els deures amb ells a través de WhatsApp o de videotrucades, llavors això sí que ens ho han dit que els hi havia anat bé. Un cop feies els deures, sortien altres coses, i també ens han fet veure que els hi va anar bé seguir tenint aquesta relació. (E7, tècnica)

Doncs tota la xarxa de contactes que hem pogut fer, el fet que ens coneguim, que nosaltres els coneguem... i que això pugui ser una petita obertura a un camí que ens permeti arribar a altres tipus de col·laboracions, no només quan hi ha una pandèmia o quan hi ha una urgència x, sinó poder fer projectes al llarg de l'any juntament amb ells. (E30, tècnica)

Ha mantingut el vincle entre les persones i els tècnics de les entitats. Crec que hem salvat la nostra relació, no? Que podia acabar morint, i això s'ha mantingut. (E20, responsable del programa)

Format (presencial, virtual, individual, grupal, etc.). La presencialitat ha permès treballar des de la proximitat; el format virtual ha potenciat la creativitat i la innovació de les persones, alhora que ha permès no aturar pràctiques que, abans de la pandèmia, ja funcionaven i eren significatives per a moltes persones. Això ha facilitat el fet de poder conèixer les necessitats/interessos del col·lectiu d'infants i joves en temps de confinament. Es parla, també, de l'atenció que s'ha pogut oferir, que en alguns casos ha sigut més individual i d'altres més grupal. Personalitzar les intervencions ha fet que les

persones se sentin major ateses i escoltades, i treballar de manera grupal fa que es creïn espais d'intercanvi i de relació.

Poder fer-ho virtual ens ha ajudat a saber sobre aquests infants, doncs bàsicament ens interessava molt saber com estaven, com se sentien, què enyoraven, què volien i què necessitaven. (E3, tècnica)

Les últimes dues setmanes sí que vam fer atenció directa molt individualitzada, amb molta separació i ventilació, i van estar molt agraiïts tant ells com les famílies perquè era això, van poder tenir suport durant l'apretada final per poder acabar bé el trimestre. (E14, educadora)

Continuïtat. Es ressalta l'oportunitat de donar continuïtat (present i futura) a les pràctiques perquè dota de valor a allò que es fa o s'ha fet; no és quelcom que es fa o que s'ha fet per fer sinó que és d'utilitat i necessitat pels receptors.

Això va ser un dels punts més forts, la voluntat de tothom per adaptar-se i continuar amb la pràctica diària, i dins del que no podíem continuar de manera normal doncs trobar una alternativa per poder respectar aquest espai d'activitat física. (E24, coordinador)

La qüestió és que no podíem parar. [...] I bé, intentar fer-ho lo millor possible per continuar amb la línia de treball que portàvem. Perquè per nosaltres sí que és una passió, però també és una feina, ens sentim en deute i hem de fer coses per la gent. [...] És un compromís que tenim amb la nostra cultura, i aquest compromís en època de pandèmia ens va fer pensar que no podíem parar. [...] És això, compromís social. (E21, tècnic)

Organització/planificació/gestió. Diferents serveis, entitats i ciutadania s'han organitzat (d'una manera intencionada o improvisada) per identificar les necessitats dels col·lectius més vulnerables (com ara infants, joves o famílies), planificar accions concretes que permetessin solucionar problemàtiques bàsiques com la manca de connectivitat, i gestionar els recursos existents (material escolar, ordinadors, wifi, etc.) segons la situació dels destinataris.

Un punt fort va ser l'organització, tothom estava molt obert de ment i va facilitar l'organització dels diferents espais. (E24, coordinador)

Jo crec que el punt fort és [...] la improvisació a l'hora canviar la forma com intervenim o com ho expliquem davant d'aquesta nova situació. (E2, educador)

Recursos. L'activació d'una sèrie de recursos (com ara poder recórrer a professionals i voluntaris amb perfils molt concrets, oferir i complementar propostes gratuïtes o disposar de finançament públic), ha permès assegurar l'execució de les pràctiques i la seva permanència en el temps.

El tema del recurs educatiu, tenim recursos per totes les edats i a nivell d'estructura ja estava molt fet, només calia sumar aquesta proposta perquè les escoles l'escollissin. (E16, bibliotecària)

Això ho facilitem tècnics de joventut, per tant, és amb finançament del personal de l'Àrea de Joventut i és una aposta de l'Àrea de Joventut. Es podria considerar un projecte d'èxit, perquè hi ha molta demanda, bona valoració i la idea és fer-lo créixer. (E18, tècnic)

Resposta a situacions més vulnerables. Es ressalta l'oportunitat de poder visibilitzar i trencar tabús al voltant de situacions personals i emocionals diverses; això ha permès dotar de valor la salut mental de la comunitat i tenir en compte la confluència de diferents elements de desigualtat (gènere, condició econòmica, ètnia, etc.).

A vegades, com agents adults, tendim a treure importància als problemes que afecten als joves, de dir que són coses de l'edat, que ja passaran aquestes problemàtiques, i a vegades es poden convertir en situacions patològiques. Jo crec que la salut mental és un tema de primer nivell que ens pot afectar a tots al llarg de la vida i que quan abans ho preveiem i treballem millor. (E17, tècnica)

Hem aconseguit generar un espai que és alhora formatiu i reflexiu, introduir la mirada de gènere dins la nostra intervenció de forma explícita. (E5, tècnic)

V2. Valoració dels punts febles i de millora

Respecte als punts febles i de millora, s'han concretat 9 codis emergents específics que delimiten els factors limitadors de les experiències (febleses, obstacles, deficiències, etc.). Alhora, aporten elements de millora de les experiències (propostes, suggeriments, etc.). A diferència dels punts forts, la feblesa més anomenada al llarg de les entrevistes ha estat els *recursos deficients* (41). Tanmateix, també apareixen aspectes com les *limitacions del format virtual* (31), la *manca d'aliances/confiança* (28) i la *falta d'organització/planificació/gestió* (23), respectivament.

Recursos deficients. Han mancat recursos (humans, materials, econòmics, etc.) en els espais d'intervenció i de relació. Alhora, moltes famílies (i, per tant, infants/joves) no han disposat d'ordinadors o mòbils per continuar enxarxats amb serveis com l'escola, el lleure o la sanitat, i això les ha allunyat de drets universals bàsics. Això limita la pràctica diària i dificulta l'atenció integral de la població.

Ens ha posat en relleu la necessitat de dotar-nos de més recursos humans en els espais d'intervenció i relació juvenil com les tardes joves, espais de lliure accés. (E7, tècnica)

(Hem tingut) dificultats per arribar a les famílies, perquè tothom ho vagi entenent i realment hi vagi entrant. Pensem que és una qüestió de més comunicació, més eines, més recursos econòmics i més temps. (E15, tècnica)

No era igualment accessible per a tothom; hi ha una part de la població que per manca de dispositius mòbils o de connexió a internet, o de competències digitals o d'hàbits... (E8, tècnica)

Limitacions del format virtual. La manca de presencialitat ha allunyat la comunitat dels diferents serveis i equipaments del territori. La virtualitat ha generat un cansament generalitzat de les pantalles, major bretxa digital, dificultats tècniques pel maneig d'aparells com ordinadors o mòbils, menys dinamisme en l'acció, etc.

La gran majoria d'alumnes no tenien ordinador, i si en tenien, no tenien connectivitat, i eren alumnat que tampoc sabien com fer funcionar un ordinador. (E4, tècnica)

Les pantalles avui dia són una necessitat, però alhora també són un problema. Això també és difícil aprendre a gestionar-ho; si ho és per nosaltres, com no ho serà per aquestes famílies més desfavorides, no? (E15, tècnica)

Las reuniones virtuales [...] no dan mucho a este intercambio, a esta circulación de información que se produce en las reuniones presenciales, en los eventos, y todo esto. (E11, director)

Manca d'aliances/confiança. La proactivitat d'infants, joves i famílies ha estat condicionada per com de vinculats estaven amb els referents o participants de les pràctiques; això ha fet que, per exemple, pràctiques noves no tinguessin molt d'èxit o recorregut donat el desconeixement o desconfiança dels

qui les executaven o dels qui hi participaven. Dir, també, que s'ha vist la necessitat d'involucrar i enfortir les relacions entre entitats o agents de la comunitat en un mateix projecte, ja que molts serveis oferts són transversals (salut, educació, etc.); si es treballa únicament des d'un vessant, no es permet canalitzar adequadament la problemàtica o situació viscuda.

Intentaríem involucrar molt més altres entitats. Som professionals socials... (...) al final nosaltres som canalitzadors, així doncs si una persona que es troba en l'àmbit de la salut (psiquiatres, psicòlegs, etc.) pot explicar molt millor el que està passant podria servir de gran ajuda. (E2, educador)

Crec que ens falta encara una mica més poder-nos vincular amb l'alumnat, doncs hi ha alumnat que un cop acaba aquesta activitat, ja no en tornem a saber res. És un objectiu nostre, que el factor humà i personal estigui present i que puguem establir un vincle perquè quan ho necessitin vinguin, i crec que per aquí anem una mica peixos. (E6, tècnic)

Ha sigut clau el coneixement de la família i dels monitors, clau perquè era la confiança, i amb tots els nous ha estat molt difícil i per això vam tenir menys peticions. (E27, responsable departament)

Falta d'organització/planificació/gestió. Ha sigut difícil planificar i adaptar les activitats de manera imminent i implicar a tothom per igual. En ser una situació imprevista, s'ha treballat molt des de l'espontaneïtat i això ha fet que fos difícil situar-se, complir els objectius, avançar, etc. Es reconeix que cal planificar amb major consciència, dedicació, etc.

Hi havia des d'escoles que fins i tot havien organitzat activitats per anar tota la classe junts a fer una cosa i així tots tenir un segell, fins a escoles en què hi havia la tira de nens que havien perdut el passaport i no havia passat res. (E15, tècnica)

Jo sí que faria aquesta millora, el poder-ho organitzar tot una mica o, com a mínim, tenir una estructura i llavors poder anar canviant les activitats, però que tothom tingui clar a on estem, a on volem arribar i què ens anirem trobant pel camí. (E12, tutora)

Restriccions COVID. Les restriccions COVID (confinament, grups bombolla, mascareta, aforament limitat, etc.) han fet reduir molt la participació així com l'espontaneïtat d'accedir als diferents serveis de la comunitat. També ha fet perdre l'essència de molts d'aquests equipaments, que sovint són espais d'interacció, de proximitat, de trobada, etc. ja que han vist limitada la seva capacitat d'acció.

Estem dient que són espais de proximitat, de relació, de trobar-se, d'oferir... i és clar, no va ser allò de s'ha acabat el confinament i ja està, no, hi havia moltes mesures restrictives. Havíem arribat a bloquejar els llibres amb cintes perquè la gent no els poguessin tocar, era horrorós... per tant, això ha perjudicat molt. (E16, bibliotecària)

Ens ha condicionat molt a nivell de participació, a nivell de difusió, d'execució a tots els nivells per les mesures i restriccions que hi havia en cada un dels moments i que anaven variant molt. (E25, tècnica)

Resposta a situacions més vulnerables. La pandèmia ha generat incertesa, por, aïllament. Infants i joves han trobat a faltar el fet de poder veure a les seves amistats, jugar, compartir... Això té conseqüències presents: major desinterès, ràbia, etc., fet que ressalta la importància d'abordar la salut mental/emocional i les necessitats segons la diversitat de la població.

Jo crec que una mica el que ha passat amb alguns joves és que a nivell de salut mental han estat molt fotuts i l'equip educatiu, que també és un equip jove, també ha requerit de diferents accions per donar certa motivació o veure les coses d'una manera més clara. No se com explicar-ho, però hi ha hagut un dolor, una soledat.... (E26, director)

Potser s'hauria de crear un espai més comunitari, on es puguin socialitzar aquests malestans i que ells, com a persones joves, també puguin ser agents possibilitadors, que puguin aportar el seu propi malestar a altres i que no es sentin tan sols compartint aquests malestans conjuntament. (E17, tècnica)

Falta de motivació/implicació personal. Els professionals han tingut una gran pressió per donar resposta a la necessitat del moment de pandèmia; això ha fet que a hores d'ara estiguin molt esgotats, desmotivats... Aquest estat generalitzat ha provocat una aturada pel que fa a engegar projectes nous, innovar, ser actualment proactiu.

Detecto molt cansament dels docents, cansament exagerat i amb raó perquè les direccions de centres es passen la meitat de la seva jornada fent de gestors COVID i, alhora, assumint tota la feina que es pressuposa que han de fer. Crec que tot això perjudicarà perquè sí que hi haurà una mica d'aturada en el sentit d'engegar projectes, d'innovar... Estem molt en el punt de resoldre els temes més urgents i no d'engrescar-nos a fer coses noves. (E22, tècnica)

4 persones de l'equip van acabar marxant. Crec que hi ha una part de conseqüències del volum de feina que va portar el: com connectem amb els joves, com ho fem tècnicament, s'han de mirar tutorials de coses,... Un canvi en les rutines, que en el moment ho fas, i ho fas, però després veus que ha cremat, ha cremat. (E20, tècnic)

No continuïtat. La pandèmia, així com les conseqüències que ha generat (econòmiques, socials, educatives, etc.) ha fet aturar serveis bàsics, no ha permès assegurar la continuïtat de moltes pràctiques significatives i rellevants per a la resiliència de la comunitat.

Els que van continuar, evidentment estaven contents perquè vam poder arribar fins al final i vam fer l'obra i tot, i la vam fer i la vam compartir. Els que van deixar la cosa pel camí, doncs allà es van quedar. Amb aquests, impossible de tornar a reconnectar... (E23, fundadora de l'entitat)

L'aspecte negatiu, doncs el tema de sempre: la falta de continuïtat. [...] (Caldria) donar-li continuïtat. (E9, tècnica)

Manca d'avaluació. El fet de no avaluar l'impacte de les pràctiques limita la capacitat de comprovar els guanys i beneficis obtinguts. No permet retre comptes del que s'ha assolit ni millorar per a properes decisions i/o accions en situacions d'adversitat o d'emergència. Això ressalta la importància d'assegurar una avaluació per consolidar la pràctica diària i dotar-la de rigorositat, sistematització, etc.

Amb els que estaven a casa podríem haver trobat una manera eficaç per comprovar que realment s'ho agafaven com una activitat obligatòria; d'aquesta manera ens assegurariem que seguien fent exercici. (E24, directora)

Li ha faltat com rigorositat al moment de poder fer una valoració més conjunta amb ells i elles. (E9, tècnica)

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 i les 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 i les 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.