

17 Projectos Transformadores

Guía de recomendaciones y recursos para el trabajo socioeducativo a distancia



17 Proyectos Transformadores

Guía de recomendaciones y recursos para el trabajo socioeducativo a distancia



Dirección y coordinación técnica de los contenidos:

Área de Igualdad y Sostenibilidad Social de la Diputació de Barcelona.

1a edición: febrero de 2023.

© **de la edición:** Diputació de Barcelona

© **dels textos:** Anna Jiménez Viñas, Francesc Xavier Millán Cañamares, Míriam Jesús Trujillo Rodríguez, Núria Ferrer Santanach, Laura Fraile Vicente i Esther Subias Vallecillo.

Edición y producción:

Subdirección de Imagen Corporativa y Promoción Institucional de la Diputació de Barcelona.

Diseño editorial:

Gal·la Pascual.

Maquetación:

Ediciones MIC.

Sumario

PRESENTACIÓN	5
<hr/>	
1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN	6
<hr/>	
2. ACOMPAÑAMIENTO A LAS FAMILIAS, A LOS NIÑOS Y A LOS ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO: ESTRATEGIAS Y PAUTAS DE TRABAJO TELEMÁTICO	10
2.1. Familias	11
2.1.1. Acompañamiento y apoyo emocional	13
2.1.2. Adquisición de competencias parentales mediante las entrevistas telemáticas y otras acciones	16
2.1.3. Estrategias y herramientas para detectar situaciones de riesgo y de posible maltrato, y para potenciar factores de protección del riesgo	20
2.1.4. Acompañamiento a los padres y madres o tutores y tutoras para ayudar a los hijos e hijas en los procesos educativos	23
2.1.5. Herramientas para la resolución alternativa al conflicto en el marco de la familia	27
2.1.6. Trabajo en grupo con las familias desde la virtualidad o semivirtualidad	29
2.2. Infancia y adolescencia	31
2.2.1. Detección de necesidades en las entrevistas individuales telefónicas o telemáticas	32
2.2.2. Estrategias para identificar la motivación y las necesidades a partir del contacto telemático	34
2.2.3. Gestión del conflicto de manera positiva	36
2.2.4. Vínculo y estrategias de apoyo emocional	39
2.2.5. Gestión de las emociones	42
2.2.6. Trabajo telemático en grupo	46
2.2.7. Recomendaciones para fomentar un estilo de vida saludable	48
2.2.8. Detección de adicciones a sustancias y del uso problemático y la adicción a las pantallas	51
2.2.9. Uso adecuado de las tecnologías por parte de los niños y adolescentes, y los riesgos asociados (adicciones, ciberacoso, pérdida de privacidad, etc.)	55
<hr/>	
3. TRABAJO COMPARTIDO EN TIEMPO DE PANDEMIA Y POSTPANDEMIA	58
3.1. Trabajo en equipo	59
3.2. Trabajo en red	62

4. HERRAMIENTAS INTERACTIVAS PARA LA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA A DISTANCIA O SEMIDISTANCIA	64
4.1. Atención telefónica	65
4.2. Correo electrónico	68
4.3. Herramientas de videoconferencia	72
4.4. Chat y mensajería instantánea	79
4.5. Espacios y comunidades virtuales	83
4.6. Entornos virtuales de aprendizaje	84
4.7. Redes sociales abiertas y canales sociales	87
4.8. Aplicaciones móviles	90

5. ATENCIÓN DIGITAL Y ASPECTOS ÉTICOS Y PROFESIONALES DE LA ATENCIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES	92
5.1. Protección de los datos personales y su publicidad	95
5.2. Protección de los sistemas, los dispositivos y los contenidos digitales	96
5.3. Protección de la salud, el bienestar y el entorno	97
5.4. Gestión de la identidad y de los perfiles digitales	98
5.5. Actuación cívica en el entorno digital	98

6. EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y COMPETENCIA DIGITAL PARA EL TRABAJO EN TIEMPO DE PANDEMIA Y POSTPANDEMIA	100
---	------------

7. RESUMEN DE CONTENIDOS Y MATERIALES EN LÍNEA	104
7.1. Organización de los contenidos y los materiales	105
7.2. Descripción del material recogido	106

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES	109
-------------------------------	------------

ANEXO 1. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL MATERIAL RECOGIDO	110
--	------------

Presentación

Desde el Área de Igualdad y Sostenibilidad Social de la Diputació de Barcelona os presentamos el documento *Guía de recomendaciones y recursos para el trabajo socioeducativo a distancia*, impulsado en el marco del programa transformador “Infancia y adolescencia: del riesgo a la igualdad, la salud y el bienestar”, un proyecto estratégico que pretende atender las necesidades de estos colectivos e incorporarlos como eje central de las políticas públicas locales.

La guía ofrece a los y las profesionales una recopilación de orientaciones para poder realizar el trabajo socioeducativo a distancia, a la vez que facilita herramientas para la atención y el acompañamiento a niños y adolescentes, y contribuye a reducir la brecha digital.

La pandemia provocada por la SARS-CoV-19 ha sido el marco en el que se ha desarrollado esta guía. En este contexto, además de tener que dar respuesta a las emergencias sociales, se han puesto de manifiesto la importancia de la innovación social y la necesidad de alternativas a la atención presencial clásica para garantizar el acompañamiento y el apoyo a la infancia y la adolescencia más vulnerable y promover la igualdad de oportunidades en un escenario de crecimiento de la brecha digital; de los riesgos sobre la salud mental, las adicciones o la pérdida de hábitos saludables; de los conflictos y de la violencia intrafamiliar.

Durante el confinamiento, el trabajo de los servicios de intervención socioeducativa (y centros abiertos) no fue declarado servicio esencial, pero, aun así, se mantuvo el seguimiento de las situaciones familiares a través de llamadas telefónicas y videollamadas. Durante estos meses, los servicios se reinventaron de manera rápida y ágil. En este contexto, y ante nuevos escenarios posibles de confinamiento o bien otras situaciones personales y/o familiares que requieran un trabajo a distancia, es clave facilitar orientaciones a los y a las profesionales para poder realizar el trabajo socioeducativo mediante nuevas metodologías.

Por eso, la Diputació de Barcelona propone la creación de esta guía de recomendaciones y recursos para el trabajo socioeducativo a distancia. El documento se ha elaborado con la colaboración del Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Catalunya (CEESC) y con la creación de un grupo de trabajo formado por profesionales de los entes locales y personas expertas en TIC y educación a distancia.

Con este recurso esperamos contribuir a mejorar las competencias y habilidades de los y las profesionales de los entes locales, integrando conocimientos de nuevas tecnologías y potenciando el uso en el trabajo socioeducativo, cuestión clave para promover la igualdad de oportunidades de los niños y adolescentes en los municipios.

Lluïsa Moret Sabidó

Vicepresidenta primera y Presidenta del Área de Igualdad y Sostenibilidad Social de la Diputació de Barcelona

Introducción y contextualización

01.

La Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, en el artículo 16, define los servicios sociales básicos como el primer nivel del sistema público de servicios sociales y la garantía de mayor proximidad a los usuarios y a los ámbitos familiar y social. Los servicios sociales básicos incluyen los equipos básicos, los servicios de ayuda a domicilio y de teleasistencia y los servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes que, tal como se establece en el artículo 31, son de competencia municipal.

El Decreto 142/2010, de 11 de octubre, aprueba la Cartera de Servicios Sociales para el periodo 2010-2011, con el fin de determinar el conjunto de prestaciones que tiene que ofrecer la Red de Servicios Sociales de Atención Pública y definir, para cada prestación, su tipo, la población a la que va destinada, el establecimiento o el equipo profesional que lo tiene que gestionar, los perfiles y las ratios de profesionales del equipo, los estándares de calidad y los criterios de acceso, así como, para las prestaciones de servicio no gratuitas, el coste de referencia, el módulo social y el copago.

En este decreto, el centro abierto (CO) es uno de los servicios sociales básicos (SSB) regulados como prestación garantizada y se define de la manera siguiente:

“Servicio diurno preventivo, fuera del horario escolar, que apoya, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos y el recreo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas mediante el trabajo individualizado, en grupo, en familia, el trabajo en red y con la comunidad”

[Cartera de Servicios Sociales, 2010-2011]

El año 2017, la Generalitat de Catalunya definió un cambio de modelo en la prestación de servicios de intervención social y educativa no residencial para niños y adolescentes en situación de riesgo y sus familias para fomentar la intervención de apoyo, acompañamiento, capacitación y tratamiento, si procede.

Uno de los objetivos del cambio de modelo es asegurar la coordinación cuando hay diferentes servicios que atienden a los miembros de un mismo núcleo familiar para garantizar la unidad de acción y la temporalidad en los respectivos planes de trabajo, y que los servicios básicos de atención social (SBAS) tengan capacidad para realizar la detección, la valoración y la atención con la prioridad requerida.

Por tanto, el servicio de intervención socioeducativa – centro abierto (SIS-CO) acaba siendo un recurso básico e imprescindible para los SBAS para favorecer la intervención con aquellas unidades familiares que presentan una situación de riesgo social y que necesitan un apoyo y un acompañamiento intensos para poder favorecer el bienestar de los niños y de los adolescentes en Catalunya. El servicio apuesta por un trabajo integral de todos los miembros de la unidad familiar, poniendo énfasis tanto al trabajo con los padres, madres y/o tutores y tutoras legales, como con los niños y los jóvenes (Generalitat de Catalunya, 2016).

La población destinataria de estos servicios son niños y adolescentes de 0 a 18 años en situación de riesgo y sus familias, y cuenta con programas específicos con contenidos y actividades adaptados a las diferentes franjas de edad para abordar concurrentemente las necesidades socioeducativas de los hijos e hijas, de sus familias y del entorno familiar.

Estos servicios realizan una tarea preventiva fuera del horario escolar, y estimulan y potencian el desarrollo de la personalidad, la socialización y la adquisición de aprendizajes básicos para favorecer el desarrollo personal y la integración social, para prevenir y evitar el deterioro de las situaciones de riesgo y para compensar déficits socioeducativos.

El día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara la pandemia por coronavirus; el día 12, la Generalitat de Catalunya confina, por un brote, la Conca d’Òdena, y el 13 de marzo, a partir de la declaración del estado de alarma, se cierran escuelas, institutos, universidades, bibliotecas, centros abiertos y servicios de intervención socioeducativa. A partir de aquí, se inicia el confinamiento, y después, la desescalada en fases y a diferentes ritmos en función de las regiones sanitarias en Catalunya.



Durante el confinamiento, el trabajo en las SIS-CO y el medio abierto no fue declarado servicio esencial. Aun así, en este periodo siguieron haciendo seguimiento de las situaciones familiares, intentando hacer un mínimo trabajo con niños y adolescentes a través de llamadas telefónicas y videollamadas.¹ Durante estos meses, el servicio ha tenido que reinventarse de manera rápida y ágil. Las familias estaban en sus domicilios particulares y el contacto constante que se tenía hasta entonces se vio interrumpido. Durante más de doce meses se han vivido cambios continuados: las metodologías de trabajo han pasado a ser predominantemente virtuales en lugar de presenciales; los vínculos y las relaciones se han hecho más fuertes o, al contrario, se han debilitado, y la vulnerabilidad de las familias ha aumentado, entre otros. Ante todo esto, la flexibilidad y la adaptabilidad son los dos elementos que han predominado en la intervención con las familias. Se reconvertido las dificultades en posibilidades y se ha trabajado para seguir siendo un servicio de referencia ante la incertidumbre del momento

¹ Utilizamos el término *videoconversación* —a pesar de no encontrarlo registrado en el TERMCAT— para referirnos a la tarea socioeducativa a través de la conversación, ya sea en un plano individual o grupal, que se lleva a cabo mediante herramientas tecnológicas de videoconferencia o videollamada.

En este contexto, y ante nuevos escenarios posibles de confinamiento, es necesario facilitar unas orientaciones a los profesionales para poder realizar el trabajo socioeducativo a distancia y facilitar herramientas para que puedan, no solo hacer la atención, sino acompañar a estos colectivos en el desarrollo de competencias digitales y contribuir a reducir la brecha digital.

Desde la perspectiva relatada, la Diputació de Barcelona se propone la creación de una guía de recomendaciones para el trabajo socioeducativo a distancia que recoja orientaciones para trasladar el trabajo presencial a los SISCO y medio abierto al trabajo a distancia. Para esta tarea se plantea la creación de un grupo de trabajo con varios profesionales de los entes locales y profesionales expertos en TIC o educación a distancia.

El Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Catalunya asume el reto de coordinar esta tarea como corporación que representa el colectivo profesional principal en esta tipología de servicios, asumiendo que le corresponde, desde la corresponsabilidad profesional, proporcionar orientaciones metodológicas y herramientas de trabajo sobre la intervención socioeducativa a distancia para dar respuesta a las nuevas necesidades surgidas del confinamiento y del cierre de centros.

Para elaborar este documento se ha realizado un trabajo de investigación, durante los meses de septiembre a diciembre de 2020, para conocer la realidad de los territorios y aproximarse a la de estos servicios. Para hacerlo, se han llevado a cabo diferentes acciones:

01

Un *focus group* con profesionales del SIS-CO de la provincia de Barcelona que se reunieron en dos sesiones de dos horas cada una. En total participaron 26 personas.

02

Una encuesta a diferentes profesionales del SIS-CO que constaba de 45 preguntas y que respondieron 28 personas.

03

Un análisis de diferentes documentos que se habían generado, mayoritariamente, en tiempos de pandemia.

Estas tres acciones han ayudado a la configuración y creación de los diferentes apartados de la guía que se presenta a continuación.

La guía consta de diferentes apartados. Inicialmente, se realiza un trabajo exhaustivo sobre la realidad de las familias, los niños y los adolescentes en tiempos de pandemia y postpandemia, y se dan a conocer las buenas prácticas que se han llevado a cabo, así como propuestas y consejos nuevos que nutren el trabajo hecho hasta el momento. Seguidamente, se presentan diferentes apartados en los que se profundiza en las diferentes herramientas y aplicaciones digitales que pueden ayudar a hacer más fácil y sencillo el trabajo virtual, y, finalmente, se expone la relación de varios materiales que complementan esta guía.

Así, esperamos que el documento que tenéis en las manos contribuya a mejorar vuestras competencias y habilidades profesionales, integrando conocimientos de nuevas tecnologías, potenciando el uso y sensibilizante sobre la dotación suficiente a los referentes y responsables; siempre desde la prioridad de facilitar a los profesionales su tarea con los niños, adolescentes y sus familias con nuevos recursos que se consoliden y se continúen utilizando una vez haya pasado esta situación de crisis sanitaria.

Acompañamiento a las familias, a los niños y a los adolescentes en situación de riesgo: estrategias y pautas de trabajo telemático

02.

2.1. FAMILIAS

Durante el tiempo de pandemia y postpandemia, las familias usuarias de los SIS-CO han visto agravadas sus dificultades personales, familiares, sociales, económicas, laborales, de vivienda y de salud; así mismo, han sufrido nuevas situaciones de vulnerabilidad y de precariedad. A grandes rasgos, se ha detectado que la realidad de las familias pasaba por los elementos siguientes:²

- **Incremento de las necesidades básicas:** alimentación, suministros, etc.
- **Reducción de los ingresos** de la unidad familiar o supresión de los ingresos mínimos de que disponían.
- **Dificultades en la vivienda:** deficiencias, sobrecupación, hacinamiento, poco espacio, pocas salidas al exterior (ventanas, azoteas...), pérdida de la vivienda, etc.
- **Pérdida del puesto de trabajo** o reducción de las horas de este.
- **Necesidad de conciliar** la vida laboral y el cuidado de los familiares.
- **Aumento de los conflictos familiares**, la violencia intrafamiliar y machista, los problemas de salud mental, las adicciones, los maltratos infantiles y juveniles, etc.
- **Reducción de la red** de apoyo social y familiar, e incremento de la dependencia respecto a los servicios públicos.
- **Aumento de las dificultades de comunicación** de las familias de origen inmigrante para gestionar el día a día (como tramitar ayudas telemáticamente, hacer la **preinscripción** en un centro escolar, tener relación con el profesorado de los hijos e hijas, etc.).
- **Dificultades para disponer del material** y las herramientas tecnológicas y digitales, y por no disponer de las competencias digitales básicas para saberlas utilizar. En el caso de las familias, sobre todo las numerosas, ha sido complicado que los diferentes miembros dispusieran de los materiales adecuados en el momento en el que los necesitaban.
- **Sensación de desamparo**, soledad, tristeza, rotura de vínculos, dificultades para superar y trabajar los lutos, aumento de los suicidios y aparición de angustias y miedos.
- **Sobreexposición** de los niños y adolescentes a las pantallas.
- **Pérdida de hábitos saludables:** comidas poco nutritivas, desequilibrados, desequilibrio en los horarios, etc.

² La información ha sido extraída de la investigación realizada durante los meses de septiembre a diciembre del 2020 a través de dos grupos focales, un cuestionario a diferentes profesionales y el análisis de diferentes documentos (ver apartado 7).



Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *La bretxa digital en les persones ateses per entitats socials*, Serratosa i Cuenca (2020).

<https://www.tercersector.cat/sites/default/files/2021-02/m4sbretxadigitalinformev5-200615163318.pdf>

→ *Les polítiques socials municipals davant l'impacte de la COVID-19, aportacions del Consell Municipal de Benestar Social*, Plenari del Consell Municipal de Benestar Social de l'Ajuntament de Barcelona (2020).

<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/politiques-socials-municipals-covid-19.pdf>

→ *Desconnectades: la transformació digital en l'atenció a les persones*, Sònia Moragrega (2020).

<https://www.social.cat/opinio/13399/desconnectades-la-transformacio-digital-en-latencio-a-les-persones>

→ *Reptes i propostes dels professionals per al desenvolupament de l'acció socioeducativa en temps de pandèmia*, GRISIJ, UB i FEDAIA (2020).

<https://www.diba.cat/sala-de-premsa/-/informe-sobre-reptes-i-propostes-per-al-desenvolupament-de-l-acci%C3%B3-socioeducativa-en-temps-de-pand%C3%A8mia>

→ *L'educació social enfront i després de la COVID-19*, CEESC (2020).

<https://www.ceesc.cat/documents-publicacions/informes-professionals/1052-informe-covid-2020>

→ *Informe INSESS-COVID-19: identificació de necessitats socials emergents com a conseqüència de la COVID-19 i efecte sobre els Serveis Socials del territori*, Karina Gibert (et al.) (2020).

<http://www-eio.upc.edu/~karina/INSESS/InformeINSESS-COVID19.pdf>

→ *La bretxa social i la desigualtat a Catalunya persisteixen i s'agreuen amb la COVID*, Marta Pérez (2020).

<https://xarxanet.org/social/noticies/la-bretxa-social-i-la-desigualtat-catalunya-persisteixen-i-sagreu-amb-la-covid>

→ *Una aproximació als efectes socioeconòmics de la COVID-19 a la metròpoli de Barcelona*, Irene Cruz (et al.) (2020).

<https://iermb.uab.cat/ca/estudi/una-aproximacio-als-efectes-socioeconomicos-de-la-covid-19-a-la-metròpoli-de-barcelona-estimacions-desigualtat-social-i-pobresa/>

→ *Guies i protocols*, Hospital Sant Joan de Déu (2018-2020).

<https://formacion.sjdhospitalbarcelona.org/ca/recursos/guies-i-protocols.html>

→ *En temps de confinament, recursos per a professionals, joves i famílies a través de les xarxes de l'OPJ*, Diputació de Barcelona (2020).

<https://www.diba.cat/es/web/joventut/-/en-temps-de-confinament-recursos-per-a-professionals-joves-i-families-a-traves-de-les-xarxes-de-l-o-1>

→ *Pla d'emergència 'Polítiques de gènere en context COVID-19'*, Diputació de Barcelona (2020).

<https://www.diba.cat/es/web/politiques-igualtat/campanya-covid-19>

→ *El paper dels centres oberts en la cohesió social*, FEDAIA (2016).

<https://germina.org/wp-content/uploads/2021/02/el-paper-de-la-cohesio-social-als-centres-oberts.pdf>

2.1.1. Acompañamiento y soporte emocional

El acompañamiento y el apoyo emocional han sido unas de las tareas más importantes que se han hecho con las familias que asisten al SIS-CO durante la pandemia.

Las familias necesitaban un apoyo constante para poderse explicar, compartir sensaciones y situaciones problemáticas, entender qué les estaba pasando y sobreponerse en el estado emocional de sus miembros, entre otros.

¿Qué pasó?

- **Las familias proporcionaban a los profesionales del SIS-CO mucha información de su vida** que, en otras ocasiones, no habrían facilitado. Las familias necesitaban compartir y ser ayudadas en aspectos que habitualmente no pedirían a un servicio por el grado de intimidad que suponen. Contrariamente, otras familias escondían los problemas y simulaban una estabilidad que no era real.
- Algunas **terapias familiares se vieron interrumpidas** por la pandemia.
- Muchas familias **no disponían de equipamiento tecnológico ni digital suficiente** para pasarse a la virtualidad (ni sabían usarlo). Esto dificultó el acompañamiento, puesto que en muchas ocasiones solo se podía utilizar el teléfono (la llamada).
- **Algunos SIS-CO cerraron** durante la pandemia y esto generó una desvinculación importante con las familias, que ha costado recuperar; otros apostaron por ampliar la jornada de trabajo de los profesionales para dar el máximo apoyo y acogida a las familias.
- **Aumentan las angustias**, el miedo, la inseguridad, la soledad, el estrés familiar, etc.
- Inicialmente las familias estaban receptivas y colaboradoras; en cambio, cuando la pandemia iba avanzando, el estado emocional decaía, estaban tristes y angustiados, y **las familias mostraban su descontento porque no veían salida a la situación**.
- En el momento de volver a una cierta presencia, hubo familias muy dispuestas, pero otras se mostraban indecisas y temerosas y preferían quedarse a casa.
- Para hacer el seguimiento, sobre todo, **se han utilizado el servicio de telefonía, las herramientas de videoconferencia, los correos electrónicos y las redes sociales**.

¿Qué hemos aprendido?

- Cuanto más cerca estás de las familias, más se incrementa el vínculo.
- **La importancia de la confidencialidad y el respeto** hacia las familias y su intimidad.
- La gran **capacidad de adaptabilidad** de los profesionales.
- **Las familias han valorado mucho más el servicio** y la tarea que se realiza, y han mostrado muy agradecidas por el apoyo que han tenido durante los meses de pandemia.
- Es bueno tener un **único referente** para las familias, puesto que así se evita estresarlas o confundirlas y se genera confianza.
- Se puede ofrecer apoyo de muchas maneras, no solo presencialmente. Por eso, se ha visto que **es importante mantener una comunicación continuada** para generar confianza y poder contrastar la información que facilitan en cada momento y observar la evolución que hacen.

Para profundizar



- *Consells per a famílies amb infants (gestió emocional)*, Canal Salut (2020).
<https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/ciutadania/gestio-de-les-emocions/consells-per-als-infants/>
- *Consells per a famílies amb adolescents (gestió emocional)*, Canal Salut (2020).
<https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/ciutadania/gestio-de-les-emocions/consells-per-als-adolescents/>
- *Afrontament del dol en la infància i l'adolescència en el context de la pandèmia de la COVID-19*, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya (2020).
<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4810>





→ *Quatre experts aconsellen a les famílies com mantenir una convivència saludable emocionalment durant la COVID-19 en una sèrie de vídeo-càpsules*, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya (2021).

<https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/393942/quatre-experts-aconsellen-a-les-families-com-mantenir-una-convivencia-saludable-emocionalment-durant-la-covid19-en-una-serie-de-video-capsules>

→ *Guies i protocols*, Hospital Sant Joan de Déu (2018-2020).

<https://formacion.sjdhospitalbarcelona.org/es/recursos/guias-protocolos.html>

Los profesionales del SIS-CO generaron diferentes acciones para seguir con el acompañamiento emocional a las familias durante la pandemia:

- **Apoyo y contención emocional.** Las familias han vivido situaciones de mucho estrés y necesitaban mucho apoyo y contención. Por ello se han utilizado muchos **espacios de escucha activa**, en los que las familias, sin límite de tiempo, podían expresar sus emociones, qué les pasaba, como se sentían, etc., y notaban que había una persona que les escuchaba.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Mayoritariamente, mediante **llamadas telefónicas**, mensajes de voz diarios a través de WhatsApp, videollamadas o, en momentos puntuales y de urgencia, encuentros presenciales; en algunos casos, minoritarios, se han organizado videollamadas individuales o grupales.

- **Recursos didácticos y pedagógicos para acompañar las dinámicas familiares.** Las familias presentaban diferentes estados emocionales, que iban cambiando en el tiempo y según el ambiente que se respiraba en casa. Para intentar mantener un ambiente agradable y equilibrado emocionalmente, se **ofrecieron diferentes recursos a las familias para ayudarlas a pasar ratos divertidos**, compartir espacios, trabajar de manera compartida, poder tener momentos divertidos, etc.

Por ejemplo, desde el Organismo de Salud Pública de la Diputación de Girona (Dipsalut) se crearon diferentes actividades para trabajar las competencias emocionales a casa, denominadas “Sé tú, herramientas y activos para la salud” (<https://www.siguestu.cat/>); la Fundación Esplai elaboró un conjunto de actividades de educación emocional que se podían hacer en familia, denominadas “La receta de la felicidad” (<https://esplai.fundesplai.org/recurs/4587/>); el Departamento d’Ensenyament propuso varios recursos, materiales y actividades para las familias (<http://xtec.gencat.cat/can/recursos/orientacions-confinamiento/>) (<http://educacio.gencat.cat/ca/actualitat/escolasegura/recursos/educaciodigital/joaprencacasa/aprenemconviure/>), y la Generalitat de Catalunya creó diferentes consejos para familias, tanto con niños como con adolescentes (veáis los enlaces en el apartado “Para profundizar”).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se ofrecían a las familias diferentes **juegos, videos, notas de voz, retos, actividades y dinámicas**, etc. a través del teléfono, mensajería instantánea, redes sociales, videollamadas, etc.

- **Explicaciones detalladas de las medidas sanitarias.** Para mejorar el estado emocional de las familias, los equipos del SIS-CO trabajaron a fondo para **explicar las medidas de seguridad** a seguir, los protocolos que se establecían y los cambios que se iban produciendo, la nueva normativa de trabajo, etc., tanto en general como para participar de nuevo del servicio. Estas explicaciones ayudaron a las familias a reducir las angustias y a hacer pasos para devolver a la presencialidad.

Por ejemplo, la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona y diferentes municipios han elaborado **infografías sencillas y visuales** para ir explicando las medidas de confinamiento y sus elementos básicos para garantizar la seguridad (veáis los enlaces al apartado “Para profundizar”). Algunos SIS-CO han usado estos documentos y los han traducido a diferentes idiomas y los han explicado en detalle.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Individualmente, explicando a las familias las diferentes informaciones; virtualmente, pasando información detallada de las medidas protectoras a través de folletines, infografías, enlaces a noticias, etc.

Algunas propuestas más



→ **Encuentros familiares guiados.** Espacios para compartir en familia con un guía profesional. Cada familia dispone de un **espacio semanal o quincenal virtual para encontrarse con su profesional referente** y trabajar las emociones de la familia (como estamos, como nos sentimos, qué nos ha gustado o molestado los últimos días, como me pueden ayudar los otros...). En estos encuentros se pueden trabajar, también, las diferencias de los roles de género dentro de la familia (si hay) y qué sentimientos generan, así como elementos de mejora para garantizar la plena igualdad de sus miembros. **¿Cómo se puede hacer?** Utilizando diferentes **juegos y dinámicas** para gestionar las videollamadas grupales, de una hora a la semana o quincenalmente, a través de aplicaciones como Meet, Skype, Zoom, etc.

→ **Retos secretos.** Cada miembro de la familia tiene un **reto secreto para ayudar otro miembro a tener un buen equilibrio emocional.** Estos retos se hablan y consensuan con el profesional referente y cada miembro tiene quince días para ayudar emocionalmente la persona que le ha tocado. **¿Cómo se puede hacer?** Con un **encuentro quincenal virtual** con cada miembro de la unidad familiar para valorar el trabajo hecho durante los días anteriores y plantear el nuevo trabajo y miembro de la familia que se le asigna.

→ **El referente emocional de la familia.** Una vez cada tres semanas a un miembro de la familia se le otorga el papel de **guía emocional.** En grupo se valora cuál es el estado emocional de los diferentes miembros y el ambiente familiar y se marcan pautas para mejorarlo. Un miembro de la familia (que cambia cada tres semanas) será el encargado de velar para que las tareas acordadas se lleven a cabo. **¿Cómo se puede hacer?** Con una **videollamada grupal una vez cada tres semanas** con todos los miembros de la familia y su profesional referente.

→ **Grupos de ayuda mutua.** Se ofrecen **sesiones grupales conjuntas para intercambiar emociones, sentimientos, vivencias,** etc., y para compartir con personas externas las situaciones familiares (siempre que se pueda, estos grupos serán mixtos, con presencia tanto de hombres como de mujeres). Se pueden hacer sesiones para madres y padres, y para los niños y adolescentes divididos por edades. Estos espacios no serían obligatorios y tendrían la supervisión de un profesional, pero ayudarían a compartir aquellas experiencias o sentimientos que no se podan o quieren compartir con la familia. **¿Cómo se puede hacer?** Con un **encuentro mensual** a través de videollamada.

→ **Apoyo especializado.** Para las familias con graves dificultades familiares, se puede ofrecer un **espacio de terapia familiar o apoyo psicológico personalizado.** **¿Cómo se puede hacer?** Elaborando un **convenio con servicios de psicología** para reducir el coste de las sesiones y ofrecer en tiempos de pandemia apoyo a las familias más vulnerables, o reorganizando los efectivos de personal de las organizaciones para atender estas peticiones.

Algunos consejos

→ Es importante respetar el ritmo de las familias. Si se hace un apoyo próximo y de manera continuada, se consigue que el vínculo se vaya reafirmando y, lentamente, la familia se va abriendo.

→ A veces, las familias informan de su estado emocional de una manera encubierta. Se puede estar atentos a comentarios como "vamos haciendo", "depende del día", "bien, vamos tirando"... A partir de respuestas como estas, se puede intentar indagar más a fondo.

→ Cuando se pasan recursos o materiales a las familias, es bueno asegurarse que han entendido bien el objetivo y que saben utilizarlos.

→ El tema emocional se trabaja conjuntamente y con todos los miembros de la familia (indistintamente de su género). Todo el mundo necesita expresarse, sentir y transmitir emociones. Hay que estar atentos a aquellas familias que tienen los roles de género muy marcados y esto los puede hacer tener prejuicios a la hora de expresar emociones.

→ Si se trabaja con grupos pequeños de familias, es bueno que las primeras experiencias sean satisfactorias para ellas; así que se debe escoger bien quién forma parte de los grupos.

→ Se tiene que dar un papel protagonista a cada miembro de la unidad familiar si se quiere que la participación de cada uno de ellos sea activa.

→ Se tendría que animar a las familias a participar de acciones grupales, pero es aconsejable evitar la obligatoriedad para garantizar la plena implicación.

→ Las familias deberían disponer de la información de todos los servicios y los recursos que les puedan ayudar a mejorar, pero es aconsejable que sean ellas quienes tomen la decisión de qué quieren utilizar y cuando es el momento idóneo para hacerlo.

2.1.2. Adquisición de competencias parentales mediante entrevistas telemáticas y otras acciones

La pandemia ha llevado a las familias a una situación límite, todos los miembros tenían que convivir durante las veinticuatro horas del día juntos y de manera continuada durante mucho tiempo. Esto ha evidenciado algunas carencias o dificultades educativas de los padres y madres y/o de los tutores y tutoras legales.

¿Qué pasó?

- El **seguimiento** de las familias pasó a ser, sobre todo, en modalidad **en línea o telefónico**, a pesar de que se intentaron encontrar de manera puntual espacios presenciales individuales.
- Muchas familias **no disponían de suficiente equipamiento informático** para pasarse a la virtualidad ni lo sabían utilizar. Esto dificultó el acompañamiento, puesto que en muchas ocasiones solo se podía utilizar el teléfono (la llamada) y no se podían ver con los profesionales.
- **Aumentaron las dificultades para gestionar la educación y la dinámica familiar**: poner límites, horarios, rutinas, cumplimiento de las normas..., y se incrementaron los conflictos y las tensiones familiares.
- **Afloraron las dificultades de madres y padres para disponer de herramientas educativas** con los hijos e hijas todo el día en casa.
- Para hacer el **apoyo**, sobre todo, se ha utilizado el servicio de **telefonía, las redes sociales, las herramientas de videollamadas y los servicios de mensajería**.
- **Desaparición de rutinas**, horarios, hábitos, etc.

¿Qué hemos aprendido?

- La gran **capacidad de adaptabilidad** de los profesionales a cada particularidad familiar.
- La necesidad de las familias de tener el **apoyo de servicios externos**.
- La mejora de la relación entre educador y educando, cuando el **contacto** es más **estrecho y próximo**.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Guia, orientacions i recursos per treballar amb les famílies*, Servei d'Intervenció Socioeducativa Salt-Gironès (2020).

<http://extra.girones.cat/cbs/guiafamilies/guiafamilies.pdf>

→ *Cuina sense pares*, Diputació de Barcelona. <https://www.cuinasensepares.cat>

→ *Consells bàsics per mantenir una alimentació saludable durant el confinament*, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4748?locale-attribute=es>

→ *5 consells per a un confinament saludable*, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4747>

→ *L'ús de pantalles*, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya (2020).

https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/_A-Z/C/coronavirus-2019-ncov/material-divulgatiu/pantalles.pdf

→ *Recomanacions per a l'ús de dispositius electrònics durant el confinament*, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4851>

→ *Guía de actividades y manejo de la situación de confinamiento en familia*, Creu Roja Espanyola (2020). <http://www.cop.es/uploads/PDF/GUIA-ACTIVIDADES-CONFINAMIENTO-FAMILIA-CRUZ-ROJA.pdf>

→ *Recomanacions i recursos per afrontar la crisi de la COVID-19: nenes, nens i adolescents en confinament*, col·legis professionals (2020).

<https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/recomanacions-recursos-afrontar-cria-covid>



Buenas prácticas

- **Acompañamiento individual y familiar.** Se partía de las necesidades y problemáticas de cada familia para **apoyarle individualizado y personalizado.**

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se utilizaban, sobre todo, las **llamadas telefónicas**, pero en los casos que era posible se hacían videollamadas o, en situaciones urgentes, encuentros presenciales.

- **Tips semanales.** Acciones o actividades ordenadas, estructuradas y planificadas para hacer **retos semanales en casa en familia**, y para explicarles rutinas y hábitos cotidianos. De este modo se ayudaba a los padres, madres y/o tutores y tutoras a pasar tiempos con los niños y adolescentes, a marcar rutinas y normas, a trabajar las habilidades parentales, etc.

Por ejemplo, desde EDUVIC prepararon una serie de actividades para ayudar las familias a hacer más amena la situación de confinamiento (http://tuosalutmental.cat/wp-content/uploads/2020/03/SAF-Recull-dActivitats-durant-el-confinament_EDUVIC.pdf).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Los consejos se hacían llegar mediante explicaciones en **video, audio, dibujos o documentos redactados** a través de correo electrónico,

mensajería telefónica, cuentas de Instagram o Facebook, Webquest, entre otros. Estos consejos se explicaban de manera individual si no se comprendían o si había alguna duda. Se repasaban en las sesiones de acompañamiento individual y familiar.

- **Material educativo.** A algunas familias se les llevaron **juegos y materiales** educativos y se les hicieron **recomendaciones pedagógicas** para ayudar los padres y madres a seguir rutinas, marcar horarios, distraer y educar los hijos e hijas, etc. Esta entrega de material iba acompañada de la explicación pertinente por parte de los profesionales.

Por ejemplo, la Fundación Edex compartió diferentes recursos gratuitos en línea para que las familias trabajaran temas como la salud, los hábitos, la convivencia y las habilidades en el día a día (se puede encontrar en maresipares.cat); el programa de Catalunya Ràdio *Sans i estalvis* creó diferentes menús semanales para el confinamiento (www.ccma.cat), la Diputació de Barcelona dispone de la web “Cuina sense pares” con el objetivo de fomentar una alimentación saludable en el colectivo de jóvenes (ver enlace en el apartado “Para profundizar”).

→ **¿¿Cómo se ha hecho?** De manera presencial, siguiendo las medidas de seguridad, y con **llamadas o mensajes** de voz para orientar el uso.

Algunas propuestas más



→ **Buzón de apoyo 24 h.** Las familias pueden disponer de un **servicio 24 h de consulta**. En este espacio se pueden formular las consultas que tienen padres y madres, y un profesional LES da respuesta en un tiempo máximo de una hora. **¿Cómo se puede hacer?** Ofreciendo un número de teléfono, a través de la aplicación WhatsApp o de un correo electrónico. Los profesionales se distribuyen los horarios para poder atender las peticiones y dar respuesta.

→ **Conferencias formativas. Se abre un espacio virtual, una vez cada quince días, para ofrecer diferentes conferencias que trabajen temas relacionados con la parentalidad positiva** [comprobar que los ponentes que intervengan cumplen con la diversidad de género]. A cada sesión se invita una persona experta. **¿Cómo se puede hacer?** Abriendo una sala en espacios como Zoom, Meet, Skype, Instagram...

→ **Apoyo personalizado.** Una vez al día, un profesional da apoyo a la familia en todas aquellas dudas o preguntas que tenga y la ayuda a trabajar la organización familiar, los horarios, las rutinas, etc. **¿Como se puede hacer?** **Priorizando las familias con más necesidades** y distribuyendo la carga de trabajo de los profesionales. Las sesiones pueden ser a través de llamadas o videollamadas

→ **Sala de juego para familias.** El conjunto familiar se encuentra con otras familias para pasar un rato de manera compartida. Los profesionales gestionan el espacio **ofreciendo diferentes juegos, actividades, retos...** **¿Como se puede hacer?** Abriendo una vez al día una sala de juego de dos horas a través de aplicaciones como Zoom, Skype, Meet, etc.

→ **Grupos de apoyo.** Las familias que asisten al SIS-CO pueden mejorar su afinidad con otras familias del servicio. Los profesionales proponen **grupos de entre 3 y 4 familias que pueden ayudarse mutuamente** y plantearles formar un pequeño grupo de apoyo. Este grupo consistiría en formar uno de WhatsApp comunitario en el que se iría explicando la evolución del día a día y se ayudarían en caso de necesidad [se darían orientaciones, consejos...]. Además, el grupo haría una **videollamada quincenal para encontrarse** en un espacio ameno en el que compartir vivencias y experiencias. El encuentro quincenal contaría con la presencia de un profesional del SIS-CO. **¿Cómo se puede hacer?** A través de WhatsApp y de videollamadas por Zoom, Meet, Skype...

→ **Guías educativas personalizadas.** Cada familia puede presentar unas necesidades diferentes en relación con

sus competencias parentales. Por eso, se hará un **análisis de cada familia**, se valorará cuáles son los elementos sobre los cuales necesitan más apoyo y se les preparará **una guía educativa personalizada** que los ayude a adquirir las competencias y habilidades que más les cuestan. La guía debe tener una parte explicativa y diferentes ejercicios prácticos [estando alerta en la perspectiva de género]. El profesional referente de la familia se encontrará una vez al mes con ella para valorar la evolución a partir de los diferentes ejercicios practicados. **¿Cómo se puede hacer?** Se puede utilizar un documento de texto normal o se puede hacer un documento más visual gracias a aplicaciones como Canva, Gravit Designer o Vectr.

→ **Videotutorial diario.** Diariamente se puede hacer llegar un videotutorial **que recuerde los elementos básicos del cuidado de un niño o adolescente de manera divertida** pero explicativa [concretando horarios, rutinas, ejemplos de menús para las comidas o juegos pedagógicos, etc.]. Este videotutorial tiene que animar las familias a pasar, al final del día, fotografías o videos de los diferentes apartados que han podido cumplir y de los que más les han costado. Una vez enviado el video, los profesionales devuelven a la familia diferentes consejos o sugerencias para mejorar su día a día. Es importante que estos videos tengan presencia tanto de mujeres como de hombres para trabajar la perspectiva de género. **¿Cómo se puede hacer?** Solo hace falta un teléfono móvil con cámara y una aplicación de mensajería para enviar [y recibir] los videos. Los videos no hay que editarlos, pero si se quieren hacer más creativos se pueden utilizar programas de edición de video gratuitos.

→ **Entrevistas dinámicas.** En el marco de las entrevistas, se pueden hacer diferentes dinámicas para conocer el día a día de las familias y las capacidades y habilidades de los padres y madres para salirse de diferentes situaciones. Se pueden plantear acciones como **role-playing, crear situaciones a modo de ejemplo y pedir cómo actuarían, ponerse en el lugar del otro miembro de la casa para ver qué siente y que piensa ante una situación**, entre otros. **¿Cómo se puede hacer?** Personalizando las actividades para cada familia en función de las necesidades que presentan. Se planifica la actividad y se dedican treinta minutos a realizarla. Los otros treinta minutos sirven para hacer valoración y extraer conclusiones y propuestas de mejora. Estas entrevistas se pueden hacer a través de aplicaciones digitales o de manera presencial [siempre que se cumplan las medidas de seguridad].

Algunos consejos

→ Cuando se trabajan las competencias parentales **es importante que la familia no interprete que se los está juzgando**, cuestionando o que lo hacen mal, sino que lo que se está haciendo es mejorar, complementar o reformular. De este modo, la vivencia puede ser más positiva y los resultados mejoran.

→ **La familia debe sentir que tiene profesionales al lado que los escuchan**, que los entienden y que intentan dar opciones diferentes a sus angustias, miedos o preocupaciones.

→ Es bueno **adaptar las orientaciones a cada situación familiar** y utilizar los puntos fuertes de cada uno de los miembros para transformar la realidad.

→ Para trabajar competencias parentales es interesante **combinar actividades individuales y grupales** para ofrecer espacios personalizados, pero también espacios de apoyo mutuo.

→ El apoyo de la comunidad (o de un grupo de padres y madres) es básico para sentirse acompañado; por tanto, es muy aconsejable **ofrecer a las familias un espacio en el que interaccionar y relacionarse con otros grupos familiares**.

→ Trabajar con las familias **a través de dinámicas facilita que se pueda hablar sobre las dificultades de una manera distendida**, divertida y menos invasiva.

→ **La empatía, la escucha activa y el diálogo son los elementos clave** para poder hacer un buen trabajo de soporte y acompañamiento a padres y madres.

→ En cualquiera de las actividades o acciones que se hacen sobre las competencias y los roles parentales es importante estar alerta con temas relacionados con la **perspectiva de género** (roles, funciones...) y **evitar estereotipos** de género.



2.1.3. Estrategias y herramientas para detectar situaciones de riesgo y de posible maltrato, y para potenciar factores de protección del riesgo

El confinamiento ha dificultado mucho la valoración de las situaciones de riesgo y de desamparo. Para hacer una buena detección, se necesita el contacto con las personas implicadas, y esto, durante la época de pandemia extrema, fue realmente complicado.

¿Qué pasó?

- Muchas familias **no disponían de equipamiento informático** (ni conexión a internet) para pasarse a la virtualidad ni lo sabían utilizar. Esto dificultaba la detección de dificultades, el seguimiento de la evolución de las familias, etc.
- **Se incrementó la conflictividad** en el seno de las familias.
- Algunas familias **desconectaron del servicio cuando sus problemas se incrementaban**.
- Este tema quedó en un segundo plano, puesto que **las necesidades predominantes eran las básicas** y se hizo acompañamiento, sobre todo, en la cobertura de estas necesidades.
- **Para llevar a cabo la detección se utilizaron**, sobre todo, **el servicio de telefonía y las videollamadas**.

¿Qué hemos aprendido?

- Que **el apoyo vecinal y el de la red fue muy importante** para detectar situaciones de riesgo o desamparo.
- Que el contacto **constante entre los diferentes servicios** que llevan una misma familia **facilita la detección** de situaciones graves.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Prevenió i detecció de violència o maltractament infantil i juvenil en període de confinament pel coronavirus SARS-CoV-2*, Societat Catalana de Pediatria i Societat Catalana de Psiquiatria Infanto-juvenil (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5047>

→ *Guia per a professionals de la salut: confinament i detecció de la violència intrafamiliar*, CSMIJ de Cornellà de Llobregat (2020).

<https://www.sjdhospitalbarcelona.org/es/noticias/sant-joan-deu-crea-guia-detectar-casos-violencia-casa-confinamiento>

→ *Guia de recomanacions per a la implementació del Protocol de prevenió sobre drogues ASA*, Diputació de Barcelona (2019).

https://drogues.gencat.cat/web/.content/minisite/drogues/professionals/prevenio/programa/comunitari/guia_recomanacions_llei_2015-OK_OK.pdf

→ *Guies i protocols*, Hospital Sant Joan de Déu (2018-2020).

<https://formacion.sjdhospitalbarcelona.org/ca/recursos/guies-i-protocols.html>

→ *Pantallas Amigas* (2004).

<https://www.pantallasamigas.net/>

Algunas estrategias que ayudaron a detectar situaciones de riesgo o de desamparo fueron:

- **Contacto constante con las familias.** Se intentó establecer un contacto constante con las familias, sobre todo con aquellas que presentaban más dificultades (se intentaba que fuera semanal y con cada uno de los miembros de la familia). Esta **relación continuada ayudaba a detectar las situaciones de conflicto o de riesgo**. Esto hacía que **la ausencia de este contacto simbolizara que se agravaba** la situación. El hecho de que las familias dejaran de contestar, de comunicarse, de explicar cosas, etc., era un elemento de alerta para los profesionales. Por tanto, tener una relación próxima con la familia ayudó a ver la evolución y detectar situaciones de riesgo.

Por ejemplo, el Hospital Sant Joan de Déu creó una guía para detectar casos de violencia en el hogar durante el confinamiento, que incluye un cuestionario que permite hacer preguntas sin levantar sospechas en el agresor (www.sjdhospitalbarcelona.org).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Sobre todo, se utilizó la llamada telefónica, pero en algunos casos también las *videollamadas, a través de aplicaciones como WhatsApp o mensajes de voz.

- **Coordinación entre SIS-CO y SBAS.** Cuando uno de los dos servicios detectaba alguna situación problemática, esta información se traspasaba y se acordaba un **trabajo conjunto** desde los dos servicios para poder hacer un buen diagnóstico y ayudar a las familias.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Por contacto telefónico o por correo electrónico.

- **Apoyo vecinal.** Algunas familias han tenido dificultades para expresar sus dificultades al entorno familiar y han sido **los vecinos quienes han dado la alerta**. Por eso ha sido clave que el SIS-CO fuera un servicio que formara parte de la comunidad, puesto que de este modo algunas personas se han podido dirigir a él para informar de las dificultades de sus vecinos. Gracias a estas alertas, se ha podido intervenir en la familia.

Por ejemplo, el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya creó unas recomendaciones para la situación de confinamiento que contendía el apartado "Fem xarxa", en el cual se pedía la colaboración ciudadana para detectar situaciones de riesgo

https://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/proteccio_civil/consells_autoproteccio_emergencia/mes_consells_dautoproteccio/pandemies/

→ **¿Cómo se ha hecho?** Llamadas telefónicas, contacto presencial, instancia escrita, etc.

- **Tutorías familiares.** Una manera de trabajar la detección es mediante entrevistas con todos los miembros de la familia o combinando diferentes miembros. En estos espacios se pueden **detectar miradas, gestos, comentarios, actitudes, comportamientos, silencios**, etc. Estos encuentros pueden servir para detectar, pero también para prevenir o trabajar las situaciones complejas y potenciar los factores de protección.

Por ejemplo, la Generalitat de Catalunya creó un documento informativo para los profesionales para ayudarlos a prevenir y detectar situaciones de violencia o maltrato infantil en tiempo de COVID-19 (<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5047>).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con aplicaciones como Zoom, Meet, Skype, WhatsApp... o presencialmente (siempre que se cumplan las medidas de salud).

- **Mensajería rápida.** A las familias se les ofreció la posibilidad de utilizar la mensajería del móvil para **comunicar en cualquier momento una situación de dificultad**. Esta herramienta ha servido para detectar y actuar en casos de violencia de género o doméstica.

→ **¿Cómo se ha hecho?** A través del teléfono móvil, con aplicaciones como WhatsApp o Telegram.

Algunas propuestas más



→ **Trabajo compartido. Establecer protocolos de valoración compartidos** para aquellas situaciones familiares en las que hay sospechas o evidencias de riesgo o desamparo. Estas actuaciones se plantean para cada situación familiar y de forma conjunta entre los SBAS, SIS-CO y la policía local. **¿Cómo se puede hacer? Consensuando diferentes niveles de trabajo:** la policía asiste en el domicilio una vez cada quince días, desde los SBAS se les llama también de manera quincenal y se les va a ver, y desde el SIS-CO, se les llama una vez cada semana para hacer un seguimiento más intensivo.

→ **Comité semanal de alertas.** Crear un comité de contacto semanal **entre los servicios de salud, sociales y de seguridad para saber si ha habido incidencias** en los casos de familias en situación de mucha fragilidad o riesgo. En estos espacios se intercambia información y se acuerdan medidas de acción. **¿Cómo se puede hacer?** Con un encuentro de una hora a la semana de manera virtual y con un orden del día muy estructurado.

→ **Entrevistas dirigidas.** Elaborar de manera conjunta con el SBAS un **guion de las entrevistas exploratorias** de las familias con indicadores de posible situación de riesgo o desamparo. Este guion tiene que ser personalizado para cada una de ellas dependiendo de las necesidades que presenten. Con esta pauta, las diferentes llamadas de seguimiento pueden ir encaminadas a valorar y seguir la situación familiar de riesgo. **¿Cómo se puede hacer?** El guion **se puede elaborar siguiendo los factores y los indicadores de riesgo y de protección** establecidos por la Generalitat de Catalunya [Orden 331/2013, de 18 de diciembre, por la cual se aprueban las listas de indicadores y factores de protección de los niños y de los adolescentes].

→ **Línea de urgencias 24 h sin rastro.** Ofrecer a las familias, pero sobre todo a aquellas que presenten una situación de violencia o conflicto latente, un **teléfono de urgencia** cuya llamada no deje rastro. De este modo, cualquier miembro de la familia lo puede utilizar sin miedo a ser descubierto por el resto de integrantes. **¿Cómo se puede hacer?** Contratando profesionales para hacerse cargo de la atención telefónica de urgencia y/o estableciendo rotaciones de horarios.

→ **Campañas de sensibilización vecinal.** Aprovechando que el SIS-CO está integrado en un barrio o entorno

concreto, es importante apostar por el contacto vecinal en estos momentos tan complejos. Si se hace una buena **concienciación vecinal para que todo el mundo pueda observar y detectar situaciones de violencia y conflicto** en las "casas vecinas", podremos ayudar a detectar situaciones de riesgo y desamparo. En estas campañas hay que estar muy alerta para evitar estereotipos de género. **¿Cómo se puede hacer?** Las campañas pueden consistir en **eslóganes claros y sencillos** (por ejemplo: "Sé nuestros ojos") acompañados de elementos visuales, y al comunicarse a través de los medios propios del SIS-CO, del ente local de referencia y/o de los medios de comunicación locales.

→ **Videos semanales con buenas prácticas parentales y familiares.** Con la idea de apostar por el buen trato infantil, la no-violencia y el trato familiar con respeto (y fomentar así los factores de protección), se pueden elaborar diferentes videos semanales con ejemplos de buenas prácticas familiares (estos videos tendrán que incluir un lenguaje inclusivo, igualitario y no sexista, y garantizar la diversidad de género). **¿Cómo se puede hacer?** A partir de una temática semanal, reproducir una situación o vivencia familiar. El tiempo máximo del video no tendría que ser superior a 3 o 4 minutos. Estos videos se pueden hacer llegar a través de las aplicaciones móviles.

Algunos consejos

→ Es importante no poner solo el foco de la intervención en las debilidades que presentan las familias, sino también **conocer y potenciar los factores de compensación**.

→ El **trabajo en red es la clave** para detectar cualquier situación de sospecha o de evidencia de maltrato o violencia familiar.

→ **Se debe estar muy alerta con los mensajes** que, directa o indirectamente, envían los diferentes miembros de una unidad familiar y compartir las informaciones que dan a los diversos profesionales; de este modo, se pueden detectar indicadores de riesgo.

→ Cuando las familias no aceptan una intervención, pero sí que se valora una situación de riesgo, es importante hacer un **seguimiento indirecto** para poder seguir velando por su bienestar (sobre todo el de los niños y adolescentes).

2.1.4. Acompañamiento a los padres y madres o tutores y tutoras para ayudar a los hijos e hijas en los procesos educativos

De repente, muchos niños y adolescentes se encontraron sin poder seguir su escolarización de manera ordinaria. Sus familiares tuvieron que suplir muchas de las actividades y acciones educativas que los centros escolares hacían en el día a día de los niños. Para todas

las familias fue una situación complicada, que necesitó mucha voluntad por parte de todos los miembros; pero para las familias que presentan una situación de especial vulnerabilidad, esta situación comportó un desarraigo mayor en el ámbito educativo.

¿Qué pasó?

- Muchas familias **no disponían de suficiente equipamiento informático** para pasarse a la virtualidad ni lo sabían utilizar (ordenadores o tabletas para todos los hijos e hijas, conexión a internet...). Esto dificultó el seguimiento de la escolarización de los niños y adolescentes y que los padres tuvieran muchos más problemas para acompañarlos en este proceso.
- **Aumentó la exposición** de los niños y adolescentes a las pantallas.
- **Aumentaron las diferencias entre niños y adolescentes:** los que podían seguir la escolarización virtual y los que no.
- Hubo **dificultades para gestionar las tareas escolares.**
- Se detectó **retroceso en los aprendizajes.**
- Las familias estaban muy **pendientes de las ayudas** que ofrecía Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya para poder tener el material tecnológico necesario para ayudar los hijos e hijas a seguir los procesos de aprendizaje.
- El SIS-CO hizo una **revisión de todos los niños y adolescentes que atendía para valorar quienes tenían las herramientas digitales** necesarias y quienes no.
- Algunos centros escolares mostraban dificultades para entender que había familias que no podían seguir el ritmo escolar de manera virtual.
- **Para hacer el acompañamiento se han utilizado, sobre todo, el servicio de telefonía, las videollamadas, los correos electrónicos y las redes sociales.**

- Las **condiciones de algunas viviendas** no ayudaban a tener un entorno para poder estudiar y seguir la escolarización virtual.
- **Aumentaron las dificultades de padres y madres a quienes a los que les cuesta acompañar** a los hijos e hijas en los estudios por su nivel formativo y competencial (carencia de competencias digitales).
- El seguimiento de los procesos de enseñanza funcionó bien cuando el **SIS-CO hacía de puente entre los centros escolares y las familias** (sobre todo de aquellas familias con graves problemas con el idioma). El centro escolar ofrecía información al SIS-CO y este la trasladaba a la familia.

¿Qué hemos aprendido?

- La gran **capacidad de adaptabilidad de los profesionales** a cada situación familiar.
- Las **familias tenían voluntad e interés** en que los niños y adolescentes siguieran su formación a distancia.
- El **apoyo familiar es clave en la educación** de los niños y adolescentes.
- Las familias valoran más la tarea y las habilidades de los docentes para trabajar con los grupos de estudiantes. Hay **más reconocimiento profesional** después del confinamiento.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Recomanacions per a l'ús de dispositius electrònics durant el confinament*, Salut, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4851>

→ *Desigualtats d'aprenentatges en confinament: resultats destacats*, Xavier Bonal y Sheila González (2020).

<https://blogs.uab.cat/aprenentatgeiconfinament/>

→ *Bretxes digitals i educació*, Sílvia Luque (2020).

https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/portal_social/index/assoc/varis035/8.dir/varis0358.pdf

→ *Mòdul 6: relació famílies i escola*, Anna Ramis (2020).

<https://repositori.educacio.gencat.cat/handle/20.500.12694/543>

→ *Recursos per potenciar la relació escola i famílies en temps de pandèmia*, Departament d'Educació, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://django.sindicat.net/media/salut/uploads/2020/10/18/formacio-covid19-recursos-modul6.pdf>

→ *Guía pedagógica para la aplicación del cuestionario sobre competencias académicas y de empleabilidad en entidades de tiempo libre educativo y centros socioeducativos / centros abiertos*, Fundación Pere Tarrés (2020).

<https://www.peretarres.org/arxius/fpt/guia-pedagogica-aplicacion-cuestionario.pdf>

Se ha trabajado mucho el acompañamiento en procesos de aprendizaje y se han creado iniciativas muy interesantes, como las siguientes:

- **Ofrecimiento de material tecnológico.** Diferentes administraciones locales **proveyeron de material tecnológico e informático** (tabletas, ordenadores, conexión a internet...) a las familias sin recursos para ayudar al seguimiento educativo y académico de los niños y adolescentes, o concedieron becas para que se pudieran comprar el material directamente.

Por ejemplo, el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya facilitó diferentes materiales tecnológicos para asegurar la escolarización en línea de los niños y adolescentes más vulnerables, pero esta iniciativa fue reproducida por otras ciudades y pueblos.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Comprando material y cediéndolo, reutilizando aparatos de segunda mano, haciendo convenios con empresas del sector para reducir el coste u ofrecer material de manera gratuita, etc.

- **Material didáctico y escolar.** Desde el SIS-CO se preparaban diferentes materiales educativos y escolares para las familias para **ofrecer actividades** a los niños (sobre todo para los más pequeños) y a los adolescentes. Además, se crearon actividades educativas, diarias o semanales, de carácter más lúdico que se podían hacer en familia.

Por ejemplo, la página web Aprender.org ofrece diferentes recursos educativos en catalán desde P3 hasta bachillerato. También se podía seguir el hashtag #claustrodeig, en que se recogían diferentes manualidades, ejercicios, juegos, etc. (<https://www.instagram.com/claustrodeig/>).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Comprando material y cediéndolo, haciendo préstamos, convirtiendo el material en papel a digital, creando un video o un audio explicativo, elaborando infografías explicativas, etc.

- **Apoyo comunitario.** Para garantizar la conexión a internet, se ha trabajado con comunidades de vecinos porque **se cedan la clave del wifi** o con las AMPA de las escuelas para proveer a los niños más necesitados de esta posibilidad.

Por ejemplo, el Ayuntamiento de las Franqueses del Vallès creó una serie de recomendaciones para ofrecer soporte vecinal. Una de ellas era compartir la clave del wifi con los vecinos y vecinas que no disponían, pero

especialmente con aquellos que tuvieran niños y adolescentes en edad escolar (<https://www.lesfranqueses.cat/actualitat/noticies/2020/04/23/recomanacions-solidaries-per-cuidar-el-nostre-veinat-durant-el-confinament>).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Mediante conversaciones telefónicas y presenciales.

- **Capacitación digital.** Se están elaborando y ejecutando diferentes **proyectos de alfabetización digital y tecnológica** para padres y madres que no tienen desarrolladas las habilidades necesarias para moverse en el entorno digital. Se ofrecen diferentes cursos de capacitación para que puedan entender el funcionamiento, utilizar el material y las herramientas más básicas y que, de este modo, puedan ayudar mejor sus hijos e hijas.

Por ejemplo, diferentes puntos Òmnia (xarxaomnia.gencat.cat/) y puntos TIC (<https://punttic.gencat.cat/>) están elaborando y ejecutando varios programas formativos para padres y madres.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con cursos presenciales en grupos reducidos.

- **Tutorial de rutinas.** Se ofrecían a las familias documentos explicativos o videos con diferentes ejemplos de rutinas para poder acompañar los hijos e hijas en el proceso de estudio.

Por ejemplo, la Academia Guiu creó cinco consejos para estudiar en casa (<https://www.academiaguiu.com/blog/ca/5-tips-per-estudiar-a-casa/>).

→ **¿Cómo se ha hecho?** A través de videos, infografías, documentos escritos, mensajes de voz, etc.

- **Videos con recomendaciones de series, películas, lecturas, sudokus, etc.** Para poder complementar el material educativo que se ofrecía desde los centros escolares y teniendo en cuenta que el día tiene muchas horas, se ofrecían recomendaciones a las familias de diferentes materiales pedagógicos que podrían servir para complementar la formación y pasar un rato divertido y educativo.

Por ejemplo, la plataforma eBiblio ofrecía la posibilidad de disponer de diferentes libros, revistas, películas, etc. (https://biblioteca.ebiblio.cat/?locale=ca#*indice).

→ **¿Cómo se ha hecho?** A través de videos, infografías, documentos escritos, mensajes de voz, enlaces web, canal privado de Instagram o Facebook, etc.

- **Maleta confinada.** Se elaboraba una “maleta” que contenía rutinas de videos, servicios, películas, lecturas, etc.

Por ejemplo, el portal de actividades educativas de Catalunya Activitum (<https://activitum.cat/>) disponía de diferentes actividades para niños y adolescentes de entre 0 y 16 años.

→ **¿Cómo se ha hecho?** La “maleta” se hacía llegar a las familias compartiendo el material por correo electrónico, por WhatsApp o por correo electrónico; elaborando una carpeta compartida en Google Drive; haciéndolo llegar a los domicilios particulares, etc.

- **Sala de estudio virtual.** El SIS-CO abría **aulas virtuales para poder apoyar en el estudio** a aquellos niños y adolescentes que querían y/o lo necesitaban; también se ofrecían momentos de juego conjunto virtual.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con aplicaciones como Instagram, Zoom, Skype, Meet, Jitsi...

- **Tutorías individuales y/o grupales.** Se ofrecían espacios de encuentro individuales o en pequeños grupos, de manera virtual, para **compartir dudas, hacer deberes o actividades dirigidas.** Estos encuentros podían ser directamente con los niños y adolescentes y/o con sus responsables adultos.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con aplicaciones como Instagram, Zoom, Jitsi, WhatsApp, Skype, Meet...

Algunas propuestas más



→ **Programas de radio o televisión local.** Una manera de apoyar a los progenitores, y a la vez hacer llegar el estudio a distancia, es **utilizando las emisoras de radio o televisión locales y hacer programas educativos siguiendo el currículum escolar.** De esta manera, no solo se puede seguir el estudio, sino que puede ser compartido con adultos y se aprende de una manera más dinámica y divertida (estos programas tendrán que incluir un lenguaje inclusivo, igualitario y no sexista, y garantizar la diversidad de género). **¿Cómo se puede hacer?** Colaborando con las entidades de mediados de comunicación locales y trabajando de manera conjunta con el servicio de inspección, el equipo de atención psicopedagógica, el centro de recursos y diferentes representantes de centros escolares. **Se puede montar la parrilla de los programas y dotarlos de contenido repartiendo las tareas entre los diferentes servicios.**

→ **Capacitación de los familiares.** Ofrecer **clases formativas para padres y madres de aquellos temarios que pueden tener más dificultades para apoyar a los hijos e hijas** (materias como matemáticas, lengua...). Estas acciones se pueden hacer de manera colaborativa con los centros escolares de la zona y distribuir las según las edades de los niños y adolescentes. También tienen que contener estrategias para apoyar a los hijos e hijas, aprender técnicas de estudio, organización de la agenda, etc. Es importante que en estas acciones estén presentes los diferentes progenitores para evitar que el peso del apoyo escolar recaiga en un solo miembro adulto de la familia. **¿Cómo se puede hacer?** Las sesiones pueden ser virtuales gracias a aplicaciones de videollamada, y **las clases pueden ser codirigidas entre un representante educativo y un profesional del SIS-CO** (de este modo, se ofrece tanto la vertiente más educativa como el de acompañamiento parental). Las clases pueden ser quincenales.

→ **Técnicas de estudio para responsables.** Enseñar técnicas de estudio, horarios, organización... a través de explicaciones individuales, en grupos pequeños o mediante material de difusión. **¿Cómo se puede hacer?** **Elaborando material y haciéndolo llegar a las familias en función de su grado de autonomía** (las personas que tengan más facilidad pueden recibir un videotutorial, y otras familias con más dificultad pueden disponer de sesiones explicativas individuales). Para su elaboración, se puede pedir apoyo al Centro de Recursos de Enseñanza del territorio.

→ **Familias tutoras.** Buscar **familias que ayuden y orienten en el apoyo al estudio a otras familias con más dificultades.** Se pueden buscar en el centro escolar de referencia, en otras familias del SIS-CO que están dadas de alta, etc. La función de las familias tutoras es **orientar a otros padres y madres y resolver sus dudas.** **¿Cómo se puede hacer?** Ofreciendo apoyos que tengan una duración de entre 2 y 3 meses, de manera voluntaria, y con un seguimiento de la evolución por parte de los profesionales del SIS-CO.

→ **Familias burbuja.** **Elaborar grupos de dos familias para trabajar de manera conjunta el apoyo de los hijos e hijas.** Estos grupos burbuja se encuentran semanalmente con un profesional del SIS-CO y organizan el trabajo con niños y adolescentes. Durante la semana, son las dos familias las que se ayudan y se orientan en caso de necesidad. **¿Cómo se puede hacer?** A través de las aplicaciones de videollamada o con tutorías presenciales (con medidas sanitarias).

Algunos consejos

→ Es importante **no dar por hecho que las familias conocen bien el funcionamiento de los centros escolares** o el procedimiento a seguir para acompañar de manera positiva a sus hijos e hijas. Por eso es muy importante, ante todo, conocer qué saben las familias de estos dos elementos y, a partir de aquí, poderles informar y orientar en estos aspectos.

→ Hay que **situar la responsabilidad de los padres y madres en los temas educativos y reducirles el nivel de angustia:** su función es educar y acompañar a los hijos e hijas, no hacerles los deberes o las actividades.

→ La manera de enseñar los contenidos del currículum escolar ha cambiado, por eso es bueno **repasar con las familias como se aprenden hoy en día asignaturas básicas** como lengua o cálculo.

→ Algunas veces las familias tienen muchos miedos o tabúes en relación con la educación de los hijos e hijas, y es bueno **pararse a escuchar,** conocer cómo ven la educación (qué punto de vista tienen) y ayudarles a entender la realidad escolar actual.

→ **El espacio para compartir dudas o preguntas** sobre cualquier tema relacionado con la escolarización es básico para que padres y madres se sientan acompañados.

2.1.5. Herramientas para la resolución alternativa al conflicto en el marco de la familia

Las situaciones de conflictividad familiar han aumentado durante el confinamiento y las familias han necesitado resolver de manera continuada las problemáticas y las situaciones de estrés y angustia ocasionadas por la convivencia.

¿Qué pasó?

- **Aumento de la conflictividad familiar** y las dificultades de relación y comunicación.
- Muchas familias **no disponían de suficiente equipamiento informático** para pasarse a la virtualidad ni lo sabían utilizar. Esto dificultó el acompañamiento y el apoyo que se podía dar en los conflictos familiares que iban apareciendo.
- **Las necesidades básicas de las familias acapararon la mayor parte de los esfuerzos de los profesionales** y el resto de temáticas (como la de los conflictos) quedaron en un segundo plan.
- Los **jóvenes eran quienes expresaban más los problemas** en el ámbito familiar.
- **Incremento de la violencia intrafamiliar**, más maltratos infantiles y juveniles, suicidios, etc.
- **Aumento de algunos conflictos en la calle** con jóvenes, puesto que no tenían ningún espacio o servicio donde ir. Estos conflictos repercutían tanto a casa como la comunidad (incremento de actuaciones policiales, quejas vecinales, etc.).
- **Para llevar a cabo la detección se ha utilizado**, sobre todo, el **servicio de telefonía**.
- Se hacía **difícil trabajar los problemas familiares** en el hogar porque no había privacidad, puesto que todos podían escuchar lo que se decía en una llamada o en una videollamada.
- **Incremento de las situaciones de violencia de género**, pero hay que destacar que no aumentó la tasa de mortalidad y sí que lo hizo la demanda de apoyo de los servicios.

¿Qué hemos aprendido?

- Si los profesionales están cerca de las familias **en los momentos de más conflicto, el vínculo se refuerza**, incrementa la confianza y la relación de apoyo mejora.
- El **trabajo individual y continuado** facilita el proceso de ayuda cuando aparecen conflictos.
- **Las familias agradecen haber sido escuchadas** y haber tenido un apoyo en los momentos en que más lo necesitaban.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *7 consells per a un confinament saludable per als adolescents*, Salut, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4829>

→ *Guia per a professionals de la salut: confinament i detecció de la violència intrafamiliar*, CSMIJ de Cornellà de Llobregat (2020).

<https://www.sjdhospitalbarcelona.org/ca/noticies/sant-joan-deu-crea-guia-detectar-casos-violencia-llar-confinament>

→ *Prevenió i detecció de violència o maltractament infantil i juvenil en període de confinament pel coronavirus SARS-CoV-2*, Societat Catalana de Pediatria i Societat Catalana de Psiquiatria Infantojuvenil (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5047>

Se han llevado a cabo algunas experiencias para detectar y apoyar en las situaciones de conflicto:

- **Comunicarlo al SBAS.** Cuando se detectaba alguna situación de conflicto latente o descontrolado, se contactaba con el SBAS para informarle de la situación y poder hacer un trabajo conjunto (cada territorio dispone de protocolos y circuitos para facilitar la relación y la detección de situaciones de riesgo).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Mediante contactos telefónicos, virtuales o por correo electrónico.

- **Comunicación fluida con la familia.** Aquellas familias con un alto grado de conflictividad han requerido un **seguimiento constante y continuado**. En este espacio relacional se ha combinado el contacto con el conjunto de los miembros de la familia y de estos por separado. De este modo, se ha apoyado de manera individual y grupal. En estos espacios se ha llevado a cabo un seguimiento de la situación y se han ofrecido estrategias de resolución de los conflictos que han ido apareciendo en el marco familiar.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Mediante llamada telefónica y/o videollamadas a través de aplicaciones como WhatsApp.

Algunas propuestas más



→ **Cápsulas formativas.** Para poder resolver los conflictos de manera diferente, primero hay que conocer la manera que tenemos de comportarnos y de actuar ante éstos, y después valorar qué otras opciones pueden haber. Para hacer esto, se pueden **proponer cápsulas formativas de capacitación** en las que se trabaje con grupos reducidos de familias (pero con todos los miembros de la unidad familiar) para conocer a fondo los comportamientos y sus reacciones (estas cápsulas tendrán que incluir un lenguaje inclusivo, igualitario y no sexista, y garantizar la diversidad de género). **¿Cómo se puede hacer?** Elaborando cápsulas de 20 horas con el apoyo de un psicólogo o psicóloga y un profesional del SIS-CO.

→ **Charlas formativas.** Elaborar **diferentes sesiones informativas sobre cómo podemos comportarnos y relacionarnos en el ámbito familiar** y qué consecuencias tiene hacerlo de una forma o de otra, poniendo especial interés en reducir los conflictos familiares y de género dentro del domicilio. **¿Cómo se puede hacer?** Se puede contar con la presencia de diferentes expertos y ofrecer una charla mensual.

→ **Talleres de conducta.** Ofrecer la posibilidad de elaborar un taller de conducta **con todas aquellas personas que tienen actitudes agresivas o violentas** ante cualquier situación familiar (es importante ofrecer estos talleres a todos los hombres y mujeres que con anterioridad se hayan visto implicados en situaciones de violencia en el domicilio). **¿Cómo se puede hacer?** Elaborando talleres de 20 horas con el apoyo de un psicólogo o psicóloga y un profesional del SIS-CO.

→ **Grupos de ayuda mutua.** Elaborar pequeños grupos de familiares para **trabajar las conductas disruptivas en el ámbito familiar**. En este caso, también se pueden hacer **grupos concretos para mujeres/hombres y sus hijos e hijas, que han sufrido [o están sufriendo] violencia de género/doméstica**. **¿Cómo se puede hacer?** Estos grupos se pueden dividir por edades y ser gestionados por un psicólogo o psicóloga y un educador o educadora social.

→ **Deporte en compañía: espacios de encuentro al aire libre** para las personas con dificultad para contener la agresividad y, de este modo, ayudarlas a reducir los conflictos. Estos espacios se ofrecerán tanto a los progenitores como a los niños y adolescentes, en grupos reducidos y al aire libre. **¿Cómo se puede hacer?** Ofreciendo un espacio de tarde, cada tres días, para hacer excursiones, salidas... de una duración de hora y media. Se puede pedir apoyo al servicio de deportes municipal de cada territorio para elaborar de manera conjunta esta actividad.

→ **Experiencias positivas en familias.** Proponer salidas en pequeños grupos de familias o dinámicas virtuales para **fomentar espacios sanos y positivos** de contacto y relación. **¿Cómo se puede hacer?** Elaborando dinámicas que fomenten el vínculo y la relación, así como la comunicación y el respeto entre los diferentes miembros.

→ **Material pedagógico.** Crear videos, infografías, documentos, etc. que **expliquen y comparen diferentes formas de conducta** [este material tiene que incluir un lenguaje inclusivo, igualitario y no sexista]. **¿Cómo se puede hacer?** Semanalmente, haciendo llegar material a las familias con más dificultades. Combinar los diferentes materiales para hacerlo más interesante.

→ **Prevención del conflicto personalizado.** Cada familia tiene diferentes temas que pueden ser susceptibles de generar un conflicto entre sus miembros. Cuando se tiene que convivir de manera tan próxima y tantos días seguidos, es bueno **identificar bien las fuentes de conflicto y pensar estrategias de respuesta, positiva y sana**, para el momento en el que el conflicto pueda estar a punto de estallar. Por eso se deben hacer sesiones individuales con cada familia para ayudarlas a identificar las fuentes de conflicto y facilitar que cada miembro busque respuestas diferentes de las habituales. **¿Cómo se puede hacer?** Con una sesión de diagnóstico, una sesión con cada miembro de la familia para buscar las respuestas positivas y sesiones de seguimiento de la evolución. También se puede crear una parrilla del "no conflicto" en la cual se anoten las situaciones que han desencadenado un **conflicto y se trabaje para buscar nuevas estrategias**.

Algunos consejos

→ Lo más importante en la gestión de un conflicto es su **prevención** y no tanto su tratamiento. Si se intenta enseñar a las familias a prevenir las situaciones conflictivas, se evitará que acaben llegando.

→ **Las personas se tienen que conocer bien a sí mismas** para conseguir que puedan prever los momentos que los pueden provocar una situación de alta conflictividad. Por tanto, se tiene que enfocar el trabajo hacia el autoconocimiento.

→ Es importante **evitar prejuicios o estereotipos relacionados con el género y los conflictos**. Se debe conocer a fondo a cada familia y trabajar la prevención de las situaciones problemáticas de manera individualizada y personalizada.

2.1.6. Trabajo en grupo con las familias desde la virtualidad o semivirtualidad

El trabajo grupal con las familias recibió uno de los impactos más importantes durante esta época. Los contactos se tenían que restringir y las sesiones grupales se vieron afectadas (se eliminaron del todo, disminuyeron la intensidad o se redujeron el número de miembros).

¿Qué pasó?

- **El trabajo grupal se dejó de hacer** a raíz de las dificultades tecnológicas de la mayoría de las familias. El trabajo fue más individual, vía telefónica.
- **Muchas familias no disponían de suficiente equipamiento informático** para pasarse a la virtualidad ni lo sabían utilizar. Esto dificultó la creación de grupos de padres virtuales.
- **Algunos SBAS consideraron que era mejor no hacer sesiones grupales**, puesto que las familias estaban muy sobrecargadas.
- **Para hacer el trabajo grupal se utilizó**, sobre todo, **la videollamada**.

¿Qué hemos aprendido?

- La gran **capacidad de adaptabilidad de los profesionales** a la nueva situación social.
- El trabajo individual también permite que las familias se abran más, así que la **combinación del trabajo grupal e individual es positiva**.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Decálogo para la mejora de la docència online: propostes para educar en contextos presencials discontinuos*, Albert Sangrà (2020).

<https://globaleducationforum.org/wp-content/uploads/2021/10/DOC-2-Decalogo-parala-mejora-de-la-docencia-online.pdf>

→ *Reptes i propostes dels professionals per al desenvolupament de l'acció socioeducativa en temps de pandèmia*, FEDAIA (2020).

https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/172051/9/sintesi_principals_resultats_def.pdf

Buenas prácticas

• **Plazoleta virtual.** Durante el día se abre un **espacio virtual de libre acceso** (en horario, en tiempo...). Es un espacio de encuentro informal en el que las familias pueden entrar y salir cuando quieran. En este espacio se encuentran con otras familias y pueden compartir angustias, miedos, inquietudes, decepciones, experiencias, su día a día, etc. Los profesionales del SIS-CO van entrando de manera regular para acompañar y apoyar.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con aplicaciones como Zoom, Skype, Meet, etc.

• **Grupos de WhatsApp.** Los grupos de familias creados a través de WhatsApp ayudaron a tener **conexión entre las familias** y eran un buen **espacio para compartir**, mantener el contacto, traspasarse información, ayudarse, etc. También se aprovechaba este espacio para que las familias compartieran sus actividades diarias con el resto de miembros (vía videos, mensajes de voz, explicaciones...).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con el teléfono móvil y la aplicación WhatsApp, siempre solicitando previamente el consentimiento de los padres, madres y/o tutores y tutoras.

• **Grupos burbuja.** Para seguir con los espacios grupales, se han creado **grupos más reducidos de familiares**; así se puede seguir con el funcionamiento grupal. Estos espacios son más personalizados y adaptados al pequeño grupo y facilitan el contacto, la relación entre los participantes, el vínculo con los profesionales, etc.

→ **Como se ha hecho?** Combinando espacios presenciales grupales (menos personas, menos tiempos y espacios abiertos) con algún espacio virtual o telefónico más individual.

Algunas propuestas más



→ **Encuentros virtuales grupales:** espacios de encuentro virtual con pequeños grupos de padres y madres que pueden presentar una situación familiar similar. Puede ser un buen espacio para **compartir dudas, guiar estrategias de mejora, ayuda mutua, etc.** El hecho de compartir en un pequeño grupo facilita que las personas se puedan abrir más y mejor. En estos espacios se tiene que garantizar un lenguaje inclusivo e igualitario, y se debe garantizar la diversidad de género. **¿Cómo se puede hacer?** Con aplicaciones virtuales como Zoom, Skype, Meet... o a través de WhatsApp.

→ **Foro.** Disponer de un foro virtual **abierto de manera continua para ofrecer un espacio de contacto permanente** entre las familias. **¿Cómo se puede hacer?** Utilizando aplicaciones como Moodle, un espacio privado en la página web de la entidad u organización, un grupo de WhatsApp para esta finalidad, etc.

→ **Retos quincenales virtuales.** Para trabajar en grupo, desde el SIS-CO se pueden lanzar retos que las familias **tienen que hacer de manera virtual, pero conjuntamente entre ellas.** **¿Cómo se puede hacer?** Ofreciendo la posibilidad de hacer desafíos compartidos o de crear videos y materiales conjuntamente, haciendo retos para los cuales sea necesaria la continuidad del resto de familias, etc.

→ **Dinámicas grupales.** Durante los espacios grupales con las familias, es importante proponer diferentes dinámicas **que faciliten el contacto y las relaciones**, y que les sean "útiles". Por eso se tienen que organizar espacios de reflexión, de trabajo conjunto, de diversión y de creación. **¿Cómo se puede hacer?** Escogiendo una temática para cada sesión y combinando diferentes estrategias metodológicas para dar salida a los contenidos. Es bueno evitar la repetición de estrategias.

→ **Rutinas marcadas.** El **trabajo grupal también tiene que estar pautado y organizado** para evitar la dispersión o la desconfianza de las familias. Debe tener un día y una hora que hay que respetar, utilizar siempre la misma aplicación y el mismo acceso, y conocer con anterioridad que se trabajará a cada sesión. **¿Cómo se puede hacer?** Elaborando un calendario trimestral con fechas y temáticas, y elaborando una pequeña guía de uso y normativa básica.

→ **Mi tiempo, tu tiempo.** En cada sesión grupal los diferentes participantes deben sentir que forman parte del espacio [tanto los hombres como las mujeres]. Por eso es básico **controlar bien las palabras y dar paso a aquellas a quienes les cuesta más hablar en público.** **¿Cómo se puede hacer?** Utilizando un cronómetro de palabras para así dar espacio a quien le cuesta expresarse y reducir el tiempo a aquellas personas que pueden monopolizar la sesión.

Algunos consejos

→ Hay que **destinar tiempo a pensar bien los grupos** que se quieren crear, tanto en lo que respecta al contenido como al perfil de personas que formarán parte. De este modo, se podrá garantizar que las personas que participen tengan experiencias positivas. Así mismo, se tiene que garantizar la diversidad de género en cada uno de ellos.

→ El grupo se debe gestionar de forma que **todo el mundo encuentre su espacio**, que todo el mundo pueda hablar y que todo el mundo se sienta escuchado.

→ Los **grupos de apoyo deben tener menos participantes que los grupos “formativos”**. En el primer caso se podría llegar, como máximo, a diez personas y, en el segundo caso, a las veinte.

→ Superar la **temporalidad de una hora y media** de sesión implica que las personas pierdan interés y reduzcan su participación.

→ En el marco del grupo, **se tienen que hacer diferentes dinámicas** para ir manteniendo la atención de sus miembros.

2.2. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Durante la pandemia, los niños y adolescentes se vieron duramente golpeados por fenómenos que, a pesar de estar presentes también entre los adultos, les afectaron de manera específica y, a veces, con más intensidad a causa de la carencia de recursos para afrontar esta compleja realidad. Los cambios de rutinas, la incertidumbre de una situación que iba cambiando día a día, la sensación de tener que adaptarse a situaciones nunca vividas, etc. se vivieron con angustia, ansiedad, cansancio y tristeza. Además, el hecho de no poder salir a la calle y, en muchas ocasiones, de no tener un espacio propio en casa –una situación a las que hay que añadir todas las problemáticas de vivienda (desahucios, casas sin patio, con muchas personas en la misma habitación)– dificultaron mucho el bienestar y la convivencia familiar.

El apoyo emocional por parte de los profesionales de los SIS-CO fue fundamental. Tuvieron que modificar la manera de trabajar y de acercarse a situaciones de miedo, rabia, irritabilidad, tristeza, ansiedad, frustración, impotencia, vergüenza, inseguridad, sentimientos de culpa... También se detectaron casos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y juvenil, suicidios, un aumento en las adicciones a pantallas y en el consumo de sustancias, así como retrasos en los aprendizajes. Además, los problemas vinculados con la salud mental y los trastornos diagnosticados empeoraron.

A pesar de todas estas dificultades, se vio una gran capacidad de resiliencia entre niños y adolescentes, para la cual resultó clave todo el trabajo de acompañamiento de los profesionales a través de videollamadas y la creación de materiales de apoyo específicos. En este punto, el trabajo conjunto con las familias resultó imprescindible para acompañarlos.



2.2.1. Detección de necesidades en las entrevistas individuales telefónicas o telemáticas

La llegada de la pandemia vino acompañada de un conjunto de situaciones y problemáticas que los profesionales necesitaron conocer para poder enfocar correctamente su trabajo y, también, para priorizar acciones.

Buenas prácticas

- **Elaboración de un nuevo sistema de recogida de información** que permita recopilar con profundidad

¿Qué pasó?

→ La mayoría de los SIS-CO tuvieron que pasar de la modalidad de trabajo presencial al **seguimiento en línea** con los adolescentes, una situación que conllevó una **adaptación a muchos niveles** (modificación de las herramientas de comunicación y seguimiento, dificultades añadidas al hecho de tener más o menos disponibilidad de aparatos informáticos y redes de wifi...).

→ Una de las principales dificultades para llegar a los niños y adolescentes y detectar sus necesidades fue la **carencia de infraestructuras tecnológicas** para poder hacer llamadas y videollamadas, así como las dificultades económicas de sus familias para pagar la conexión. En otros casos, el hecho de tener que compartir los ordenadores fue un obstáculo para poder disponer de ellos. La detección de estas necesidades se hizo gracias al contacto constante con las familias, a pesar de que los equipos **también lo detectaron por la ausencia de este**. En algunos casos, el hecho de que dejaran de coger el teléfono hizo ver a los profesionales la necesidad de reforzar el apoyo.

¿Qué hemos aprendido?

→ A **dar por hecho** de que todo el mundo tiene cubiertas sus necesidades básicas.

→ A **tener cuidado** en el modo de conseguir información sobre lo que necesitan. Hay que hacerlo despacio, sin ideas preestablecidas, sin prejuicios.

→ A generar **nuevas herramientas** de recogida de la información, teniendo una mirada más compleja y sistémica.

→ A trabajar más y mejor en **coordinación** con otros servicios, proyectos y equipamientos.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *El procés d'acompanyament socioeducatiu d'adolescents i joves des del medi obert: algunes reflexions a partir de bones pràctiques*, FEDAIA (2017).

<https://docplayer.es/54334723-El-proces-d-acompanyament-socioeducatiu-d-adolescents-i-joves-des-del-medi-obert-algunes-reflexions-a-partir-de-bones-practiques-jaume-funes.html>

→ *Informe INSESS-COVID-19: identificació de necessitats socials emergents com a conseqüència de la COVID-19 i efecte sobre els Serveis Socials del territori*, Fundació iSocial (2020).

<http://www-eio.upc.edu/~karina/INSESS/InformeINSESS-COVID19.pdf>

todas las necesidades (acceso a dispositivos y conexión wifi, dificultades escolares, de vivienda...).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Transformando los apartados de las herramientas que ya se estaban utilizando para esta tarea (Excel) y ofreciendo nuevas categorías de acuerdo con el contexto de la pandemia.

• **Diversificación** en el uso de herramientas digitales dependiente de las posibilidades de acceso (disponer de datos o no, de bastante dispositivos...) y del objetivo (detectar necesidades, acompañar, ofrecer espacios de entretenimiento, apoyar en tareas académicas y en la realización de gestiones...).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Ofreciendo información de todas las herramientas que se podían utilizar, como grupos de WhatsApp; redes sociales como Facebook, Instagram, Google Classroom... y recomendando el uso teniendo muy presente la situación de cada persona.

• **Elaboración de infografías** con información sobre necesidades detectadas, aprovechando el conocimiento especializado y actualizado de los servicios de los cuales disponen las entidades, como el socio jurídico.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Utilizando plataformas como Canva, PiktoChart o Genially.

• **Creación de videos explicativos** a partir de necesidades detectadas, como el desconocimiento de cómo abrirse una cuenta de correo electrónico.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se utilizaron los teléfonos de los profesionales y, en función de la destreza de cada cual, se mejoraron con programas de edición.

• **Formación de grupos de apoyo específicos**, como por ejemplo uno exclusivamente de mujeres adolescentes, desde los cuales poder ofrecer un espacio de alivio de los problemas ocasionados por la pandemia.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Fomentando espacios propios y seguros de participación donde poder compartir inquietudes e ideas, que se fueron transformando en grupos de apoyo mutuo, aprovechando las redes sociales y las plataformas de encuentros virtuales (Zoom, Meet...).

Algunas propuestas más



→ Una actividad que se puede proponer para bajar esta detección de necesidades es elaborar conjuntamente un **mural virtual** (se podría hacer con Padlet), donde ir poniendo qué necesita cada uno y de qué manera los otros pueden ayudarle a conseguirlo.

→ Algunas de las necesidades detectadas se podrían abordar a través de la creación de un **banco del tiempo** en el cual, en primer lugar, se identificarían las acciones que pueden ofrecer los otros para, después, conectarlas con personas que puedan ser beneficiarias. Se podría ofrecer ayuda con los deberes, una canción dedicada... Este banco se podría organizar a través de herramientas como Jamboard o Padlet.

Algunos consejos

A la hora de trabajar las necesidades de la infancia y la adolescencia, resulta clave **no hacerlo de manera aislada** al trabajo a desarrollar con las familias. Si las familias se encuentran bien, podrán ayudar mejor a sus hijos e hijas.

→ La reacción de los profesionales tiene que ser **tan ágil como sea posible**. No alargar mucho la primera toma de contacto para detectar las necesidades, que sea únicamente para ver cómo están y que necesitan.

→ Resulta clave disponer de una **buena red de aliados** (otros servicios, equipamientos, proyectos...), así como de información actualizada de ayudas y de cómo solicitarlas. Esta manera de trabajar favorece una mejor ayuda, así como nuevas posibilidades de colaboración entre SIS-CO.

→ Se recomienda **recopilar información clave** para ofrecer un buen seguimiento: grado de disponibilidad de dispositivos móviles, conexión wifi, cantidad de familias afectadas por situaciones como ERTES, despidos, donde viven (habitaciones), pago de hipotecas... Disponer de una **imagen clara de la realidad** implica destinar más o menos recursos y energías a determinadas necesidades y seleccionar mejor con qué otros servicios poder trabajar (Servicios Sociales, por ejemplo, resultó clave).

→ Compensar la pérdida del contacto presencial (con todas sus implicaciones de proximidad, confianza...) con una toma de conciencia de **las posibilidades** de las herramientas digitales.

→ Tener cuidado a la hora de buscar **los mejores espacios y tiempos** para abordar la detección de estas necesidades, teniendo en cuenta la importancia de la privacidad y la necesidad de un espacio físico tranquilo dentro de sus domicilios que permita hablar con confianza.

→ Apoyar el **manejo de las herramientas digitales** y no dar por sentado que todo el mundo está familiarizado.

→ Favorecer que **los usuarios identifiquen las herramientas** de detección de necesidades con las cuales se encuentran más seguros: llamada telefónica, videollamada, correo electrónico...

→ **Evitar el condicionamiento previo** por parte del equipo profesional a la hora de establecer unas necesidades que ya se consideran cubiertas o que no hay que cubrir.

→ Prestar **atención a la generación de expectativas**, siendo realistas con el hecho de hasta donde se pueden abordar por parte del equipo y en qué momento tienen que actuar otros servicios más especializados.

2.2.2. Estrategias para identificar la motivación y las necesidades a partir del contacto telemático

La virtualidad a la cual nos obligó la pandemia hizo más difícil la identificación de las necesidades de niños y adolescentes. Este nuevo contexto obligó los profesio-

nales a tener que buscar nuevas maneras de vincularse y a hacerlo con un cuidado especial para evitar casos de daños a su privacidad.

¿Qué pasó?

→ Hubo situaciones familiares críticas, con **agravio de las necesidades básicas**: alimentación, acceso a luz y agua, problemas de vivienda, desahucios, así como un incremento en la dificultad para gestionar las habilidades parentales.

→ A causa de la carencia de infraestructuras tecnológicas (aparatos, datos...), el seguimiento de las necesidades se realizó en muchas ocasiones a través de **llamadas de teléfono**, una situación que modificó mucho la manera de vincularse con los profesionales.

→ En la detección de situaciones de riesgo, las herramientas que más funcionaron fueron **las llamadas individuales los y con periodicidad semanal**. En función de la gravedad de la situación vivida, se contactaba más o menos veces en la semana. También usaron los mensajes de voz.

→ Se realizó una atención intensiva a través de llamadas, mensajes diarios y WhatsApp. Al principio **las preguntas eran más directas** (como estás, qué necesitas...), puesto que el objetivo primordial era cubrir, en la medida de lo posible, las necesidades más básicas y urgentes.

→ **Del caos** inicial se pasó a una mejora de la gestión de todo el trabajo: **elaboración de protocolos**, focalización en el refuerzo del vínculo dentro de la nueva situación...

→ En muchos casos, la detección de las diferentes necesidades de niños y adolescentes se hizo a **través de los adultos**. Con algunos adolescentes, la estrategia para acercarse a su realidad fue la **utilización de códigos** para poder conocer la realidad de sus familias, sin que estas se dieran cuenta de lo que estaba explicando el adolescente.

→ El hecho de poder usar videollamadas permitió una mayor apertura de algunos jóvenes y, además, poder **ver en qué condiciones estaban viviendo**.

¿Qué hemos aprendido?

→ A reflexionar sobre las **herramientas más adecuadas** para establecer contacto con las familias, niños y adolescentes, y a no dar por hecho que todo el mundo sabe cómo se utilizan.

→ **La brecha digital** no es lo único que dificulta la comunicación; hay otras muchas cosas a tener en cuenta.

→ La **privacidad** es una cuestión muy personal. Cada persona valora hasta qué punto quiere compartirla con el otro (y se debe respetar).

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *El procés d'acompanyament socioeducatiu d'adolescents i joves des del medi obert: algunes reflexions a partir de bones pràctiques*, FEDAIA (2017). <https://docplayer.es/54334723-El-proces-d-acompanyament-socioeducatiu-d-adolescents-i-joves-des-del-medi-obert-algunes-reflexions-a-partir-de-bones-practiques-jaume-funes.html>

→ *Informe INSESS-COVID-19: identificació de necessitats socials emergents com a conseqüència de la COVID-19 i efecte sobre els Serveis Socials del territori*, Fundació iSocial (2020). <http://www-eio.upc.edu/~karina/INSESS/InformeINSESS-COVID19.pdf>

Buenas prácticas

- **Creación de nuevos espacios virtuales.** Sirvieron a las familias para compartir experiencias y desazones. Uno de estos espacios fue la Plazoleta virtual.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se aprovecharon canales ya existentes en las equipamientos y servicios como YouTube o Facebook Live, y se adaptó su uso para favorecer la compañía en el periodo de confinamiento.

- **Formación de grupos no mixtos** para trabajar el apoyo mutuo, el autocuidado y el cuidado del otro a través del trabajo corporal (yoga, zumba...).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se aprovechó el vínculo que se había ido tejiendo antes y durante la pandemia para ofrecer espacios propios donde compartir actividades, estados emocionales, propuestas, etc. Estos grupos se reunieron usando plataformas en línea, como Facebook Live.

- **Aprovechar las redes sociales** para acompañar desde la cotidianidad, ofreciendo un espacio que pudiera recoger preocupaciones y necesidades, así como dar recursos para dinamizar el ocio a través de cuentos y otras actividades artísticas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Usando redes sociales como Facebook o Instagram, fáciles de utilizar y con mucha presencia entre los usuarios.

- **Compartir registros informativos** que ya se estaban utilizando en otros contextos (como el escolar) para evitar duplicaciones en la hora de recoger información, ofrecer recursos, etc.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se fueron generando y fortaleciendo vínculos con otros servicios y áreas para ayudar a tener una información más amplia y útil que permitiera una mejor intervención a partir de las necesidades de las personas.

Algunas propuestas más



→ Algunas actividades que se podrían proponer son: utilizar los **grupos de WhatsApp** para mostrar cómo se siente cada uno y qué necesidades tiene a través de varios elementos artísticos (escogiendo una canción, un objeto, una frase, haciendo un autorretrato...).

→ A veces nos cuesta expresar en palabras el que necesitamos. En este caso, se podrían buscar otras herramientas de comunicación, como por ejemplo **la mímica y el teatro**, para expresar estas necesidades. Por ejemplo, se puede proponer: "Representa en una escena de un minuto, sin palabras, únicamente con gestos, qué cosas te irían bien para encontrarte mejor".

Algunos consejos

→ Empezar **despacio**. A veces un "¿cómo te encuentras?" o un "te echamos de menos" puede ser el mejor inicio para abrirse al otro y a sus malestares.

→ **Priorizar** lo que puede ser más necesario dentro de sus circunstancias. Se puede iniciar con un espacio desde el cual ofrecer tranquilidad para reanudar después con un trabajo sobre las nuevas rutinas.

→ **Aprovechar herramientas que se estaban utilizando** en un contexto específico (por ejemplo, Google Classroom dentro de la educación formal) para acompañar en el horario no lectivo a la hora de hacer deberes, aclarar dudas, ofrecer juegos y otras propuestas lúdicas.

→ Resulta clave hacer una **gestión buena y segura de toda la información** que se va recogiendo sobre estas necesidades, cuantificarla y hacerla visible a través de informes y otros registros para favorecer que se dé respuesta desde los servicios y las áreas responsables.

2.2.3. Gestión del conflicto de manera positiva

Hablar de conflictos es hablar de la necesidad de escucharnos más y mejor, de fomentar la empatía, de tener cuidado los unos de los otros. Puesto que los conflictos forman parte de nuestras vidas, se tiene que aprender a hacer una buena gestión que nos ayude a mejorar personal y profesionalmente y que nos haga incorporar nuevas perspectivas.

¿Qué pasó?

- **No predominó** el trabajo relacionado con la resolución de conflictos familiares, puesto que las necesidades y problemáticas que hacían llegar las familias fueron de carácter más asistencial y económico.
- Entre las familias y los **adolescentes**, fueron estos últimos los que **expresaron** más veces los problemas vinculados con conflictos familiares.
- Cuando se tuvo sospecha de algún tipo de conflicto o maltrato, se comunicó al servicio básico de atención social (SBAS) de zona.
- Los principales conflictos y dificultades estuvieron **focalizados en los padres y madres**, y fueron: poner límites a los hijos e hijas, la transgresión de las normas y el incremento de las tensiones dentro del núcleo familiar.
- No ha sido hasta que los adolescentes han **vuelto al servicio** presencial que han empezado a ver balizar situaciones de conflicto y/o violencia en casa.

¿Qué hemos aprendido?

- El conflicto es más **habitual** de lo que pensamos. Tenemos que aprovecharlo para mejorar nuestras relaciones y entenderlo como una **oportunidad** para reflexionar sobre nosotros mismos en el ámbito personal y en el profesional.
- Ante un mismo conflicto hay tantas perspectivas como personas. Hay que practicar **la escucha activa y respetuosa**.
- A **no huir** del conflicto, sino a mirarlo como un elemento que nos da información muy valiosa a tener en cuenta.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Guia per a professionals de la salut: confinament i detecció de la violència intrafamiliar*, CSMIJ de Cornellà de Llobregat (2020).

<https://www.sjdhospitalbarcelona.org/ca/noticies/sant-joan-deu-crea-guia-detectar-casos-violencia-llar-confinament>

→ *El arte de aprender a tratarse bien*, Sara Carro Ibarra, Fil a l'agulla (2019).

<https://iapop.com/wp-content/uploads/2020/05/El-arte-de-aprender-a-tratarse-bien-Sara-Carro.pdf>

→ *Guia para la gestión de conflictos en las cooperativas*, Fil a l'agulla (2017?).

https://www.cooperativestrellball.coop/sites/default/files/materials/guia_per_a_la_gestio_de_conflictes.pdf

→ *Guia de recursos i dinàmiques per a la gestió de conflictes a l'assemblea de monitores*, Esplac i Diputació de Barcelona (2019).

http://liniespedagogiques.esplac.cat/wp-content/uploads/2019/10/Guia_Gestio_Conflictes_Monis_Esplac.pdf

→ *Curs en línia Aprende a gestionar conflictos*, Aprendemos juntos, BBVA.

<https://www.bbvaaprendemosjuntos.com/es/resoluciondeconflictos#>

Buenas prácticas

• **Uso del protocolo de violencia en casa.** A pesar de que ya se utilizaba antes de la pandemia, durante este periodo, se reforzó.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Adaptando recursos ya existentes a las nuevas situaciones y necesidades que se produjeron durante el periodo de la pandemia. Las llamadas telefónicas fueron fundamentales para la recogida de estas necesidades y para dar una buena respuesta.

• **Uso de servicios de atención psicológica para jóvenes.** Los adolescentes sufrieron situaciones específicas que fue necesario atender desde los SIS-CO y, muchas veces, aprovechando servicios externos. Uno de estos servicios “Aquí t’ escoltem” (<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/aqui-tescoltem>), que depende del Departament de Joventut y dirigido a jóvenes de 12 a 20 años. Se ofreció atención psicológica, proporcionando herramientas y recursos para fortalecer las habilidades personales y sociales de los jóvenes y fomentando el crecimiento personal. Para poder optar a una atención individual era necesario solicitar cita previa o enviar las consultas a la dirección: consulta_aqui-tescoltem@bcn.cat. Este servicio se puso en marcha de manera complementaria en el Centro para Familias con Adolescentes.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Compartiendo con los jóvenes la información de los servicios y recursos disponibles, y acompañándolos en sus dudas a través de los servicios de chat, correo electrónico, videollamadas, etc.

• **Uso de materiales específicos para dar respuesta a situaciones empeoradas por la COVID-19.** La pandemia vino acompañada de nuevas situaciones, como por ejemplo tener que compartir meses enteros con las familias, sin poder salir de casa, y, a veces, sin poder disfrutar de espacios propios. Esto generó, en muchas ocasiones, conflictos intrafamiliares. Los profesionales encontraron recursos específicos muy útiles para poder realizar acompañamientos en estas situaciones, como la Guía para la gestión de las relaciones y la convivencia durante el confinamiento por la epidemia de la COVID-19 (<https://arxiu.copc.cat/ct/noticias/1067/El-COPC-fa-publica-la-i-Guia-per-a-la-gestio-de-les-relacions-i-la-convivencia-durant-el-confinament-per-l-epidemia-de-la-COVID-19-i->).

Esta publicación dio herramientas para prevenir los conflictos, saber cómo abordarlos cuando se

producían y acompañar cuando era necesaria la ayuda profesional.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Fue clave que los profesionales contaran con buenas redes informativas (Twitter, boletines, servicios de e-mailing) que pudieran poner a su alcance recursos educativos para trabajar estas situaciones.

Algunas propuestas más



→ Una actividad para trabajar el conflicto puede consistir en el **termómetro**, que se hace recopilando frases de situaciones reales ante las cuales se tienen que posicionar en función de si están de acuerdo o no. Después tendrán que justificar su respuesta y encontrar maneras positivas de trabajar el hecho de no estar de acuerdo con alguien.

→ Se pueden **analizar conflictos reales** a partir de preguntas: “¿Qué ha pasado?”, “¿Cómo he reaccionado?”, “¿Cómo me hizo sentir esta reacción?”, “¿Se puede pensar en una manera alternativa?”. Y después, representar estos conflictos con un juego de *role-playing*.

Algunos consejos

→ A la hora de abordar los conflictos de manera positiva, resulta fundamental tener en cuenta algunas claves. La guía *Recomanacions i recursos per a la gestió i l'acompanyament emocional de la infància i l'adolescència en espais educatius i de lleure, durant l'epidèmia de COVID-19* (https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2020/06/Guia-Acompanyament-emocional-NNA_COVID-19-1.pdf) recomienda:

- Favorecer la expresión y la validación de las emociones desde el respeto de todas las personas implicadas.
- Identificar en qué estado emocional están los niños y adolescentes para ver si pueden entenderse desde las razones o es mejor buscar otro momento para hablar del conflicto.
- Consensuar acuerdos.
- Establecer consecuencias por la vulneración de las normas, siempre vinculadas a la reparación.

→ Por otro lado, Sara Carro Ibarra, en la guía *El arte de aprender a tratarse bien* (<https://iapop.com/wp-content/uploads/2020/05/El-arte-de-aprender-a-tratarse-bien-Sara-Carro.pdf>), hace algunas reflexiones que resultan muy interesantes de cara a abordar el conflicto:

- El conflicto puede ser una oportunidad para: profundizar en un tema y tomar conciencia, conocernos mejor como personas y como grupo, crear comunidad y hacer visible la diferencia.
- La perspectiva sistémica permite abrir nuevas miradas sobre el conflicto.
- El conflicto se puede gestionar desde el trabajo de procesos, que incluye tres niveles de realidad: el más objetivo (qué, quien, cuando), el más subjetivo y menos visible (la parte emocional). Y aquello esencial (realidad no dual).
- Abordar el conflicto implica abordar otros aspectos como las dinámicas de poder o las discriminaciones, y al mismo tiempo nos invita a revisar nuestro rol como facilitadores y facilitadoras.

2.2.4. Vínculo y estrategias de apoyo emocional

Trabajar desde el vínculo es un posicionamiento. No siempre es fácil, puesto que requiere paciencia, tiempo de calidad, confianza..., pero es una inversión fundamental si lo que queremos es ofrecer una atención más cercana y próxi-

ma. Del mismo modo, uno de los aprendizajes clave de esta pandemia fue el de la importancia de cuidarnos y de darnos un apoyo emocional que, en todos estos meses, fue fundamental para sentirnos y hacer sentir los otros mucho mejor.

¿Qué pasó?

- Muchas familias se quedaron sin ningún recurso económico y confinadas en **pisos muy pequeños**, situación que afectó a todo el núcleo familiar. En relación con los niños y adolescentes, esto significó menos libertad de movimiento, tener que compartir espacios que antes podían ser exclusivos...
- Entre los niños y adolescentes, los profesionales observaron un **cansancio y tristeza** que los iba superando, hecho que provocó que, en muchos casos, los horarios y rutinas desaparecieran y que se pasaran el día durmiendo y que todo se los hiciera más complicado.
- La mayoría de niños y adolescentes se sintieron **angustiados** por el hecho de no poder salir a la calle y, en muchos casos, por no tener un espacio propio en su casa.
- Se vivió un **nerviosismo generalizado** que se canalizó a través de miedos, angustias, conflictos familiares, dificultades para seguir los estudios...
- Se vivió la **incertidumbre permanente** de los cambios que día a día comportaban las nuevas medidas sanitarias.
- Hubo niños que se cerraban y que **no querían salir** de casa por miedo a un contagio, y que tampoco se conectaban a las conexiones con los SIS-CO y la escuela.

¿Qué hemos aprendido?

- A inventar **nuevas maneras de vincularnos** con el otro, teniendo en cuenta las debilidades y nuevas oportunidades generadas por los entornos digitales.
- A incorporar este elemento como una **manera básica** para trabajar en nuestros equipamientos, proyectos y servicios.
- A respetar la **manera en que cada cual quiere vincularse**, con sus límites y necesidades.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Prevenció i detecció de violència o maltractament infantil i juvenil en període de confinament pel coronavirus SARS-CoV-2*, Societat Catalana de Pediatria i Societat Catalana de Psiquiatria Infantojuvenil, Generalitat de Catalunya (2020).
<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5047>

→ *Quatre experts aconsellen a les famílies com mantenir una convivència saludable emocionalment durant la COVID-19 en una sèrie de vídeo-càpsules*, Generalitat de Catalunya (2021).
https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Noticies/videoconsells_families_mantenir_convivencia_saludable_emocionalment_COVID19.html

→ *Com acompanyar emocionalment en el lleure?*, Ajuntament de Barcelona (2020).
<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/infografia-acompanyament-lleure.pdf>

→ *Enquesta a la joventut de Barcelona 2020: avançament dades d'impacte COVID-19*, Ajuntament de Barcelona (2020).
https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/enquesta_joventut_impacte_covid19-barcelona-2020.pdf

Buenas prácticas

• **Uso de cuentos para poder explicar la pandemia a los más pequeños.** La dificultad de poder explicar todo lo que estaba pasando con la pandemia comportó la necesidad de buscar herramientas más próximas a la realidad de los niños. Una de ellas fueron los cuentos. A raíz de esta situación se publicaron algunos como, por ejemplo, *La Rosa contra el virus* (https://www.cem-cat.org/sites/default/files/la_rosa_contra_el_virus_-_catala.pdf), escrito para “explicar de forma sencilla y clara qué es un virus y como gestionar las emociones”, tal y como se explica en la introducción. Este cuento incluyó recomendaciones para los adultos, así como varias preguntas dirigidas a los niños.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se buscaron cuentos adecuados según la edad, los tipos de necesidades... y se compartieron con niños y niñas.

• **Aprovechamiento de espacios específicos para dar apoyo psicológico a los jóvenes.** A raíz de la pandemia, se ofrecieron varios espacios en línea que permitieron a los jóvenes resolver dudas y hablar de cómo se encontraban. Uno de ellos fue “Konsulta’m” (<https://ajuntament.barcelona.cat/sanitatalut/ca/canal/konsultam>), un servicio “dirigido a adolescentes y jóvenes de 12 a 22 años para detectar y atender de forma preventiva el sufrimiento psicológico y los problemas de salud mental”, como explican en la web del Ayuntamiento de Barcelona. Este servicio se daba una tarde a la semana en un casal o espacio de proximidad, y también ofrecía asesoramiento a los profesionales que trabajan con este colectivo.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se aprovecharon todas las informaciones sobre nuevos recursos dirigidos a jóvenes en el contexto de la pandemia para hacer derivaciones y así poder acompañarlos en sus malestares (cuando se pudo, presencialmente; mientras tanto, de manera virtual). Se crearon guías de recursos que se compartieron de manera virtual.

• **Intervención a partir de las preocupaciones específicas de los niños.** Los profesionales vieron que resultaba fundamental el hecho de poder trabajar a partir de las vivencias de los niños. Dentro de este contexto, fueron de gran utilidad materiales como “FAQS: respuestas a preguntas frecuentes que se pueden hacer los niños y niñas durante el estado de alarma por COVID-19”

(<https://pedagogs.cat/reg.asp?id=4688&i=ca>), una herramienta dirigida a niños de hasta 12 años. Este material incorporó una mirada transdisciplinaria y contó con la colaboración de varios colegios profesionales (COPC, COPEC, CEESC, TSCAT y EATAF). Entre las preguntas a las cuales se dio respuesta, había aquellas vinculadas a preocupaciones e inquietudes (“Estoy triste, ¿qué puedo hacer?”, “¿Tengo miedo, como puedo hacer que desaparezca?”, “¿Quién nos cuidará si mi madre o mi padre se ponen enfermos?”) o situaciones de pérdida infantil (“¿Por qué se mueren las personas que más queremos?”, “¿Cuando y como morimos?”).

→ **¿Cómo se ha hecho?** Las tutorías individualizadas y los espacios conjuntos fueron de gran utilidad para conocer cómo se encontraban, identificar necesidades y dar una respuesta adecuada en cada situación.

• **Puesta en valor de las estrategias promovidas por los jóvenes para vincularse más con el entorno y la comunidad.** Ante la pandemia, los malestares y la soledad, también se vivieron experiencias que promovieron la creación de más vínculos con el entorno más próximo. Algunas de ellas se recogieron en publicaciones como “Experiències de joventut activa en temps de confinament” (Experiencias de juventud activa en tiempo de confinamiento) (https://jovecat.gencat.cat/ca/actualitat/noticies/detalls/Noticia/experiencies_joventut_activa), publicada por la Direcció General de Joventut y elaborada por associació Col·lectiu i+. Aquí se describen en primera persona doce experiencias vinculadas a acciones como hacer de canguro a familias con dificultades de conciliación de la vida laboral y familiar, hacer compras a domicilio para gente mayor o el impulso de redes de apoyo mutuo.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Ofreciendo espacios donde los jóvenes pudieran compartir sus experiencias, no únicamente desde la queja y los malestares sino también desde las propuestas.

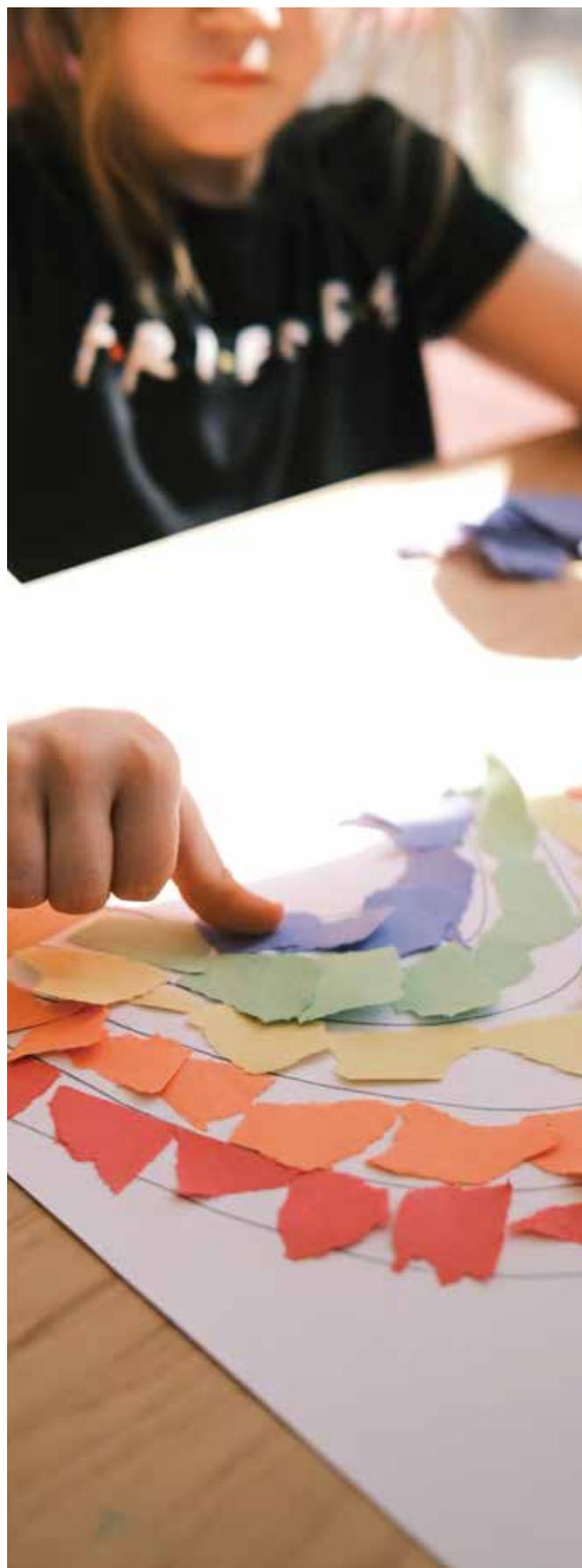
Algunas propuestas más



→ A la hora de mejorar el vínculo, se podría proponer usar **los mensajes de audio de WhatsApp** para ofrecer pequeños regalos que aporten presencia [enviar un poema que se pueda recitar con nuestra voz, leer un cuento, explicar algo divertido...].

→ Los **juegos literarios** también son una buena oportunidad para fortalecer el vínculo a partir de la creatividad y la creación de escenarios diferentes de los vividos en la realidad. Se puede proponer jugar a "un cadáver exquisito" (un texto que se va escribiendo a partir de lo que ha escrito anteriormente otra persona), una historia creada entre todos y todas, representarla con títeres...

→ Trabajar desde el vínculo también supone poner atención el cuidado del otro. Se puede invitar a hacer un **trabajo sobre el concepto del cuidado** a partir de creaciones artísticas [escribir un relato o un poema, hacer un collage...] y reunir todo este material en un fanzine colaborativo.



Algunos consejos

→ Acompañar de manera **individualizada**. Cada una de las personas está viviendo esta pandemia en unas circunstancias específicas. El acompañamiento debe tener en cuenta las necesidades y situaciones de cada joven y niño, ofreciendo de manera equilibrada espacios de escucha, de ayuda, recursos...

→ La existencia de un **vínculo previo**, vivido en tiempos anteriores a la pandemia, ayudó mucho a fortalecer el trabajo con los niños y adolescentes. Esto nos tiene que hacer reflexionar sobre cómo crear vínculos y como mantenerlos.

→ Las **familias** son una pieza clave con la que trabajar. Esto supone darles un lugar dentro de la intervención, escucharlas e idear conjuntamente propuestas adecuadas a su realidad.

2.2.5. Gestión de las emociones

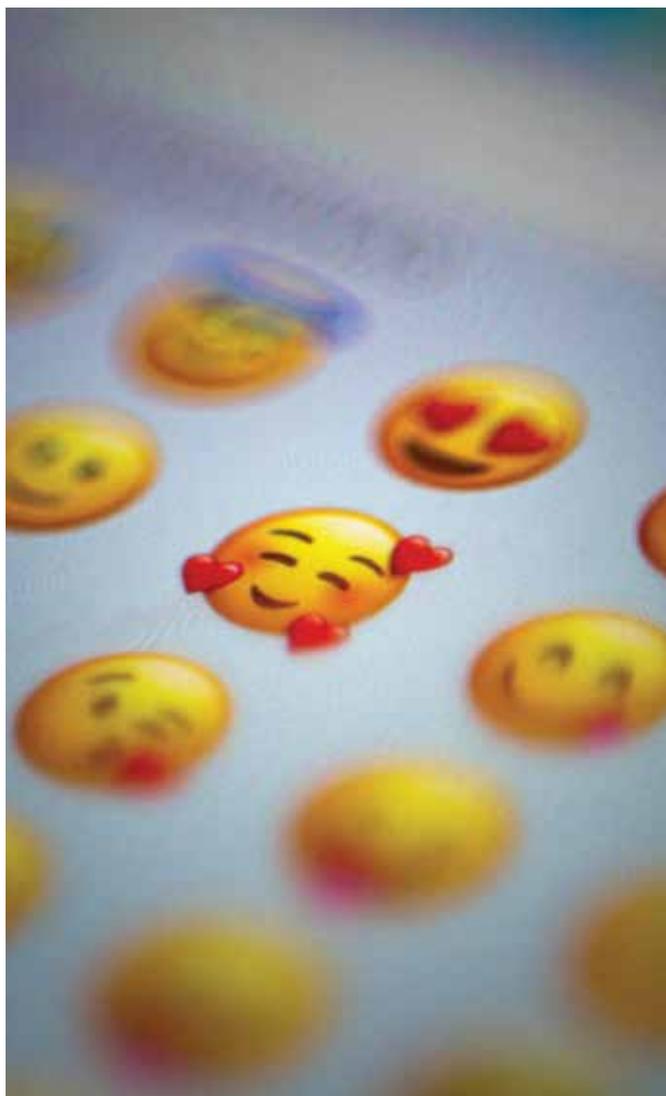
La pandemia vino acompañada de un fuerte impacto emocional que se vivió de una manera particular entre los niños y adolescentes (miedo, angustia, incertidumbre, tristeza...). Los profesionales tuvieron que acompañarlos desde estos malestares, aprovechando el vínculo establecido en otras ocasiones.

¿Qué pasó?

- La pandemia vino acompañada de modificaciones muy fuertes en las **dinámicas relacionales** habituales.
- Niños y adolescentes (y sus familias) tuvieron que aprender a vivir en un contexto permanente de **incertidumbre y cambios continuos**.
- La pandemia provocó reacciones **fisiológicas** (somatizaciones, dificultades para dormir, sensación de ahogo, palpitaciones, dolores de cabeza, náuseas, pérdida de apetito), **cognitivas** (sensación de desprotección y de peligro, dificultades de atención y concentración, pesadillas, desconfianza, negativismo, precauciones innecesarias, hipocondría), **emocionales** (miedo, rabia, irritabilidad, tristeza, ansiedad, frustración, impotencia, vergüenza, inseguridad, sentimiento de culpa) y **conductuales** (conductas agresivas y/o desafiantes, no adopción de medidas de autoprotección y autocuidado, pasividad, conductas impulsivas compulsivas, alteraciones en la ingesta). Fuente: Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, 2020. <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/guia-acompanyament-emocional-infants-adolescents-estiu-2020.pdf>
- Se observó una **agudización de la angustia**, aislamiento social y familiar, conflictividad familiar, lutos..., situaciones que provocaron la necesidad de ofrecer una intervención hacia el apoyo emocional y la contención.
- Había familias que **no veían ninguna salida de mejora**, a las cuales les costaba mucho expresar sus malestares.
- Se detectaron casos de **violencia intrafamiliar, maltrato infantil y juvenil, suicidios**, un aumento en las adicciones al uso de pantallas y en el consumo de sustancias, así como retrasos en los aprendizajes.
- Las **condiciones de vivienda** (vivir en un piso pequeño; compartirlo con un núcleo familiar grande, sin balcones, ni terrazas ni patios; compartir habitaciones entre dos y tres familiares...) fueron un factor clave de cara al bienestar emocional.
- Muchos jóvenes tuvieron un **perfil muy resiliente** de cara a los efectos de la pandemia.
- Algunos de los niños y adolescentes tuvieron que hacer frente a la **pérdida de familiares** y personas amigas o referentes a causa de la pandemia, sin poder contar con un apoyo emocional externo –o familiar– para hacer frente al luto de manera adecuada.

¿Qué hemos aprendido?

- A dar tiempo y espacio para hablar de los malestares, a **encontrar las palabras** para hacerlo con todos los matices, pero también a reconocer todo aquello que nos hace sentir bien.
- A **aprovechar el apoyo** que pueden ofrecer personas que hasta la llegada de la pandemia tenían vínculos más débiles con nosotros.
- A hablar de la muerte, de la pérdida, de la tristeza... y a hacerlo como elementos que **también forman parte de la vida**.
- A recordar la importancia del **cuidado** de uno mismo y del otro.
- A **perder el miedo** de reconocer que no nos encontramos bien.



Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Com afrontar una pèrdua durant el confinament*, Diputació de Barcelona (2020).

https://www.diba.cat/documents/713456/312909122/covid+pèrdua+A3_DIGITAL.pdf/af531330-d993-430e-9171-e1834d265038

→ *Afrontament del dol en la infància i l'adolescència en el context de la pandèmia de la COVID-19*, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4791>

→ *Consells per a famílies amb infants*, Canal Salut (2020).

[https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans\(ca|es\)](https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans(ca|es))

→ *Consells per a famílies amb adolescents*, Canal Salut (2020).

[https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans\(ca|es\)](https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans(ca|es))

→ *Deu contes sobre escola i emocions en temps de pandèmia*, Fundació Periodisme Plural (2020).

<https://diarieducacio.cat/ArtsEducacio/2020/10/02/deu-contes-sobre-escola-i-emocions-en-temps-de-pandemia/>

→ *Recomanacions i recursos per a la gestió i l'acompanyament emocional de la infància i l'adolescència en espais educatius i de lleure, durant l'epidèmia de COVID-19*, Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya (2020).

<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-document/guia-acompanyament-emocional-infants-adolescents-estiu-2020.pdf>

→ *Com trobar-hi sentit: consells pràctics per a joves durant el confinament*, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya (2020).

http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/e-jovenut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/Guies-confinament/Guia_Joves_Confinats.pdf

Buenas prácticas

• **Acompañamiento individual.** Los profesionales de los SIS-CO utilizaron las tutorías y llamadas como espacios donde poder ofrecer apoyo emocional a niños y adolescentes. También se ofrecieron tutorías grupales para trabajar sus malestares.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Con llamadas, videollamadas y mensajes de voz, utilizando herramientas como WhatsApp.

• **Utilización de aplicaciones.** Se aprovecharon recursos externos para acompañar los niños y adolescentes en la gestión emocional. Por ejemplo, aplicaciones como GestioEmocional.cat ([https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans\(ca|es\)](https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/covid-19/conviure/salut-emocional/index.html#googtrans(ca|es))), creada por el Área de Salud de la Generalitat de Catalunya, permitió hacer un control y un seguimiento de este estado emocional. Desde esta aplicación se podía acceder a recursos y herramientas para la mejora de la salud emocional, recibir apoyo emocional y encontrar indicaciones y consejos sobre que hay que hacer en cada situación. Durante la pandemia, esta aplicación se fue personalizando para niños y adolescentes, haciéndoles preguntas como: “Durante las últimas dos semanas, ¿con qué frecuencia has tenido poco interés o placer para hacer cosas?”, “Te has sentido decaído, nervioso, ¿no has podido dejar de preocuparte?”. Los recursos ofrecidos incluyeron ejercicios de autogestión de las emociones, de relajación, de respiración, así como consejos e información de hábitos saludables.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Informando a los niños y adolescentes, y sus familias, de la existencia de estos recursos.

• **Invitación a escribir.** Entre los retos que se iban proponiendo a niños y adolescentes, se tuvieron en cuenta diversas formas artísticas para la expresión emocional. Una de ellas fue la escritura sobre las propias vivencias durante el confinamiento. Para acompañar esta propuesta, el Ayuntamiento de Barcelona impulsó la iniciativa “Estimat Diari” (<https://estimatdiari.barcelona/>), un

espacio abierto para que niños y niñas expresaran con sus palabras, dibujos e imágenes lo que estaban viviendo, sintiendo y aprendiendo de la vida en confinamiento.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se propusieron actividades para fomentar una escritura focalizada en el propio estado emocional.

• **Mejora de la accesibilidad.** Las explicaciones de las medidas y restricciones sanitarias se tradujeron a lenguas como el sarawule, el árabe o el mandinga.

→ **¿Cómo se ha hecho?** En primer lugar, se tradujeron las informaciones más importantes a lenguas representativas de la población atendida. Después se crearon infografías para hacerlas más accesibles.

• **Utilización de recursos educativos impulsados para acompañar emocionalmente.** Los profesionales de los SIS-CO aprovecharon la gran cantidad de recursos educativos que se crearon a raíz de la pandemia. En relación con este tema, la Diputació de Barcelona publicó varios materiales para poder trabajar la gestión emocional con los más pequeños de la casa. Uno de ellos fue la guía *Reiniciem!* (<https://www.diba.cat/es/web/fem-tec/reiniciem>), en la que se proponían diez dinámicas y ocho videos con los que hablar del autoconocimiento, las emociones, las relaciones, la incertidumbre, los retos ante esta situación, las oportunidades, los aprendizajes o las cosas que se podían compartir. La Diputación también tuvo en cuenta la necesidad de trabajar la relación con los jóvenes. Por eso creó el material “16 activitats de mindfulness per a joves i adolescents” (16 actividades de mindfulness para jóvenes y adolescentes) (<https://www.diba.cat/es/web/joventut/-/16-activitats-de-mindfulness-per-a-joves-i-adolescen-1>), que se añadió a la lista de Spotify “G3 Mindfulness How ART you?” (<https://open.spotify.com/user/73m8arg8n2d1aq7m2028d4et1>), con canciones para favorecer su bienestar.

→ **¿Cómo se ha hecho?** I Recomendando la utilización de estos recursos a través de sus canales de comunicación con niños y adolescentes (WhatsApp, llamadas, videollamadas ...).



Algunos consejos

→ **Ofrecer disponibilidad** para hablar de las preocupaciones; responder dudas sobre la situación; atender las preocupaciones, sin forzar ni rehuir el tema, y crear situaciones propicias para la conversación.

→ **Adecuar la respuesta** a la personalidad, la capacidad de resiliencia, el entorno, las fortalezas y el contexto social, familiar, económico y cultural.

→ **Ofrecer a las familias pautas básicas para trabajar la gestión emocional.** Para ayudar en esta tarea, el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, en la guía *Recomanacions i recursos per a la gestió i l'acompanyament emocional de la infància i l'adolescència en espais educatius i de lleure, durant l'epidèmia de COVID-19* (<https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/guia-acompanyament-emocional-infants-adolescents-estiu-2020.pdf>), ofrece algunos consejos dentro de un proceso que incluye las siguientes fases: mantener una escucha activa y empática, contener y calmar, expresar las emociones, validar y acompañar, e informar correctamente.

- **Mantener una escucha activa y empática:** ofrecer disponibilidad, no juzgar, no interrumpir, no dar por hecho qué son sus inquietudes, evitar ofrecer soluciones prematuras, mantener un canal comunicativo abierto.
- **Contener y calmar:** hablar con un tono de voz suave y sereno, ayudarlos a relajarse, practicar actividades tranquilizadoras, dejar cierto espacio para que puedan estar solo, ofrecer una perspectiva que los ayude a calmarse.
- **Expresar las emociones:** no bloquearse en ninguna emoción, ayudar a identificarlas y ponerles nombre, dejar expresar la queja para que salga la rabia.
- **Validar y acompañar:** validar y legitimar las emociones, procurar incluir actividades positivas y productivas, pactar qué podemos hacer cuando se encuentren así, explorar qué actividades les ayudan a estar mejor.
- **Informar correctamente:** explicar la situación con un lenguaje adaptado a su edad, saber de qué información disponen sobre la pandemia y tratar de contextualizarla, clarificarla, complementarla y corregirla, si es necesario.

Algunas propuestas más



→ Se puede crear un **diccionario de emociones colaborativo**, en el que cada joven o niño describa qué significa para él cada una de las emociones. Se podría poner una definición, hacer un dibujo o una fotografía, asociarla a una situación...

→ Otra manera de trabajar las emociones es hacer una **tracklist** con canciones escogidas por el hecho de que provocan una emoción concreta. Se podría utilizar YouTube o Spotify y hacer encuentros para escucharlas y explicar el motivo por el que se ha escogido aquella canción.

→ Niños y adolescentes también pueden **escoger una emoción y hacer una pequeña investigación** (analizar situaciones en las que se encuentran así; recomendar cuentos, películas o libros que los hagan sentir de esa manera...).

2.2.6. Trabajo telemático en grupo

La pandemia significó virtualizar todo lo que antes pasaba por la presencialidad. En este camino hubo sacrificios, aprendizajes, descubrimientos... que hace falta acotar para poder seguir andando hacia un mejor empoderamiento en el uso de las tecnologías.

¿Qué pasó?

- Una de las principales dificultades fue la **falta de infraestructuras tecnológicas**, una situación que afectó al seguimiento de las tareas escolares y que generó una dependencia de los aparatos de las familias.
- Hubo dificultades económicas para sufragar el **coste de la conexión wifi**, hecho que desencadenó una fuerte brecha digital. Muchas veces no se pudo conseguir ni un mínimo de conectividad.
- En lo posible, los diferentes ayuntamientos y servicios **hicieron llegar tabletas** con conexión a internet para facilitar este seguimiento educativo, pero no llegaron a todo el mundo y, muchas otras veces, lo hicieron muy tarde.
- El acceso a redes de fácil uso, como WhatsApp, tuvo confrontaciones con las **políticas de confidencialidad** de los datos personales.
- Entre los conocimientos informáticos de los jóvenes, se vio que para muchos era fácil usar el correo electrónico o acceder a YouTube. Ahora bien, otras operaciones como **descargar documentos, entrar al Classroom o hacer una videollamada** fueron más difíciles para ellos. Los profesionales tuvieron que resolver estas dificultades a distancia, con todas las complejidades que esto comportaba.
- La **carencia de horarios, hábitos y rutinas** fue otro obstáculo para poder hacer un buen seguimiento de los niños y jóvenes. También costó que se conectaran a las horas acordadas.
- En muchas ocasiones, las condiciones del hogar (casas pequeñas, con habitaciones compartidas...) no generaron un **ambiente favorable para el estudio**.

¿Qué hemos aprendido?

- A explorar nuevas herramientas digitales **más inclusivas**.
- A pensar en todas las **maneras en las que podemos participar**, a valorar toda la diversidad en que se puede ofrecer participación.
- A revisar nuestros roles, a tener cuidado del otro en los espacios virtuales, a practicar una mejor escucha, a **interpretar los silencios**.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

- *Informe: la brecha digital en les persones ateses per entitats socials*, Taula del Tercer Sector de Catalunya (2020). <https://xarxaomnia.gencat.cat/noticies/informe-dm4social-la-brecha-digital-en-les-persones-ateses-entitats-socials>
- Pla d'educació digital de Catalunya 2020-2023, Generalitat de Catalunya (2020). <https://educacio.gencat.cat/ca/departament/linies-estrategiques/pla-educacio-digital/>
- *6 consells per a l'èxit d'una videoconferència*, Fundació Pere Tarrés (2020). <https://xarxanet.org/proyectos/recursos/6-consells-lexit-duna-videoconferencia>
- *Assemblees i reunions virtuals: dinàmiques per afavorir la participació*, CRAJ (2020). <https://www.crajbcn.cat/dinamiques-participacio-en-linia/>
- *5 recursos per a treballar virtualment amb infants i joves*, Minyons Escoltes i Guies de Catalunya (2021). <https://xarxanet.org/comunitari/noticies/5-recursos-treballar-virtualment-amb-infants-i-joves>
- *Recomendaciones para reuniones on-line satisfactorias*, Altekio (2020). <https://altekio.es/guia-de-recomendaciones-para-reuniones-on-line-satisfactorias/>
- *Herramientas digitales para la participación online*, Andaira (2021). <https://www.andaira.net/participacion-online/>

Buenas prácticas

- **Acompañar utilizando herramientas diversas.** El apoyo a las familias, a los niños y a los adolescentes por parte de los profesionales se hizo a través de varias plataformas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Ofreciendo variedad en las posibilidades de uso de estas herramientas, informando de las ventajas y desventajas. Se usaron cuentas de Instagram, así como Zoom y Jitsi para trabajar rutinas y hábitos cotidianos, organizar actividades lúdicas, ayudar con las tareas escolares, hacer encuentros familiares...

- **Compartir wifi.** Se idearon alternativas a la carencia de conectividad, como la de compartir wifi a escala vecinal o hacerlo con la colaboración de las asociaciones de familias de alumnas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se recogió información tanto de personas necesitadas de wifi como de personas dispuestas a compartir la red. Después, se pusieron en común.

- **Apoyo de voluntarios.** Ante las dificultades para hacer llegar el material escolar, se contó con personas voluntarias para llevar los deberes impresos a las casas. También se ofrecieron los espacios de los SIS-CO para imprimir las tareas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se hicieron llamamientos de voluntarios para llevar a cabo esta tarea y después se conectaron con las personas que necesitaban este tipo de servicios.

- **Establecer espacios donde poder compartir las buenas prácticas.** Esto es lo que hizo la Xarxa Punt TIC, que depende de la Generalitat de Catalunya, en su canal de YouTube, en el que se pueden ver vídeos como “¿Quines eines utilitzen els Punt TIC per a treballar durant el confinament?” <https://www.youtube.com/watch?v=fg6fwV9nn5A>

→ **¿Cómo se ha hecho?** Aprovechando redes como YouTube, de fácil uso y acceso. Los profesionales priorizaron herramientas como Jitsi, Zoom o Skype para la comunicación, Miro o Padlet para compartir ideas o Canvasflow para organizar tareas.

Algunas propuestas más



→ Para poder dinamizar las reuniones telemáticas, se podrían organizar **retos** como por ejemplo “haz un poema utilizando los títulos de los libros de tu cuarto de estar”, “encuentra cinco objetos del mismo color y explica para que sirven en una lengua inventada”, “dibuja lo que veas a través de la ventana”. Estos ejercicios podrían ser una buena manera de calentar motores o de hacer un paréntesis.

→ Para dinamizar los encuentros telemáticos, se podría dar un espacio más activo a los jóvenes ofreciéndoles, individualmente o por parejas, la posibilidad de **encargarse de organizar una actividad para el resto** [puede ser una dinámica, cantar un rap...]. Esta propuesta sería rotativa.

Algunos consejos

→ Ser conscientes de los factores que pueden dificultar cualquier encuentro virtual, **trabajar con previsión** y llevar a cabo acciones antes, durante y después de estos encuentros.

→ Escoger una **plataforma adecuada para el objetivo** accesible para todo el mundo.

→ No dar por hecho que todo el mundo conoce bien estas herramientas y plataformas, ofrecer **pautas de ayuda** antes de estos encuentros y ofrecer apoyo técnico, si hace falta.

→ Prestar **atención a los detalles**: la duración más adecuada para estos encuentros; los tiempos para hacer un descanso, si hace falta; acordar cuando es importante tener las cámaras abiertas y cuando no es imprescindible...

→ Favorecer **varios mecanismos para la participación** que faciliten que todo el mundo pueda contribuir, siendo conscientes de las dinámicas que se pueden generar [demasiada participación o escasa, silencios, distracciones...].

→ **Compensar la pérdida de la presencialidad** y, por lo tanto, de la posibilidad de hacer encuentros más próximos con mecanismos que faciliten el establecimiento de vínculos con los usuarios.

→ **Ser creativos**, convertir las limitaciones y los obstáculos en oportunidades donde probar otras maneras de relacionarse.

2.2.7. Recomendaciones para fomentar un estilo de vida saludable

Podemos hablar de un estilo de vida antes y después de la pandemia. Nuestra alimentación, las rutinas, el tipo de consumo de pantallas, etc. cambiaron profun-

damente. Se trata de una cuestión que nos tiene que hacer pensar sobre que queremos mantener y que nos gustaría ir modificando.

¿Qué pasó?

- Durante la pandemia se han observado, tanto en niños y adolescentes, como en las familias, **miedos, inseguridades, incertidumbres**, alteraciones en el sueño y en la comida, falta de hábitos y rutinas, desmotivación, apatía, tendencias depresivas...
- Los problemas vinculados con **la salud mental y los trastornos diagnosticados** han empeorado. Tampoco se han podido afrontar de manera correcta los lutos y las familias no pudieron continuar con las terapias.
- Los jóvenes **invertieron sus horarios**. Por la noche se pasaban muchas horas conectados a las redes, jugando a videojuegos, viendo series... y durante el día dormían y se levantaban muy tarde. Esto repercutió en los horarios para hacer las comidas y descuadró todos los hábitos y rutinas.
- Muchos SIS-CO tuvieron que empezar haciendo tareas de tipo asistencial, **cubriendo necesidades básicas** (ropa, comer...).
- En relación con la alimentación, se vio que muchas comidas eran **poco nutritivas** y muy desequilibradas.
- Se detectaron **dificultades en la gestión de aplicaciones** vinculadas a la salud, como "La meva salut", una situación a la que se tiene que añadir un exceso o mala información sobre la COVID-19.
- Costó mucho hacer entender las **medidas de prevención** de contagios.
- Algunas **enfermedades crónicas** no pudieron ser atendidas, y hubo un empeoramiento de la salud de padre y madres, una situación que afectó a los hijos.
- Se detectó mucha necesidad de que niños y adolescentes pudieran estar en contacto con la **naturaleza** y con otras personas ajenas a su núcleo familiar de convivencia.
- La pandemia también vino acompañada de un aumento del **sedentarismo**, una situación que se vio a partir del incremento de horas ante las pantallas y la disminución de la actividad física.

¿Qué hemos aprendido?

- A revisar **qué entendemos por vida saludable** y a incorporar aspectos a los cuales no dábamos mucha importancia.
- A gestionar el **autocuidado**, la prevención y la gestión del miedo ante posibles contagios.
- A poner en valor todas aquellas **cosas sencillas** que mejoran nuestra calidad de vida.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Cuina sense pares* con el objetivo de fomentar una alimentación saludable para la gente joven. <http://www.cuinasensepares.cat>

→ *7 consells per a un confinament saludable per als adolescents*, Generalitat de Catalunya (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4829>

→ *Consells bàsics per mantenir una alimentació saludable durant el confinament*, Generalitat de Catalunya (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4748>

→ *5 consells per a un confinament saludable*, Generalitat de Catalunya (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4747>

→ *La prevención de la exclusión social en jóvenes y adolescentes en contextos urbanos mediante la promoción de la salud y de los factores resilientes*. http://www.pdsweb.org/wp-content/uploads/Guia_resiliencia_URBAL.pdf

→ *Piràmide de l'activitat física a la infància i a l'adolescència*, Generalitat de Catalunya (2008). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/1466>

→ *Piràmide de l'alimentació saludable*, Generalitat de Catalunya (2019). https://canalsalut.gencat.cat/ca/vida-saludable/alimentacio/piramide_alimentacio_saludable/

→ *Salut comunitària en temps de la COVID-19: una proposta per a l'acció comunitària en salut*, Generalitat de Catalunya (2020). https://salutpublica.gencat.cat/web/.content/minisite/aspcat/promocio_salut/salut_comunitaria/02documents-interes/01documents/accio-comunitaria-covid-19.pdf

→ *L'alimentació saludable en l'etapa escolar: guia per a famílies i escoles*, Agència de Salut Pública de Catalunya (2020). https://salutpublica.gencat.cat/web/.content/minisite/aspcat/promocio_salut/alimentacio_saludable/02Publicacions/pub_alim_inf/guia_alimentacio_saludable_etapa_escolar/guia_alimentacio_etapa_escolar.pdf

Buenas prácticas

• **Usar materiales de apoyo sobre cómo mejorar la salud.** Los profesionales aprovecharon recursos como el “Decàleg de l'alimentació saludable” (https://www.diba.cat/es/web/salutpublica/decaleg_alimentacio_saludable) publicado por la Diputació de Barcelona, en el cual se hicieron recomendaciones como: “Aliméntate de forma variada, haz cinco comidas al día, toma frutas y hortalizas, mantén un peso adecuado para tu edad y altura o haz ejercicio”. Otro recurso fue la guía #Socialsaludable (<https://www.diba.cat/es/web/fem-tec/-socialsaludable-guia-10>) en la cual se incluyeron varios talleres sobre temáticas como la alimentación saludable, la imagen corporal, el consumo de tabaco y de alcohol o la autoestima. La Diputació de Barcelona también ofrece a los entes municipales el catálogo de actividades de educación para la salud con propuestas sobre alimentación, sexualidad, prevención del consumo de tabaco y alcohol, bienestar emocional, cuidado corporal y autoprotección. Las actividades se ofrecen en los ayuntamientos de municipios hasta **20.000 habitantes**, excepto el bloque de autoprotección que se dirige a todos los ayuntamientos de la demarcación de Barcelona.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Disponiendo de buenos canales de información desde los cuales poder acceder a todos estos recursos.

• **Compartir datos para la toma de conciencia y fomentar cambios en las rutinas.** Profesionales y administraciones se encontraron, poco a poco, con una gran cantidad de datos sobre la vivencia de la pandemia y los recursos más útiles para poder gestionarla, que resultaron muy interesantes para sus intervenciones. Por ejemplo, en el “Decàleg per mantenir una bona salut en temps de COVID-19” (<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5279>), publicado por la Generalitat de Catalunya, se compartieron datos como: “Seguir una rutina diaria reduce a la mitad el riesgo de ansiedad, depresión y malestar emocional” o “conectarse, apoyarse y compartir con amigos, familia y/o grupos de los cuales se forma parte videollamadas, llamadas, mensajes, etc.) casi cada día reduce a la mitad el riesgo de ansiedad, depresión y malestar emocional”.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Teniendo en cuenta que toda esta información era y continúa siendo de gran utilidad, y haciendo un esfuerzo para transformarla en vías de acción que puedan ayudar mejor a niños y adolescentes, así como a sus familias.

• **Recomendar aplicaciones para ayudar a promover buenos hábitos alimentarios.** La Diputació de Barcelona dispone del web “Cuina sense pares” para llevar una buena alimentación, con una buena recopilación de recetas fáciles, rápidas y saludables, así como con recomendaciones sobre diferentes aspectos de la alimentación (<https://www.cuinasensepares.cat/>).

Internet está lleno de recursos que están al alcance de cualquier profesional, familia o joven. Los profesionales recopilaron aplicaciones informáticas para apoyar al objetivo de mejorar la alimentación. Por ejemplo, MyRealFood (<https://myrealfood.app/>) sirve para conocer la calidad nutricional de los productos que compramos, Diana come sano (https://play.google.com/store/apps/details?id=mgc.es.diana&hl=es_VE) contiene juegos y puzzles para aprender los principios básicos de una buena alimentación, y Healthy Food Monsters (<https://apps.apple.com/es/app/healthy-food-monsters-juego-divertido-para-los-ni%C3%B1os/id692804725>) es un juego para escoger alimentos saludables y descartar los que no lo son.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Se trata de hacer un poco de investigación en portales especializados de educación, puesto que existen un montón de artículos que recomiendan este tipo de aplicaciones. Por ejemplo, Educación 3.0.

Algunas propuestas más



→ Como actividad, se podría hacer un **recetario** con recetas explicadas a la familia. Se podrían ilustrar, hacer un video explicativo con stop-motion..., y organizar talleres virtuales para mostrar cómo llevarlas a cabo. Incluso se podría preparar un concurso con premios para las mejores recetas [la más saludable, la más original...].

→ También se podría responsabilizar a un joven cada semana para que idee una **rutina de ejercicios** para hacer en casa y convertirlo en el monitor del resto.

→ Se podrían pensar **retos comunes** para los jóvenes. Por ejemplo, “esta semana reduciremos el consumo de azúcar a la mitad”. Tendrían que ser retos escogidos por los jóvenes, con un seguimiento y un premio final si se logra el objetivo.

Algunos consejos

→ Algunas de las recomendaciones que ofrece el “Decàleg per mantenir una bona salut en temps de COVID-19” (<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5279>) son:

- Seguir una rutina diaria, fortalecer la red social y colaborar en actividades de ayuda a los demás, hablar con alguien sobre los miedos e incertidumbres ligados a la situación, realizar actividades relajantes, cuidar la convivencia y las relaciones en casa, hacer cada día actividad física y cuidar la alimentación...

→ La guía *La prevención de la exclusión social en jóvenes y adolescentes en contextos urbanos mediante la promoción de la salud y de los factores resilientes* (http://www.pdsweb.org/wp-content/uploads/Guía_resiliencia_URBAL.pdf) recomienda tener en cuenta algunas cosas más:

- Entender la salud en sentido amplio [bienestar físico, mental y social], tal como la define el Pla de Salut de Catalunya.
- Cuando hablamos de salud, lo hacemos desde múltiples variables: percepción de un mismo, autoestima, actitudes ante las enfermedades, percepciones de los riesgos, apoyos sociales, expectativas de salud, creencias... Todos ellos se deben tener en cuenta, puesto que en cada persona existen unas circunstancias concretas desde las cuales poder trabajar.
- Hablar de salud también implica hablar de **estilos de vida** y, por tanto, de elementos presentes o ausentes, como consumo o no consumo de sustancias tóxicas, ejercicio físico, sueño, relaciones interpersonales...
- Los profesionales deben tener en cuenta algunos elementos desde los cuales hacer su tarea de acompañamiento educativo en materia de salud: **escucha activa, empatía, asertividad, respeto al prójimo, evitar etiquetar y hacer juicios de valor**, así como dar información clara, objetiva, neutral y realista, evitando ser moralista o alarmista.

2.2.8. Detección de adicciones a sustancias y del uso problemático y la adicción a las pantallas

El gran incremento del consumo de pantallas, y en algunos casos también de sustancias, ha sido uno de los problemas con los que los profesionales han tenido que lidiar durante estos meses. Las nuevas rutinas de la pandemia ofrecen un nuevo marco de intervención para el cual resulta clave encontrar nuevas estrategias que puedan vincularse con un buen trabajo en red.

¿Qué pasó?

→ Los profesionales de los SIS-CO detectaron un **considerable aumento en la exposición a pantallas**. Se incrementó la demanda de derivaciones a servicios especializados, pero no tanto como se esperaba. Los profesionales detectaron una mayor sensibilización sobre esta problemática, puesto que existe la sensación que se acabó normalizando. Se vio la necesidad de **trabajarlo de forma preventiva** desde los SIS-CO para evitar situaciones graves.

→ Este “abuso” de las pantallas estuvo condicionado por el hecho de **disponer de aparatos propios o no**, puesto que muchas familias tuvieron que compartir sus móviles, tuvieron serias dificultades para conectarse y pagar la wifi..., mientras que otras estuvieron en una situación de más privilegio.

→ Muchos jóvenes cambiaron sus rutinas y aprovechaban las **noches para conectarse** a internet. Pasaban muchas horas enganchados a las redes, jugando a videojuegos, mirando series...

→ Hubo un **aumento de intentos de suicidio**, conductas autolesivas, malestar... Situaciones muy complejas para trabajar a distancia.

→ Entre adolescentes se detectó un **incremento de la demanda de cannabis y de alcohol**. En relación con esta cuestión, la Agència de Salut Pública del Departament de Salut hizo una investigación a través del cuestionario “La salut en temps de confinament pel coronavirus” (<https://salutpublica.gencat.cat/ca/detalls/Article/Enquesta-coronavirus>) que mostró algunos datos sobre esta realidad:

- Las personas que refieren haber aumentado el uso de pantallas son un 65,9%.
- Un 14,2% de las personas que ya bebían **alcohol** antes del confinamiento manifiestan haber aumentado el consumo durante este periodo y, entre las personas **fumadoras**, un 16,4% también dicen haber fumado más.
- En el caso del **cannabis**, solo un 1% de la población que consumía antes dice haber aumentado el consumo.
- En el caso del uso de **juegos en línea** con dinero, solo un 1% declara haber incrementado el uso.

→ El mes de julio de 2020, el Observatorio Español de Drogas y Adicciones publicó el informe “COVID-19, consumo de sustancias psicoactivas y adicciones en España” (https://pnsd.sanidad.gob.es/noticiasEventos/actualidad/2020_Coronavirus/pdf/20200715_Informe_IMPACTO_COVID-19_OEDA_final.pdf). Según los resultados de la encuesta que se hizo para este informe:

- El 71,9% de las personas encuestadas que se declaraban **consumidoras de sustancias psicoactivas ilegales** habían cesado o reducido la frecuencia o la cantidad de su consumo.
- Durante el periodo de estado de alarma por la COVID-19 no hubo notificaciones de **nuevas sustancias** desde el Sistema Español de Alerta Temprana sobre Nuevas Sustancias Psicoactivas.
- En relación con **internet, videojuegos y juegos de apuestas**, se detectó un aumento en la frecuencia de uso. Durante el tiempo de confinamiento, empezaron a utilizar videojuegos el 15,2% de las personas encuestadas. Por otro lado, el 7,2% de las personas jugadoras presentaron un posible trastorno por videojuegos, con un porcentaje más grande entre los encuestados menores de 18 años.
- Se detectó la necesidad de trabajar con los jóvenes aspectos como la asertividad, la autopercepción, la presión de grupo o las dependencias emocionales.

¿Qué hemos aprendido?

- A revisar nuestro uso (y abuso) de las pantallas y a valorar qué **necesidades no cubiertas** pretendemos cubrir con ellas.
- A reflexionar sobre los **prejuicios** sobre este uso.
- A dedicar un espacio para pensar **qué uso hacemos del tiempo libre** y valorar qué alternativas hay a nuestro alcance cuando nos encontramos con restricciones de movilidad.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Consum d'alcohol i altres drogues*, Generalitat de Catalunya (2020).

<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4849>

→ *Dossier Addiccions a les pantalles*, Generalitat de Catalunya (2018).

https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/01dossiers_tematic/2018/20180723_addiccions_pantalles/dossier_tematic_addiccions_pantalles.pdf

→ *Dossier Noves addiccions en els adolescents*, Generalitat de Catalunya (2011).

https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/2011_Noves_addiccions_en_els_adolescents

→ *Drogues: la guia que agrairàs al dia següent*, Consell de la Joventut de Barcelona (2021).

<https://www.cjb.cat/wp-content/uploads/2020/11/DROQUES-Guia-agrairas-al-dia-següent.pdf>

→ *Pla de drogues i addiccions comportamentals 2019-2023: de la prevenció universal a la reducció de danys*, Generalitat de Catalunya (2019).

<https://drogues.gencat.cat/ca/canalsocults/pla-drogues/>

Buenas prácticas

• **Programa ASA.** Se realizaron sesiones educativas alternativas a la sanción administrativa para jóvenes multados para consumir cannabis en el espacio público.

→ *¿Cómo se ha hecho?* Sobre este tema, se puede revisar la *Guia de recomanacions per a la implementació del Protocol de prevenció sobre drogues ASA* (https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/prevencio/programes_i_recursos/ambit_comunitari/material_educatiu/guiaasa), una publicación que incluye aspectos como los de como estructurar las entrevistas, evaluar la situación o hacer un análisis de los factores de riesgo.

• **Creación de grupos de padres y madres.** Sirvieron para trabajar preventivamente aspectos como las normas, los límites, las habilidades emocionales y de comunicación, y la conciencia del efecto que las drogas y pantallas pueden provocar.

→ *¿Cómo se ha hecho?* Se generaron espacios virtuales para trabajar con las familias todos aquellos aspectos que rodean a este tipo de consumo. Se partió de sus dudas, necesidades y recursos.

• **Uso de recursos educativos especializados.** Durante la pandemia se dieron unas dinámicas propias de consumo, concretamente por el gran incremento del uso de dispositivos electrónicos. También se apreció un consumo de sustancias. Para ayudar a profesionales y jóvenes, la Diputació de Barcelona creó la guía *#Socsaludable* (<https://www.diba.cat/es/web/fem-tec/-socsaludable-guia-10>), en la cual se propusieron talleres como *#jocontrolo* (para conocer los riesgos asociados al consumo de sustancias adictivas y desarrollar habilidades para superar la presión grupal), *#esfumat* (sobre las consecuencias del consumo de tabaco) o *#surtdelapantalla* (para reflexionar sobre las tecnologías y el uso que hacemos). Por otra parte, el programa de educación en comunicación eduCAC, que depende del Consejo del Audiovisual de Catalunya, publicó varios materiales sobre educación mediática. Destacamos unos artículos dirigidos a las familias, como “Joves, tecnologia i confinament” (<https://www.educac.cat/families/joves-tecnologia-i-confinament>), “Família i pantalles” (<https://www.educac.cat/families/familia-i-pantalles>), “Com negociar un pacte tecnològic en família” (<https://www.educac.cat/families/com-negociar-pacte-tecnologic-familia>) o “Consells digitals per a les famílies” (<https://www.educac.cat/families/com-negociar-pacte-tecnologic-familia>).

→ *¿Cómo se ha hecho?* Acudir a servicios y áreas especializados en estos tipos de consumo ofrece la

oportunidad de encontrarse con recursos muy interesantes, fundamentados en buenas prácticas y con información muy útil para llevar a cabo una buena intervención educativa que pueda acompañar los jóvenes desde sus dudas y necesidades.

- **Utilización de juegos de rol para conocer cómo se posicionan los jóvenes.** Los profesionales también tuvieron ocasión de probar herramientas, como, por ejemplo, juegos que, a partir de una historia que se desarrolla en varios escenarios entre un grupo de personajes muy diferentes, permiten descubrir como opinan los jóvenes en relación con el consumo de drogas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** El juego D-Rol (http://asaupam.info/d_rol/), creado por la asociación Asaupam, permite trabajar aspectos como la toma de decisiones en relación con el consumo de sustancias tipo alcohol, cannabis, tabaco o las nuevas tecnologías. Este juego, que en los próximos meses saldrá también en modalidad en línea, ha ido incorporando nuevas temáticas como el consumo de bebidas energéticas o la violencia de género asociada al consumo. Por otra parte la Agencia de Salud Pública de Catalunya publicó la baraja de cartas “Jugo les meves cartes” (<https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/3945>) para trabajar contra el consumo de drogas.

- **Explorando otros formatos para hacer más atractivas las informaciones.** Jóvenes y niños se han educado en una cultura audiovisual con un tipo de consumo, intereses o modos de interactuar específicos y que no siempre coinciden con los de los adultos. Por eso resultó fundamental adaptarse a su lenguaje. El Consell de la Joventut de Barcelona publicó la guía interactiva Les pantalles i tu, una relació addictiva? (<https://www.cjb.cat/publicacions/les-pantalles-i-tu-una-relacio-addictiva/>), cuyo objetivo fue identificar el grado de dependencia a las nuevas tecnologías. Asimismo, la asociación Alba creó el canal ¿Enganchados? (<http://www.aalba.org/publicacions/canal-enganchados/item/459-%C2%A1bienvenid-s.html>) a YouTube para informar a los jóvenes sobre la prevención del consumo de drogas. En esa línea, la Diputació de Barcelona, a través del centro SPOTT, creó unas cápsulas informativas (<https://www.diba.cat/es/web/spott/connecta-hi>) para promover las buenas prácticas en el uso de pantallas.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Creando páginas web interactivas, cuestionarios en línea, canales de YouTube específicos para jóvenes, cápsulas de video...

Algunas propuestas más



→ Para la toma de conciencia del consumo de pantallas, se podría proponer a los adolescentes que hicieran una **parrilla con todos los momentos** en los que están conectados, donde se incluyan el tipo de contenido, duración, sensaciones que produce..., y trabajar a partir de su realidad, proponiendo también otros contenidos que ayuden a diversificar el consumo.

→ Se podrían aprovechar todos sus conocimientos para invitarlos a hacer **pequeños talleres de formación para personas sin conocimientos informáticos**. Esto les ayudaría a sentirse útiles y a incrementar su bienestar y autoestima.

Algunos consejos

→ En primer lugar, se debería reflexionar sobre que entendemos por **adicción** para valorar hasta qué punto nos encontramos en esta situación o más bien ante un consumo "problemático" (aquel que imposibilita desarrollar una vida "normal" con un determinado estado de salud, con un equilibrio emocional, con relaciones sociales...). Habría que dotar a los profesionales de herramientas para detectar si existe un uso problemático y como empezar a trabajar desde un primer momento.

→ Resulta clave pensar en la **perspectiva sobre este tema que tiene el profesional** para evitar prejuicios y etiquetas que no se corresponden con la realidad.

→ Debemos pensar en los retos que nos proponemos como profesionales: **¿reducir el consumo o erradicarlo?**

→ Ante el aumento de intentos de suicidio y conductas autolesivas, los profesionales advierten que una buena detección pasa por **ofrecer espacios de presencialidad**. Es necesario que los educadores y las educadoras sepan cuando intervenir de manera segura, cuando derivar, fomentar la confianza en las familias...

→ El centro SPOTT de la Diputació de Barcelona, que ofrece una atención preventiva y una intervención integral sobre adicciones a sustancias y pantallas, informa de algunas **señales de alerta**: tiempo excesivo de consumo, respuestas inadecuadas ante el establecimiento de un límite temporal, ocultamiento del tiempo que pasa conectado, pérdida de horas de sueño...

→ En relación con el uso de pantallas en tiempos de confinamiento, el programa de educación en comunicación eduCAC (<https://www.educac.cat/families/familia-i-pantalles>) recoge algunas propuestas de la doctora Nuria Aragay, psicóloga adjunta y coordinadora de la Unitat d'Atenció al Joc Patològic i Altres Addiccions no Tòxiques del Hospital de Terrassa:

- **No criminalizar** el tiempo de conexión y de juego.
- Ayudarlos a lograr un **equilibrio** entre el tiempo dedicado a cada cosa.
- **Diversificar** el ocio digital.
- **Poner pautas y límites** sobre la conexión: negociar el tiempo y el momento dedicado a jugar o a estar conectados, no utilizar dispositivos tecnológicos durante las comidas, fijar una hora límite de uso por las noches, no utilizar los dispositivos tecnológicos una hora antes de ir a dormir para favorecer una buena conciliación del sueño...
- La **población con trastornos mentales** sufre una mayor vulnerabilidad, puesto que se dan casos de patología dual (personas que tienen una adicción y un trastorno mental al mismo tiempo). Hace falta que educadores y educadoras tengan más conocimiento sobre cómo afecta esta problemática al colectivo de niños y adolescentes.

2.2.9. Uso adecuado de las tecnologías por parte de los niños y adolescentes, y los riesgos asociados (adicciones, ciberacoso, pérdida de privacidad, etc.)

Las tecnologías e internet requieren un conocimiento actualizado por parte de niños y adolescentes que les asegure un consumo seguro y sin riesgos. En este reto, el papel de los profesionales y las familias resulta clave.

¿Qué pasó?

- La llegada de la pandemia vino acompañada de un **gran incremento en el uso de los dispositivos** (móviles, ordenadores...), ya fuera por cuestiones académicas o de ocio.
- Dentro de este contexto, se plantearon numerosas cuestiones relativas a **la protección de datos y la privacidad** que se convirtieron en nuevos retos para los profesionales.
- Los jóvenes padecieron una sensación de **bombardeo excesivo de información** y de noticias que no siempre se sabía cómo gestionar. Además, se vio que no siempre tenían las herramientas para valorar la veracidad de estas.
- La **confidencialidad** también generó nuevos interrogantes: ¿quién podía participar en las videollamadas? ¿Quién podía o quien no podía mirar los whatsapps que se iban enviando?
- Se vio que se estaba trabajando con una gran cantidad de **información sensible** para la cual no había medios digitales suficientes que garantizaran la protección de datos. Tampoco había protocolos al respecto.
- En el caso del uso de redes sociales, se abrieron **grupos privados** para asegurar la privacidad de los participantes.
- Algunos profesionales reconocen que, si bien han podido asegurar los derechos de imagen, en algunos casos no han podido conseguir la **protección de datos**, por el hecho de haberse tenido que llevar a casa documentación para poder seguir trabajando.
- Se reconoció que era necesaria más información y formación en **ciberseguridad**.

¿Qué hemos aprendido?

- A revisar de qué manera apoyamos o respetamos la **privacidad** de niños y adolescentes.
- A detectar **nuevas necesidades de formación** sobre prácticas y acciones de ciberacoso como por ejemplo sexting, *grooming*, *sexpreading*, *hacking*, sextorsión...
- A perder el miedo a **temas tabú** o de los cuales nos cuesta hablar, y que requieren un posicionamiento profesional.



Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals*, Direcció General de Societat Digital (2019). <https://participa.gencat.cat/processes/dretsiresponsabilitatsdigitals?locale=ca>

→ *Recomanacions per a l'ús de dispositius electrònics durant el confinament*, Generalitat de Catalunya (2020). <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4851>

→ *L'ús de pantalles*, Consell de l'Audiovisual de Catalunya (2020). <https://www.cac.cat/sites/default/files/2020-03/PDF%20pantalles.pdf>

→ *Guia TIC per a una comunicació socialment responsable*, Ajuntament de Barcelona (2020). <https://comunicacioresponsable.colectic.coop/>

→ *Acepto las condiciones: usos y abusos de las tecnologías digitales*, Cristóbal Cobo (2019). <https://fundacionsantillana.com/publicaciones/acepto-las-condiciones/>

→ *Pla d'educació digital de Catalunya 2020-2023*, Generalitat de Catalunya (2020). <https://educacio.gencat.cat/ca/departament/linies-estrategiques/pla-educacio-digital/>

→ *Unfollow a les violències masclistes: guia per treballar les violències masclistes en entorns digitals*, Consell Nacional de la Joventut de Catalunya (2018). <https://cnjc.cat/ca/projecte/unfollow-a-les-violencies-masclistes>

→ *Educación a los menores en el uso sin riesgos de internet: guía para madres y padres*, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2016). <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/28/95/32895.pdf>

→ *Transformemos el ocio digital: un proyecto de socialización en el tiempo libre*, Fundació Catalana de l'Esplai (2010). <https://www.yumpu.com/es/document/view/50534950/transformemos-el-ocio-digital-un-proyecto-de-socializacian-en-el->

Buenas prácticas

• **Elección de la modalidad.** Para resolver la cuestión de la privacidad, se ofrecieron varias opciones para poder permitir una mayor o menor restricción.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Consiguiendo la firma para la protección de datos y derechos de imagen de los participantes, no mostrando imágenes o datos personales y/o evitando el uso de plataformas visuales.

• **Redacción de nuevos protocolos.** La garantía de los derechos de imagen y la protección de datos vinieron acompañadas de la necesidad de elaborar protocolos que tuviesen en cuenta esta nueva realidad.

→ **¿Cómo se ha hecho?** Analizando los protocolos existentes, añadiendo o haciendo cambios en aspectos que se vivieron dentro de este nuevo contexto.

• **Uso de material específico para trabajar estas problemáticas.** El incremento del consumo de pantallas vino acompañado de una mayor exposición a riesgos para los cuales los profesionales no siempre contaban con suficientes recursos. Sobre esta cuestión, Internet Segura for Kids (<https://www.is4k.es/>) incluyó en su web una gran cantidad de recursos educativos para ayudar a trabajar el uso seguro y responsable de internet por parte de los menores de edad.

→ **¿Cómo se ha hecho?** En «¿Qué sabías del sexting? ¡Ponte a prueba!», por ejemplo, proponían una actividad interactiva para reflexionar sobre los riesgos de esta práctica. En otra plataforma, Internet Segura, se ofrecieron muchos recursos sobre ciberseguridad dirigidos a familias, niños, jóvenes y educadores, como juegos, guías, videos o aplicaciones. La Oficina de Seguridad del Internauta también ofreció muchos juegos que se pueden descargar gratuitamente. Entre las temáticas recogidas hay recursos para trabajar la ciberseguridad (Criptópolis, ¡Datos blindados!, De mayor quiero ser... Influencer!), las compras en línea, las redes sociales, los fraudes en línea (Trivial de la Ciberseguridad) o el ciberacoso (La escalera de internet). Igualmente, el CCCB, a través del proyecto Universo Internet (<https://www.cccb.org/es/ciclos/ficha/universo-internet/45265>), ofreció a los profesionales el juego «Los dilemas de la privacidad», donde se puede trabajar su gestión en el entorno digital.

• **Uso y realización de infografías y guías para explicar los riesgos.** Sin querer quedarnos únicamente en los riesgos de internet, no podemos olvidarnos que los

jóvenes, así como los niños, pueden ser víctimas de situaciones delicadas que, en ocasiones, pueden llegar a constituir un delito. Es por eso que hay que darlos una información clara que los ayude a prevenir estas situaciones y a buscar soluciones si se presentan.

→ **¿Cómo se ha hecho?** En relación con prácticas como el sexting, Pantallas Amigas (<https://www.pantallasamigas.net/>) creó infografías como por ejemplo «Decálogo para el sexting seguro». También publicó *Violencia sexual en Internet: guía básica para profesionales que trabajan con jóvenes y adolescentes* (<https://www.pantallasamigas.net/guia-violencia-sexual-en-internet/>), en la cual se aborda la violencia sexual a través de las nuevas tecnologías. Igualmente, la Dirección General de Juventud ofreció a sus informadores juveniles una caja de herramientas que incluyó una compilación de ejemplos prácticos, propuestas de actividades, consejos y enlaces para tratar con los jóvenes las diferentes cuestiones sobre seguridad e información en internet.

Algunas propuestas más



→ Se podría crear un **juego de mesa**, como el Trivial, que los ayudara a detectar dudas y a encontrar las respuestas. En esta labor de investigación, también se podrían hacer entrevistas, videos explicativos, etc.

→ Otra opción es hacer una recogida de situaciones vividas por los mismos jóvenes sobre pérdida de la privacidad, ciberacoso... y aprovechar para trabajarlas desde herramientas como el **teatro foro** o el **role-playing** para favorecer nuevas respuestas.

→ También se podría invitar a crear un **cómico** colaborativo a partir de estas problemáticas. Sería un proceso que les daría la oportunidad de profundizar, investigar, resolver dudas y trasladar los aprendizajes a un material que se podría compartir con otros jóvenes.

Algunos consejos

→ En la guía *Tus hijos están en las redes sociales? Conecta!* (<https://www.diba.cat/es/web/spott/connecta-hi>), publicada por la Diputació de Barcelona y el centro SPOTT, se encuentran consejos muy interesantes como, por ejemplo:

- Estar **atentos ante cambios de comportamiento** cuando utilicen WhatsApp o las redes sociales, puesto que puede ser una señal de ciberacoso. «Podrían ser víctimas de ciberacoso si se sienten incómodos cuando reciben un mensaje, si sientan enfadados después de usar el ordenador o algún dispositivo móvil o si no quieren ir a la escuela».
- Acompañarlos y **ayudarlos a configurar** su perfil en las redes sociales para evitar la pérdida de privacidad. «No tienen que publicar su nombre y apellidos reales [es mejor que utilicen un pseudónimo], la edad, la dirección de casa, el número de teléfono, el nombre del centro educativo donde estudien, si están solos en casa o están de vacaciones... Tienen que desactivar el GPS y la geolocalización para garantizar no facilitar información sobre la ubicación. Tienen que escoger quién puede ver las fotografías o publicaciones».
- También es importante que el profesional sepa **diferenciar entre las prácticas y las acciones** de ciberacoso: sexting, grooming, sexpredding, hacking, sextorsión...

→ Internet Segura for Kids incorpora consejos sobre **cómo actuar en caso de conflicto de privacidad**. Entre las pautas que mejor se encuentran: apoyar a niños y adolescentes, establecer nuevas medidas de seguridad en caso de que haya información privada publicada sin su consentimiento, ponerse en contacto con el responsable del servicio o la plataforma donde se colgó el contenido para tratar que desaparezca y, en caso de que se den situaciones de ciberacoso, grooming o suplantación de identidad, denunciarlas.

→ Hacer un buen uso de las redes sociales y, por extensión, de internet, requiere una **buena educación en competencias digitales**. Hay que informar de todas sus potencialidades y hacer una tarea de prevención sobre los riesgos que pueden aparecer. En este proceso es clave fomentar la escucha activa y ser conscientes de los propios prejuicios, puesto que pueden perjudicar una intervención eficaz con los jóvenes.

Trabajo compartido en tiempo de pandemia y postpandemia

03.

En momentos sociales de alta complejidad, es clave el trabajo compartido en equipo y entre los diferentes agentes del territorio. Esto permite compartir información e impulsar acciones de manera conjunta, uniendo las capacidades de cada cual y optimizando las acciones que se impulsan.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Buenas prácticas en los centros de trabajo: medidas para la prevención de contagios del COVID-19*, Ministerio de Sanidad (2020). Recurso online <https://www.sanidad.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>

→ *Guía de buenas prácticas para el trabajo telemático durante el confinamiento COVID-19*, Unión de Mutuas (2020). <https://www.uniondemutuas.es/wp-content/uploads/2020/04/Guia-buenas-practicas-teletrabajo-2.pdf>

→ Percepción del impacto de la COVID-19 en los profesionales de la educación social que trabajan con menores, MARTÍNEZ-PÉREZ, A. (et al.) (2020). https://revistas.uam.es/riejs/article/view/riejs2020_9_3_012

→ 6 consejos para el éxito de una videoconferencia, ROSINACH, J. (2020). Recurso online: <https://xarxanet.org/projectes/recursos/6-consells-lexit-duna-videoconferencia>

→ Digital capabilities statement for social workers, BASW. Recurso online: <https://www.basw.co.uk/resources/publications-policies-and-reports/digital-capabilities-social-workers>

→ Guía para la práctica de la telepsicología, Consejo General de la Psicología (2017). Recurso online <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>

→ Desconectadas: la transformación digital en la atención a las personas, MORAGREGA, S. (2020). Recurso online: <https://www.social.cat/opinio/13399/desconnecta-des-la-transformacio-digital-en-latencio-a-las-personas>

→ Asambleas y reuniones virtuales (Y): dinámicas para favorecer la participación, CRAJ (2020). <https://www.crajbcn.cat/dinamiques-participacio-en-linia/>

3.1. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es clave para el buen funcionamiento de cualquier organización. En tiempos de pandemia y postpandemia, el trabajo en equipo se ha visto alterado

¿Qué pasó?

- Se generó un gran sentimiento de soledad, sufrimiento y angustia.
- **Se trabajaba de manera caótica**, desordenada, desestructurada y poco cohesionada (sobre todo al inicio).
- Había **dificultades de conciliación** de la vida laboral y familiar (alteración de las jornadas laborales).
- **Faltaron herramientas y materiales** para hacer el trabajo de manera virtual (ordenadores, teléfonos, internet...).
- Los equipos notaron **poco apoyo externo**.
- Se hizo patente la **invisibilidad de la tarea** del SIS-CO (sobre todo en cuanto al cuidado emocional de las familias).
- Se **adaptó el encargo del servicio a la nueva situación** y se modificaron las metodologías de trabajo, hecho que generó espacios de discusión y un gran trabajo de consenso.
- **Se cerraron algunos SIS-CO** por no considerar los servicios básicos, cosa que provocó estragos en los equipos y en los vínculos creados con las familias.

¿Qué hemos aprendido?

- Los **equipos se han reinventado constantemente** para dar respuesta a las nuevas necesidades y demandas, tanto de las personas usuarias como del mismo equipo.
- Se ha **fortalecido la cohesión** de los equipos.
- Se ha notado que **las reuniones virtuales eran más operativas**, más seguidas y resolutivas.
- **Se ha creado un sentimiento y una relación mucho más estrecha** entre el equipo y las familias que asisten habitualmente el servicio.

Experiencias interesantes

Supervisión de equipos

El espacio de encuentro para compartir metodologías de trabajo, situaciones familiares, el enfoque de las intervenciones, vivencias, experiencias y/o emociones ha estado clave en estos momentos de pandemia y postpandemia. **Estos espacios ayudan a compartir, consensuar, reflexionar**, pero, sobre todo, a cohesionar, fortalecer y mejorar los equipos y su trabajo.

Infografías

Se crearon diferentes documentos (muy visuales) que **detallaban los circuitos y los protocolos** a seguir en tiempos de pandemia o postpandemia dentro de las organizaciones. Elaborar y compartir estos documentos ayudó a dar seguridad a los equipos y a unificar las maneras de actuar.

Planes del cuidado de los profesionales

El apoyo a los profesionales es clave en momentos de alta complejidad sanitaria y social. Algunas organizaciones han marcado planes de cura a sus profesionales que **ofrecen apoyo psicológico y de fisioterapia** (orientación en posturas y movimientos), **grupos de ayuda, espacios de intercambio de experiencias, supervisión, formación en temas de salud, acompañamiento al luto**, entre otros.

Reuniones virtuales

Las reuniones con todo el equipo de trabajo **han ayudado a minimizar las diferentes situaciones de dificultad** en que se ha encontrado el servicio durante estos meses. Estas se han visto incrementadas y su trabajo ha estado más efectivo; Asimismo, ha permitido contactar con un número más elevado de profesionales que en otros momentos quizás no podían asistir (a causa de la distancia, los horarios, etc.).

¿Cómo se ha hecho?

En formato virtual (quincenal o mensualmente) con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc.

¿Como se ha hecho?

Las infografías se pueden hacer con programas como Canva, Gravit Designer o Vectr, y la difusión se hace virtualmente a través del correo electrónico, la mensajería móvil, la publicación en las redes sociales o las redes internas de la organización, etc.

¿Cómo se ha hecho?

Se pueden establecer **convenios con diferentes organizaciones o empresas** para reducir el coste de algunos servicios externos (como psicología, fisioterapia...) o redefinir las funciones de algunos profesionales de la organización para dedicarse al cuidado del personal. Estos espacios de apoyo se pueden ofrecer de manera virtual, a través de aplicaciones como *Zoom, Meet, Teams, Skype, etc.*

¿Cómo se ha hecho?

En formato virtual, con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc.

Algunas propuestas más



→ Espacios de cuidado personal y emocional: grupos para compartir vivencias y experiencias, explicar miedos y angustias, compartir miradas, etc. **Ofrecer espacios para compartir, de manera informal y sin presiones**, puede ayudar a sobrevivir mejor a las situaciones de incertidumbre. La dirección solo hace falta que ofrezca el espacio y el tiempo para poderlos llevar a cabo y la organización puede ser autogestionada o gestionada por uno o dos miembros del equipo. **¿Cómo se puede hacer?** En formato virtual, abriendo aulas de encuentro con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc., o presencialmente [controlando el aforo y siguiendo las medidas de seguridad], en un entorno distendido, cómodo y seguro [fuera o dentro de la organización]. Es importante que, tanto si se hace de una manera como de otra, se lleve algún elemento de comida o bebida, puesto que siempre invita a la tertulia informal.

→ **Encuentros estables entre equipos directivos de los SIS-CO de una misma zona**: indistintamente de la entidad gestora de los servicios, es muy bueno **generar red de SIS-CO de zona** para compartir miradas, preocupaciones, acciones, etc. y ofrecerse apoyo mutuo. Es importante conocer las experiencias y maneras de hacer de los otros servicios para compartir buenas prácticas y apoyarse mutuamente. **¿Cómo se puede hacer?** En formato virtual, abriendo aulas de encuentro con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc., o elaborando espacios de intercambio de información en intranets, Drive...

→ **Disponer de un apoyo de coaching para equipos**: para garantizar el acompañamiento de los equipos y ayudarlos a sacar el máximo rendimiento en momentos de incertidumbre, se pueden hacer **acuerdos y convenios con coaches del territorio** para ofrecer los servicios de una manera más económica. **¿Cómo se puede hacer?** En formato virtual, abriendo aulas de encuentro con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc., o de manera presencial, ofreciendo que estos profesionales vayan a la empresa de manera quincenal o mensual.

→ **Ofrecer las herramientas básicas para agilizar el contacto constante de los diferentes miembros del equipo** [indistintamente del puesto de trabajo]: la comunicación y la relación entre los profesionales es básica, y más cuando hay una distancia física, así que es bueno que la organización se dote de **herramientas que faciliten el contacto constante entre los miembros**. **¿Cómo se puede hacer?** Creando

chats internos, teniendo una intranet corporativa, ofreciendo aplicaciones de videollamada, creando grupos de WhatsApp o Telegram, etc.

→ **Encuentros de trabajo semanales para mantener el equipo unido y cohesionado**: mantener **espacios estables de encuentro organizados** es básico para el buen funcionamiento de los equipos. Estos espacios sirven para traspasar información, reflexionar y pensar propuestas de mejora. **¿Cómo se puede hacer?** En formato virtual, abriendo aulas de encuentro con aplicaciones como Zoom, Meet, Teams, Skype, etc. También es bueno ofrecer espacios de encuentro informales al equipo para ayudar a consolidar relaciones de una manera más distendida y menos regulada.

→ **Envío de mensajes motivadores al equipo**: mantener el estado de ánimo en positivo del equipo es básico para el buen ambiente laboral [que facilita mejores resultados]. Por eso es bueno **resaltar el trabajo de los profesionales, valorar las buenas prácticas... ¿Cómo se puede hacer?** Quincenal o mensualmente, en reunión de equipo, se revisa el trabajo hecho y se valoran los adelantos y las prácticas innovadoras. Paralelamente, se hace un seguimiento del trabajo de los diferentes profesionales y, una vez al mes, de manera informal, se resaltan positivamente algunos elementos del trabajo que cada persona ha realizado. Además, se pueden crear concursos o premios que motiven el personal.

→ **Gratificaciones extraordinarias a los profesionales y a los equipos**: ante los esfuerzos que hacen todos los profesionales del ámbito social en estos momentos, es importante **respetar sus momentos de descanso** y, además, **gratificarlos de manera extraordinaria** por el esfuerzo que supone trabajar en tiempo de pandemia o postpandemia. De este modo, se puede ayudar a reducir la movilidad o el absentismo laboral. **¿Cómo se puede hacer?** En especies [asistir a formaciones, disponer de más horas de libre disposición, ofrecer nuevas herramientas o materiales de trabajo...] o con remuneración económica.

Algunos consejos

→ La gestión de las reuniones es clave para garantizar un buen trabajo en equipo: antes de la reunión se tiene que prever un orden del día, durante la reunión se tienen que controlar los tiempos y, al final, hacer un acta de los acuerdos tomados.

→ Todos los miembros del equipo se tienen que sentir parte y tienen que percibir que su opinión se tiene en cuenta.

→ El equipo tiene que compartir unos objetivos y unos resultados.

→ Es clave un buen ambiente de trabajo y una relación directa entre los miembros.

→ De manera puntual, ofrecer espacios distendidos favorece el vínculo y la relación sana y positiva entre los miembros de un equipo.

→ El apoyo en momentos de crisis o de conflicto entre los miembros del equipo y con la dirección fortalece los vínculos y mejora el trabajo en equipo.

→ La escucha, el diálogo, la comprensión y la ayuda mutua facilitan la dinámica de un equipo.

3.2. TRABAJO EN RED

El trabajo en equipo se tiene que complementar con el trabajo con los diferentes agentes del territorio. Todos ellos se han encontrado con graves dificultades para gestionar el día a día y han visto alterado su funcionamiento habitual.

¿Qué pasó?

→ Los profesionales del **SIS-CO han hecho de puente entre las familias y otros servicios** (SBAS, salud, centros educativos...), puesto que estas tenían dificultades para contactar con los servicios que habían cerrado al público o que estaban desbordados de trabajo. Esto ayudaba a paliar la angustia a las familias.

→ Los **SIS-CO recibieron muchas demandas que no los correspondían**, puesto que las SBAS estaban colapsados y había otros servicios cerrados.

→ **Las comunicaciones y las relaciones han estado muy diversas** según el pueblo o la ciudad. En algunos casos, las relaciones eran estrechas y fluidas, y en otras han estado muy complicadas. Pero, sobre todo, se valora que la comunicación entre los servicios en pueblos pequeños ha estado más fluida y, en las grandes ciudades, más complicada.

→ **La relación entre SIS-CO y SBAS ha estado en contacto** durante todo el tiempo de pandemia.

→ Durante el tiempo de pandemia, **la intensidad de las comunicaciones entre servicios de la red ha disminuido**.

¿Qué hemos aprendido?

→ El apoyo que los SIS-CO ha dado a otros servicios ha hecho que **otros agentes de la red hayan reconocido más su tarea**.

La apuesta más importante ha estado afrontar el trabajo con las familias de manera conjunta, resituando cargas de trabajo y compartiendo responsabilidades.

Buenas prácticas

• **Proyectos compartidos.** Ante la situación de pandemia, algunos territorios han optado para **unir esfuerzos y agruparse** para poder hacer una valoración de su realidad y buscar líneas de trabajo compartidas. Gracias a estas líneas de trabajo **han salido diferentes estrategias y proyectos conjuntos** para dar respuesta a temas de vivienda, alimentación, escolares, etc.

→ **¿Como se ha hecho?** Las reuniones se han hecho de manera telemática.

• **Traspaso constante de información.** La agilidad en la comunicación y el traspaso de información ha estado clave para apoyar a las familias y también a los profesionales. Para hacerlo, **es necesario tener canales de comunicación continuados y rápidos**.

→ **¿¿Cómo se ha hecho?** Vía correo electrónico, contactos telefónicos, mensajería, aplicaciones de videoconferencia, etc.

Algunas propuestas más



→ Establecimiento de canales de comunicación claros y fluidos. Para facilitar las relaciones, es bueno ofrecer referentes estables y claros, que tengan contacto con los diferentes servicios y que puedan establecer unos **canales de comunicación rápidos y continuados** en el tiempo. *¿Cómo se puede hacer?* Distribuyendo los servicios de la red entre los profesionales del SIS-CO. Cada profesional tiene asignados equis servicios con los cuales se relaciona de manera constante y hace de enlace entre estos servicios y el resto de profesionales.

→ **Reducimos las interferencias continuas.** Para poder tener una relación fluida con los agentes de la red, estos tienen que ver utilidad en las comunicaciones, pero también se tienen que **evitar interrupciones continuas**. Por eso es bueno reducir las llamadas, los correos electrónicos y/o las reuniones a las mínimas necesarias, y las que se hacen, hay que hacerlas tan útiles como sea posible. En este caso, es necesario agrupar las diferentes demandas, las peticiones, las revisiones de casos, etc., siempre que no sea urgente, para hacer reuniones más productivas y evitar las continuas interferencias. *¿Cómo se puede hacer?* Se pueden establecer reuniones periódicas con los agentes externos con quienes habitualmente se tiene relación.

→ **Conectados 100%.** Con los agentes con los cuales hace falta un contacto más estrecho y para agilizar la comunicación, se pueden tener **aplicaciones de chat compartidas**. *¿Cómo se puede hacer?* A través de un chat interno de las organizaciones, aplicaciones como Skype, Slack, WhatsApp web, etc.

→ **Compartimos el trabajo.** Para agilizar procesos de trabajo conjunto, para elaborar documentación, para hacer seguimiento se pueden **crear documentos compartidos** en los cuales incluir todas las informaciones acordadas entre los diferentes agentes y, de este modo, poder tener una comunicación constante y un trabajo fluido y ágil. *¿Cómo se puede hacer?* Compartiendo un espacio en un servidor de ficheros virtuales.

→ **Canals directos para profesionales.** Para facilitar la comunicación entre los profesionales de los diferentes servicios y recursos de la red en un territorio, se pueden **adecuar canales internos** de contacto, es decir, ofrecer líneas de teléfono o correos electrónicos que sean directos entre profesionales. Así se evitan esperas innecesarias y se da rapidez a las relaciones. *¿Cómo se puede hacer?* Habilitando un número de teléfono directo a los profesionales, creando extensiones a los teléfonos, ofreciendo el número de teléfono móvil o un correo personalizado de los profesionales y evitar, así, los genéricos, etc.

Algunos consejos

→ El trabajo en red requiere que constantemente se hagan pasos para **mantener los canales de comunicación abiertos**.

→ Si se quiere trabajar en red, **se tiene que dar el primer paso**. Por lo tanto, no se tiene que esperar que los otros servicios contacten con nosotros, sino que se tiene que ser proactivo.

→ En todo momento, **se tiene que hacer pedagogía sobre la tarea** que se hace desde el servicio, las funciones que se tienen, las personas con las cuales se trabaja, etc. No se puede dar nunca nada por hecho. De este modo se evitarán malentendidos.

→ Si se quiere una relación fluida, **los canales de comunicación tienen que ser directos y fáciles de utilizar**.

Herramientas interactivas para la intervención socioeducativa a distancia o semidistancia

04.

4.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El seguimiento y la atención telefónica han sido, sin duda, unas de las estrategias más utilizadas durante los primeros meses de pandemia. Utilizadas para realizar contactos individuales, permiten la comunicación rápida, en tiempo real y sin la necesidad de utilizar tecnología –que puede resultar compleja o excesivamente costosa para las familias–. Estas, mayoritariamente, disponen de línea telefónica –fija o móvil–, y también la mayor parte de adolescentes; no es el mismo caso, pero, el de los niños, que no siempre disponen de una línea telefónica propia que puedan utilizar de forma independiente.

Aplicación

Su uso resulta especialmente recomendable por:

- Recuperar y/o mantener el contacto con niños y adolescentes en situación de confinamiento y/o aislamiento, y explorar otras estrategias de comunicación que resultan más completas.
- Comunicarse con las familias y hacer el seguimiento a través de una herramienta exenta de complejidad. A través de una llamada telefónica, los educadores y educadoras pueden indagar en la situación de la familia, hacer un acompañamiento emocional y educativo, asesorarla, evaluar situaciones complejas, transmitir consejos y recomendaciones sencillas, etc.

Ventajas a destacar

- Facilitan la **comunicación privada y confidencial en tiempo real**.
- Hay una gran **disponibilidad** de este recurso entre las familias y las personas jóvenes.
- Las **normas sociales** de uso de la llamada telefónica son **muy conocidas y universales**. No se requiere un código de conducta específico.
- **No invade la intimidad** de las personas implicadas al mismo nivel que otras herramientas, como por ejemplo la videoconferencia, a pesar de que con algunos dispositivos inteligentes se puede optar por la función de la videollamada (conviene acordarlo antes entre las personas implicadas).
- **No requiere instrucciones previas ni la instalación de ningún software** en los dispositivos telefónicos.
- **Evita los desplazamientos**.
- **La comunicación es instantánea**. No hay que acordar previamente el día y la hora (a pesar de que puede resultar conveniente), puesto que, si la persona no está disponible, hay un buzón de voz y la posibilidad que se devuelva la llamada.
- Resulta útil incluso **cuando la llamada no está planificada**, para recuperar el contacto de forma rápida.
- Los **buzones de voz** permiten hacer llegar mensajes a las personas implicadas, que los podrán escuchar cuando tengan disponibilidad.
- **Ayuda a detectar estados de ánimo** (el tono, los silencios, los sollozos...) y ofrece más información que un texto escrito.

Dificultades a destacar

- La **comunicación grupal** a través del teléfono resulta compleja y poco intuitiva.
- Muchos **niños no disponen** de este recurso de forma independiente.
- Las personas participantes en una llamada telefónica **no pueden ver su interlocutor**.
- **No incorpora comunicación no verbal**.
- **No facilita** la incorporación de recursos motivacionales o educativos complementarios, más allá de la acción del educador o educadora.
- **La duración de las llamadas telefónicas no se puede prolongar excesivamente** en el tiempo, puesto que el medio no tiene la misma capacidad comunicativa que otros recursos.
- Es frecuente que los educadores y educadoras **no dispongan de una línea telefónica del ámbito profesional**, hecho que, en caso de confinamiento, resulta problemático.
- Cuando hay **dificultad de comprensión oral idiomática** la llamada resulta poco eficaz.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- Escoger este medio de comunicación para **recuperar el contacto individualizado con las familias y los niños y adolescentes** cuando se ha perdido por aislamiento, confinamiento o por causa desconocida. La llamada telefónica es un recurso rápido, siempre disponible, en el supuesto de que se disponga previamente de la información relativa al contacto.
- **Escoger, en caso de urgencia, la llamada telefónica**. Hoy en día, la llamada es el recurso más rápido y eficaz, puesto que está exento de complejidad tecnológica, cuando la necesidad de contacto es inminente y no está planificada. Es, por lo tanto, interesante cuando se produzca una urgencia o emergencia.
- Utilizar esta vía de contacto **cuando otras herramientas más completas no sean viables**. Usar la llamada telefónica resulta conveniente cuando detectamos que podemos encontrar barreras tecnológicas que dificulten la comunicación. Es frecuente que el uso de otros recursos sea más complejo o requiera tecnología o competencias digitales no disponibles; la sencillez de la llamada telefónica evita muchas de las barreras que los educadores y educadoras encuentran cuando usan otras tecnologías.
- **No resulta conveniente cuando hay dificultades idiomáticas**. Aunque cuanta con ventajas descritas anteriormente, el recurso de la llamada no resulta conveniente cuando hay dificultades derivadas de la comprensión oral de la lengua vehicular. La ausencia de la comunicación no verbal dificulta la comunicación a todos los efectos. Si este es el caso, habría que pensar en el apoyo de una persona que domine la lengua del otro.
- **Informar a las familias y los niños y adolescentes de los horarios profesionales**. Si los profesionales ofrecen un número de teléfono disponible para el contacto, conviene informar de los horarios durante los cuales podrán atender las llamadas. Facilitar esta información contribuirá a evitar confusiones y también evitará tener que dar explicaciones en el caso de no poder atender llamadas. Además, contribuye a establecer los límites profesionales y favorece el respeto al derecho a descansar antes y después de la jornada laboral.
- **Planificar las llamadas telefónicas, en el supuesto de que este sea el recurso escogido para hacer el seguimiento**. Se tiene que asegurar que las llamadas se producen en un momento en que todas las partes implicadas están disponibles y las pueden atender. Hay que prestar atención a la comunicación y evitar interferencias externas. Conviene acordar el momento en que se producirá la llamada. Obviamente, esta recomendación no se aplica en caso de emergencias.
- **Proteger el número de teléfono personal de los profesionales**. Esconder el número de teléfono, si el equipo profesional no dispone de una línea telefónica profesional y tiene que utilizar recursos personales, resulta esencial para evitar irrupciones en la esfera personal. Los dispositivos móviles disponen de mecanismos para hacerlo y merece la pena invertir el tiempo a averiguar cómo hacerlo.

7 recomendaciones para las personas que utilizan las llamadas como herramienta socioeducativa

1. Al inicio de la llamada, conviene **identificarse** adecuadamente y **asegurarse que estamos hablando con el interlocutor esperado**.

2. Cuando es el educador o educadora quien inicia la llamada, es interesante asegurarse que **nuestro interlocutor está en situación de poder mantener la conversación esperada** (recomendaciones que también se apliquen al educador o educadora). Es necesario que el interlocutor se encuentre en un **espacio adecuado** –en algunas comunicaciones la privacidad es esencial–, alejado de distracciones y distorsiones acústicas, y con **suficiente tiempo** para realizar la conversación. No está de más pactar, al inicio, la **duración prevista de la llamada** (no es lo mismo una llamada rápida, de unos pocos minutos, que una que requiera charlar de forma prolongada)..

3. Es conveniente elaborar **un guion previo con el contenido a tratar** durante la llamada. Una buena pauta incluye una **introducción** o presentación de los objetivos de la llamada, el **desarrollo** de la conversación, el **cierre o conclusiones**, y la compilación de acuerdos realizados durante la llamada. El **saludo**, al inicio, y la **despedida**, al final, tampoco pueden faltar.

4. Los primeros minutos de la llamada marcarán **el tono y la claridad de la comunicación**. En ausencia de la comunicación no verbal, la persona educadora puede utilizar recursos de **comunicación paraverbal** para incrementar la eficacia de la llamada. Entre otros elementos, hay que considerar:

a. Escoger el **tono de voz adecuado**, que contribuirá a esconder o desvelar las emociones (un tono suave no transmite del mismo modo que un tono neutro, o uno de autoritario y seco, por ejemplo), y no infravalorar el valor comunicativo.

b. El **ritmo de la locución** (que tiene que ser algo más lento que en el frente a frente), adecuado y expresivo, contribuirá a transmitir la información.

c. La correcta **vocalización y pronunciación** y la adecuada articulación de las palabras ayudarán a conectar adecuadamente.

d. El **volumen utilizado** (ni muy alto ni muy bajo) y la intensidad (que puede transmitir rigidez, imposición, ternura, comprensión...) se tendrán que adaptar a las necesidades de la persona destinataria.

e. El **uso adecuado de las pausas y los silencios** contribuirá a la eficacia de la comunicación.

f. También es muy relevante utilizar **un vocabulario variado**, pero evitando los tecnicismos propios del oficio.

5. Utilizar, más que nunca, **las habilidades sociales clave durante la llamada**:

a. Practicar la fórmula de la **escucha activa**: se puede sentir sin escuchar, pero para *escuchar* es muy importante sentir. La escucha activa implica estar psicológicamente presentes en la conversación y demostrar al interlocutor que hemos recibido su mensaje. Cuando practicamos la escucha activa, generamos confianza, la persona que participa se siente valorada y se eliminan las tensiones. La escucha activa favorece una relación positiva y permite llegar al fondo de los problemas; recompensa todas las partes implicadas. Algunos **elementos clave** de la escucha activa durante una llamada son:

- Durante la conversación, **evitaremos los juicios de valor, las distracciones, el rechazo a los sentimientos** que la conversación provoca; evitaremos contraargumentar y también el **síndrome del experto** (tener respuestas incluso antes de que el otro haya acabado sus explicaciones).

- **Parafrasear o reformular** aquello que hemos escuchado nos ayuda a garantizar la eficacia de la llamada.

- **Utilizar la pregunta concisa, objetiva, concreta** como herramienta para estimular la conversación.

- Resumir para **comprobar el grado de comprensión** de la información que hemos recibido («Si no te he entendido mal... ¿es correcto?» «¿Acierto si digo que...?»).

b. **Empatía**: la capacidad de ponernos en la piel del otro, de ponernos en su lugar, de compartir sus sentimientos y puntos de vista. No implica estar de acuerdo con el otro, sino **aparcar las convicciones propias y hacer una buena lectura de las necesidades del otro** evitando minimizarlas y/o exagerarlas, realizar juicios moralistas, mostrar impaciencia, criticar, etc.

c. **Asertividad**: la habilidad social que implica la capacidad para **expresar lo que se piensa, se siente, se cree o se necesita con respeto y de forma directa, apropiada y honesta, y sin ofender o molestar al otro**, abriendo las posibilidades del diálogo. Es la habilidad que se opone a la pasividad y también a la agresividad.

6. **Establecer límites**: los horarios, la duración de las llamadas, la necesidad de un tono adecuado para la conversación y el uso del vocabulario apropiado resulta esencial. Al inicio de la llamada -o durante las primeras llamadas- conviene establecer el marco de conducta.

7. Utilizar **auriculares con micrófono externo**. Tanto para los profesionales como para las familias, niños y adolescentes resulta conveniente utilizar estos dispositivos si se prevé que las llamadas tendrán cierta duración: favorecen la concentración en la conversación, mitigan las interferencias acústicas y evitan lesiones musculares en el cuello y el hombro.

Herramientas destacadas

Existen tres herramientas o recursos clave para las llamadas telefónicas:



El teléfono fijo, especialmente si incorpora el uso de altavoz, es muy útil para llamadas largas.



El teléfono móvil con auriculares de los que incorporan también un micrófono externo.



Aplicaciones para hacer llamadas de forma gratuita siempre que se disponga de conexión a internet. Destacan WhatsApp y Skype para ser muy conocidas y de uso muy intuitivo, pero existen muchas más.

4.2. CORREO ELECTRÓNICO

Aplicación

Su uso es especialmente recomendable para enviar documentos informativos a los jóvenes y a sus familias. Protocolos, fichas de inscripción, hojas informativas, documentos a firmar... encuentran en el correo electrónico la herramienta ideal.

Ventajas a destacar

- Permite enviar **mensajes formales** y no formales, y adjuntar **ficheros** de todo tipo.
- Resulta útil para enviar **información completa, voluminosa**, que no se puede enviar por otros canales.
- Permite enviar **mensajes a un número importante de personas** en un único mensaje, preferiblemente a través de las listas de correo electrónico.
- Los profesionales pueden utilizar las **herramientas corporativas** para enviar y recibir los mensajes.
- Las familias, niños y adolescentes pueden enviar mensajes a los profesionales en **cualquier momento del día o de la semana**, y los educadores y educadoras pueden leerlos cuando dispongan del tiempo para hacerlo.
- Las personas **consultan el correo electrónico en el momento en que los resulta más oportuno**. Esta herramienta es poco invasiva.

Dificultades a destacar

- La **baja competencia digital de algunas familias** puede dificultar la comunicación (acciones sencillas como por ejemplo recibir mensajes, abrir contenidos adjuntos, responder... en algunas ocasiones no les resulta fácil).
- **No todas las familias disponen o consultan con frecuencia una dirección de correo electrónico.**
- A menudo las familias **comparten una única dirección de correo electrónico**, con lo cual resulta difícil asegurarse que el mensaje llega a una persona concreta.
- **No todos los jóvenes consultan el correo electrónico** habitualmente. Tener una cuenta de correo electrónico no implica necesariamente tener el hábito de consultarlo con frecuencia.
- En el caso de los **niños**, a menudo disponen de **cuentas de correo electrónico vinculados con el sistema escolar**, pero estos **no permiten –en algunos casos– la llegada de correos electrónicos** de cuentas de otra organización.
- Los **filtros de los buzones de correo** electrónico pueden impedir que el correo llegue a la persona destinataria.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- Utilizar el correo electrónico para **enviar documentación y avisos importantes**: comunicados; avisos de alteración del servicio; información relativa a excursiones, inscripciones, becas, ayudas, gestiones, oportunidades, etc.
- **No abusar** del correo electrónico. **Buscar el canal de comunicación más adecuado para cada tipología de mensaje** (mensajería instantánea, llamadas telefónicas, videollamadas) en función del perfil de la familia, joven o niño, y de la relevancia del mensaje o su contenido.
- Pedir a las **instituciones educativas que configuren las cuentas escolares** de los niños de los SIS-CO para que acepten el remitente de nuestra organización.
- **Avisar de la llegada** de un correo electrónico con información importante **haciendo uso de otros canales**, como por ejemplo la mensajería instantánea. No dar por hecho que el correo con la información ha llegado.
- **Informar las familias de los horarios de atención**, por parte de los profesionales, del correo electrónico. Trabajar las expectativas respecto de cuando pueden esperar la respuesta (como, por ejemplo, en un plazo de 24 o 48 horas en días laborables).
- **Crear listas de correo electrónico**, puesto que permiten hacer llegar mensajes a un conjunto de niños, jóvenes o familias con un mínimo esfuerzo.
- Utilizar recursos digitales para elaborar **boletines con información agrupada** que tenga un formato visual con más impacto.

5 recomendaciones para el uso del correo electrónico

1. **Evitar enviar comunicaciones muy largas** en el cuerpo del correo electrónico. Leer en pantalla resulta más difícil que en papel; conviene fraccionar la información densa en varios mensajes si esta lo permite o enviarla en un fichero adjunto que se pueda descargar, visualizar en uno navegador web o imprimir.
2. **Usar la etiqueta**: una estructura de salutación, introducción, desarrollo y despedida en los mensajes ayudará a las personas destinatarias a entender mejor el mensaje y a saber que ha llegado de forma completa.
3. Usar un **lenguaje adecuado**: la comunicación escrita a través de correo electrónico es más formal que a través de mensajería instantánea.
4. A través de la comunicación escrita también se puede **practicar la asertividad y la empatía**. Además, hay que tener en cuenta que este medio no incorpora información no verbal, de forma que tenemos que evitar la interpretación literal de los contenidos de los mensajes escritos. Hay que evitar la ironía y, en general, todo el contenido que pueda ser mal interpretado o pueda herir la sensibilidad de las personas destinatarias.
5. **En caso de conflicto** en relación con el contenido de un mensaje de correo electrónico, conviene **recurrir a otras herramientas de comunicación** que nos faciliten un buen contexto para buscar una resolución rápida y positiva. Tenemos que evitar dar una respuesta precipitada o entrar en la espiral del conflicto.

Herramientas destacadas

Para el correo electrónico:

- Los profesionales de los SIS-CO tienen que usar, siempre que sea posible, las herramientas corporativas.
- Diferentes compañías ofrecen herramientas de correo electrónico gratuitas: Gmail, Yahoo, Hotmail, Outlook. Su uso resulta muy intuitivo.

Newsletters:

- **MailChimp:** es un servicio en línea que permite enviar boletines informativos con un diseño gráfico muy profesional a un conjunto de direcciones electrónicas. Permite hacer un seguimiento de las aperturas de los mensajes y clics por parte de las personas destinatarias y se conecta con las redes sociales para diseminar la información por estos canales, si lo deseamos (<https://mailchimp.com>).

Para crear y gestionar listas de correo electrónico:

- **Google Groups:** es una herramienta que permite agrupar los destinatarios de mensajes, que se podrán comunicar de igual a igual (a pesar de que esta opción es configurable por parte del administrador de la lista), que se envían por correo electrónico y también se pueden leer en un espacio web ([https:// groups.google.com](https://groups.google.com)).

Recursos para elaborar contenido multimedia atractivo

→ **Videos y animaciones:** los niños y adolescentes aprecian mucho el contenido multimedia, que resulta ideal tanto para hacerles llegar información como para invitarles a elaborar su propio contenido.

- Cualquier editor de video asociado con el sistema operativo del ordenador [también hay disponibles muchas apps para editar video a los repositorios] nos permite hacer producciones sencillas y atractivas. Para grabar el material a editar, basta con utilizar una cámara de video sencilla o la cámara del teléfono móvil. El resultado tendrá una calidad más que satisfactoria. Los videos se pueden distribuir a través de diferentes canales [correo electrónico, canales de video como por ejemplo YouTube o Vimeo, redes sociales, etc.].
- **Powtoon** es una herramienta que permite crear videoanimaciones de forma sencilla con un resultado de alto impacto gracias a las plantillas, escenarios y personajes que ofrece (<https://www.powtoon.com>).
- **Vyond** es similar al anterior, a pesar de que requiere más tiempo para dominar todas las opciones disponibles (<https://www.vyond.com/>).

→ **Infografías:** ideales para presentar información compleja [datos, procesos, relaciones entre conceptos o ideas, etc.] de forma sencilla y atractiva a través de elementos muy visuales. Se pueden hacer infografías de diferente tipología:

- Descriptiva/informativa: esquemas, diagramas, resúmenes.
- Cronológica: presenta la información de forma vinculada a un eje temporal.
- Estadística: la información se expone a través de gráficos, mesas o diagramas.
- Mapas geográficos o de contenidos.
- Secuencial: a través de relatos y descripciones de hechos históricos.
- De decisión: presentan preguntas y respuestas unidas por líneas para ayudar en la toma de decisiones.
- Interactiva: facilitan la interacción y la ampliación de la información a través de enlaces.

Hay diferentes herramientas fáciles de utilizar, entre las cuales recomendamos:

- **Coggle** es muy visual (<https://coggle.it/>). **Easelly** (<https://www.easelly.com/>) y **Creately** (<http://createlly.com>) proporcionan plantillas como punto de partida y el resultado es muy profesional.

→ **Mapas mentales y conceptuales:** ideales para organizar la información, los mapas mentales son diagramas que representan palabras, ideas o conceptos de forma estructurada. Los mapas conceptuales son similares a los mentales, pero representan redes de conceptos que se entrelazan entre sí a través de relaciones que se muestran al mapa. Se pueden elaborar con las mismas herramientas digitales que las infografías y también con:

- **Bubbl.** Es una herramienta muy básica y visual, fácil de utilizar (<https://bubbl.us>).
- **FreeMind.** Es más compleja y completa que el anterior, requiere más habilidades técnicas y tiempos para conocer su funcionamiento, y ofrece un resultado más profesional (<https://freemind.softonic.com/>).

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *La brecha digital en las personas atendidas por entidades sociales*, Serratosa y Cuenca (coord.), Tabla del Tercer Sector Social de Catalunya (2020).

<https://m4social.org/es/proyecto/la-brecha-digital-en-les-persones-ateses-per-entitats-socials/>

→ *Brechas digitales y educación*, Luque, S (dir.), Fundación Ferrer y Guardia (2020). Recurso online: <https://www.ferrerguardia.org/blog/publicaciones-3/brechas-digitales-y-educacion-104>

→ *Carta catalana para los derechos y las responsabilidades digitales*, Dirección General de Sociedad Digital, Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública, Generalitat de Catalunya (2019). Recurso online: <https://participa.gencat.cat/processes/dretsiresponsabilitatsdigitals?locale=es>

→ *Guía TIC para una comunicación socialmente responsable*, Ayuntamiento de Barcelona (2020). Recurso online: <https://comunicacioresponsable.colectic.coop/>

4.3. HERRAMIENTAS DE VIDEOCONFERENCIA

Aplicación

Las herramientas de videoconferencia acontecen instrumentos esenciales para realizar la actividad socioeducativa a distancia. Utilizadas para la comunicación individual o grupal, representan la oportunidad de comunicarse y encontrarse en tiempo real cuando la presencialidad no es posible, con el valor añadido que las personas que participan se pueden ver frente a frente y establecer comunicación visual, a diferencia de en otras opciones.

Su uso resulta especialmente recomendable, en el ámbito de la intervención, por:

- Comunicarse con aquellos niños y adolescentes en situación de confinamiento y/o de aislamiento que no pueden participar habitualmente en las actividades presenciales.
- Mantener el contacto con los familiares de aquellos menores que están en situación de confinamiento y/o aislamiento.
- Dar continuidad a la actividad socioeducativa cuando todo el grupo, o la mayor parte, está en situación de aislamiento y/o confinamiento, y, especialmente, detectar problemáticas emergentes. Apoyo puntual o continuo ante eventuales problemas, asesorar, acompañar evaluar situaciones problemáticas y realizar, en general, un amplio conjunto de acciones socioeducativas de forma puntual o continua.

Además, resultan una herramienta muy útil para **mantener la actividad profesional en relación con los equipos de trabajo** y el territorio para:

- Llevar a cabo reuniones grupales o individuales con el equipo profesional y mantener la cooperación, la coordinación y la cohesión del grupo de trabajadores del servicio.
- Mantener el contacto y el trabajo en colaboración con otros profesionales del territorio, como por ejemplo los referentes escolares, de los ayuntamientos u otras entidades de la zona.



Ventajas a destacar

- Facilitan la **comunicación interpersonal y privada**, por un lado, y la grupal (incluso de grandes grupos), por otra.
- Nos permiten la comunicación **en tiempo real**.
- Evitan que las personas tengan que desplazarse; **recortan las distancias físicas**.
- Están disponibles **24 horas en el día, 7 días en la semana**.
- Permiten incorporar –a diferencia de la llamada telefónica– la **comunicación no verbal**. De este modo, se genera una oportunidad para intercambiar información y comunicación que resulta enriquecedor. El uso de la cámara y el micrófono humanizan el encuentro: verse y escucharse facilita una buena gestión de las emociones.
- Facilitan la **incorporación de diferentes estímulos que dinamizan la conversación** (audios, videos, juegos, actividades multimedia...) y la complementan.
- Las herramientas de videoconferencia **se adaptan, en general, a cualquier dispositivo**: se pueden utilizar a través de un navegador al ordenador o de un dispositivo móvil, independientemente del sistema operativo. Son, en general, gratuitas para las personas que participan en las conversaciones.
- Resultan útiles para la **continuidad de la actividad socioeducativa y el seguimiento de la evolución** de los niños y adolescentes y las familias, tanto en cuanto a la detección de problemáticas emergentes como al seguimiento y el trabajo de determinadas temáticas con las cuales ya se está trabajando.
- Su **uso se está extendiendo** tanto en el ámbi-

Dificultades a destacar

- Las dificultades derivadas de la **necesidad de una conexión a internet de calidad** y de un **dispositivo adecuado**.
- El **desconocimiento** de la herramienta y sus características y funcionalidades.
- La necesidad de **instalar** previamente, en algunos casos, **programas en el dispositivo** (complementos en el navegador, *software* específico al móvil o al ordenador).
- La **organización de la convocatoria previa** de la reunión –a pesar de que también se puede improvisar, no resulta recomendable– y la **elección de la herramienta concreta** a utilizar.
- La **gestión de la comunicación**: turnos de palabra, apertura y cierre de micrófonos para evitar ruidos e interferencias, apertura y cierre de la cámara para proteger la privacidad de terceras personas, etc. requieren una buena gestión por parte de todas las personas participantes.
- El uso de la herramienta de videoconferencia en entornos personales: los participantes de las reuniones lo hacen a menudo desde su hogar, hecho que provoca cierta **invasión de la intimidad** y que, por lo tanto, provoca algunas resistencias al uso de la cámara.
- La llamada «**fatiga de la videoconferencia**», que se vincula con la excesiva proximidad en pantalla de las personas participantes (miradas fijas y directas a la cámara, sostenidas durante mucho de tiempo y que resultan incómodas), la sobrecarga del lenguaje no verbal (los participantes gesticulan de forma exagerada o se envían señales asertivas de forma intencionada para tratar de contribuir –erróneamente pero bien intencionadamente– de forma positiva y apoyar a la persona que habla); el efecto espejo o continua autoevaluación del comportamiento y el aspecto personal a la pantalla, y, finalmente, la movilidad reducida derivada de la necesidad de mantenerse en la cobertura de la cámara, en el centro de la pantalla.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- **Escoger de forma adecuada la herramienta concreta a utilizar.** Los profesionales pueden tomar la iniciativa y proponer el uso de una herramienta concreta, pero siempre resulta más adecuado averiguar –especialmente cuando se trata de comunicarse con niños, jóvenes y familias– si tienen **experiencia previa con alguna aplicación**. Si este es el caso, resulta más fácil utilizar aquella herramienta –si existe consenso y está disponible– y evitarlos el estrés derivado de la necesidad de aprender el funcionamiento de una nueva herramienta.

- **Asegurar la igualdad de oportunidades en la hora de participar a todas las personas convocadas a la videoconferencia.** La tecnología no tiene que suponer una barrera: la persona educadora tiene que garantizar que **todas las personas convocadas a participar puedan hacerlo en igualdad de condiciones**. En este sentido, puede elaborar o reutilizar algún **tutorial o videotutorial** donde **se explique paso a paso de uso** de la herramienta escogida, y hacerlo llegar anticipadamente a las personas implicadas. Una segunda estrategia muy interesante es hacer **pruebas técnicas** con las personas implicadas previamente en el momento del encuentro. Esto permite anticiparse y compensar las dificultades que puedan aparecer.

- **Acordar previamente el horario del encuentro o reunión y también la duración prevista.** Las videoconferencias son diferentes de las llamadas telefónicas y requieren **más esfuerzo para participar y una programación previa** (no debemos videollamar espontáneamente; no resulta adecuado porque podemos sorprender a la persona en un momento poco oportuno). **Acordar el momento más adecuado** para realizarlas resulta ideal, puesto que quién tiene que participar puede prepararse previamente y avisar su entorno, de forma que se facilite un encuentro sin interferencias externas y en el ambiente adecuado.

- **La gestión del tiempo** también resulta muy importante: si el profesional tiene que **presentar contenidos** de forma expositiva, conviene que el **tiempo sea inferior a 20 minutos** y pedir algún tipo de **interacción por parte de los participantes cada 7 minutos** aproximadamente (por ejemplo, haciendo preguntas abiertas para asegurarse de la comprensión de los contenidos).

- En encuentros **donde todas las personas participantes interactúan, el tiempo puede ser superior**, pero no se recomiendan encuentros superiores a los 90 minutos (que habría que reducir a 45 minutos en caso de los niños). Si se opta por este formato, tenemos que **utilizar metodologías activas** (aquellas que piden una participación muy activa y que se realicen en grupos pequeños).

- **Documentar previamente la reunión o encuentro.** Cuando sea oportuno, **enviaremos materiales previamente** –educativos, dossiers, información, documentos, informes– en **cualquier formato, –escrito o audiovisual–**, para favorecer el buen funcionamiento de la reunión –incluida la información relativa a los puntos a tratar o la orden de las actividades a realizar–. Así evitaremos que la videoconferencia se convierta en el momento de leer o visualizar la información, salvo que esta sea breve y estimule la conversación.

- **El pacto social.** Igual que en el mundo analógico, donde disponemos de determinadas reglas sociales para las reuniones y encuentros, en **el mundo digital necesitamos unas normas que nos guíen**.

- Elementos como **la puntualidad, el vestuario** (en el caso de los adolescentes no es extraño que se conecten en pijama, y tenemos que decidir si esto resulta adecuado o no) o **si resulta aceptable comer y beber durante el encuentro**, se tienen que pautar previamente.

- También resulta interesante pactar previamente **qué hacer en caso de que aparezca un conflicto**, si hay que hacer uso del micrófono y la cámara o no cuando se está en el turno de palabra (e incluso cuando no se participa activamente, para evitar la asimetría de la comunicación), **si las intervenciones se harán a través del chat o en uso de la voz y el micrófono**, como será **el tono de la conversación** (tipo de lenguaje a utilizar: formal o informal, pero siempre respetuoso con el resto de participantes), si está permitido **capturar y distribuir imágenes del encuentro** o no, qué hacer si hay que salir un momento del espacio, etc.

- Más compleja de gestionar, pero también muy relevante, es la necesidad de procurar –siempre que sea posible, aunque no siempre lo es– **el entorno desde donde se conectan** las personas participantes: evitar que haya personas que no participan en la conversación o el uso de auriculares para facilitar la confidencialidad de la videoconferencia.

- Los educadores y educadoras pueden **trabajar este pacto social con los participantes para recoger e incorporar sus opiniones**. Una vez hecha este pacto social –al cual se pueden ir incorporando nuevos elementos–, se puede **elaborar un documento escrito** (por ejemplo, una infografía) y hacerlo llegar previamente con la convocatoria de encuentro o reunión.

- **La figura del moderador o moderadora**. Cuanto más detallado y claro sea el pacto social mejor, pero sin que esta regulación resulte agobiante. La naturalidad es un elemento clave, y es por eso que se recomienda que toda videoconferencia tenga una persona (diferente de aquella que está presentando los contenidos) que ejerza de **moderadora y ordene la conversación y procure la participación igualitaria** de todas las personas que están presentes. Esta figura **puede variar de un encuentro a otra** e incluso puede representar una oportunidad para trabajar **los roles de liderazgo entre las personas participantes**.

- **Gestionar adecuadamente el encuentro**. Hay que **ordenar los contenidos y la secuencia de los temas que tratar**, igual que sucede en los espacios presenciales. Comunicar el orden del día o la secuencia de actividades previstas y hacerlo previamente –como hemos comentado antes– favorece el confort de las personas participantes. Una buena gestión de la videoconferencia comporta **gestionar el tiempo que se dedica a cada actividad o punto de la conversación**; incorporar nuevos temas a tratar o no; realizar **un buen inicio y un buen cierre**, incorporando actividades de presentación y síntesis final, recordatorios de los acuerdos, toma de notas y apuntes (incluso de forma colaborativa), etc.

- **Utilizar apoyos multimedia**. Estar ante la pantalla, con la cámara abierta, facilita la comunicación no verbal. No obstante, si se trata de intercambiar mucha información, es necesario incorporar **apoyos visuales, audiovisuales y/o sonoros**: una presentación de diapositivas que ordene el discurso y destaque los elementos más relevantes será muy apreciada por las personas participantes. De forma alternativa o complementaria, también se puede **compartir la pantalla del ordenador o del dispositivo** para mostrar aquella información que resulte relevante o para enseñar como se realiza algún procedimiento con el ordenador (por ejemplo, para demostrar cómo se tiene que rellenar un formulario para solicitar una beca de comedor –en el caso de las familias– o como participar en un juego virtual –en el caso de niños y adolescentes).

- Además, puede ser interesante **incorporar elementos multimedia que generen un buen ambiente durante el encuentro**: videos y/o música que dinamicen o que nos apoyen en el momento de cambiar la temática a trabajar. Utilizar estímulos auditivos y visuales nos ayudará a generar el clima adecuado para cada momento.

- **Incorporar herramientas de participación digital**. Si queremos recapitular las opiniones y/o aportaciones de las personas participantes, podemos usar **pizarras virtuales, sondeos, reacciones con el uso de los emoticonos** (cuando estén disponibles) o **encuestas digitales**. Previamente, tenemos que invitar el grupo a probarlas para evitar que se conviertan en una barrera para alguien. Podemos utilizar algunas de las herramientas sugeridas al apartado «Herramientas para hacer presentaciones digitales y dinamizar una videoconferencia» de esta guía.



12 recomendaciones para educadores y educadoras que participan a las videoconferencias

1. Es importante **prepararse bien el encuentro, reservar el tiempo necesario** y evitar solaparla con otras actividades: la videoconferencia tiene que ser un espacio de calidad; no es lo momento para hacer varias tareas al mismo tiempo (se tiene que evitar, por ejemplo, mirar el correo electrónico, atender llamadas telefónicas... hay que actuar igual que en los espacios presenciales). La escucha activa es igual de importante que en la presencialidad.
2. Conviene buscar un **entorno tranquilo, sin interferencias externas**. Si hay la previsión que estas pueden aparecer, avisar a las personas participantes al inicio del encuentro es una práctica adecuada.
3. Prestar **atención al equipo técnico**: conectarse, si es posible, a través de cable y evitar las redes wifi, que son más inestables. **Limpiar la cámara** con un paño de limpiar gafas para conseguir una imagen nítida. La cámara, idealmente, tiene que estar a la **altura de los ojos y estar fija** (si se usa un dispositivo móvil, hay que fijarlo de alguna manera). Utilizar **auriculares** (son mejores los que se conectan con cable).
4. Buscar un buen **encuadre**. Conviene **evitar el primer plano** (salvo que se tenga previsto utilizar una presentación digital). Se consigue comunicar mejor si se procura **mostrar a cámara el movimiento de los brazos y el jefe**. La **elección del fondo detrás** de nuestra figura también es significativa: idealmente, escogeremos un entorno tranquilo, sin elementos que puedan distraer excesivamente la atención. Algunas herramientas de videoconferencia ofrecen la opción de escoger un fondo digital.
5. Activar la **cámara una vez esté todo preparado y no antes** (evitar mostrar aquello que no queremos que otros puedan ver) y no olvidarse de **desconectar la cámara y salir de la videoconferencia al acabar**.
6. Conviene llegar unos minutos antes, y recomendar a los participantes que también lo hagan, para poder dar respuesta a posibles eventualidades técnicas.
7. La poca presencia de comunicación no verbal hace que haya más dificultades de comprensión auditiva. Durante la conversación, es interesante **hablar a un ritmo algo más tranquilo** del que utilizamos en un entorno presencial. Del mismo modo, hay que **evitar hablar en un tono excesivamente alto (o bajo) y forzado**.
8. Utilizar **apoyos visuales para presentar contenidos densos o complejos** es siempre una buena estrategia, del mismo modo que evitar las presentaciones largas o con contenido muy detallado: en la síntesis reside el éxito.
9. **Evitar videoconferencias largas**, hacer pausas para que las personas participantes puedan mover el cuerpo y cambiar de postura.
10. **Fomentar la participación, dar tiempo a las otras personas** (niños, jóvenes, familias, otros profesionales...) a participar y, en general, no tener prisa y crear espacios para la interacción, hecho que contribuirá que la conversación se realice de manera exitosa.
11. Ser **empático y asertivo** con los participantes, pero sin forzarlo.
12. **Ser natural**. Todos los excesos pueden causar desconexión emocional entre las personas que participan.

Herramientas destacadas

Existen muchísimas herramientas para hacer videoconferencias y, en cualquier caso, tendremos que escoger las que resulten más adecuadas para las personas participantes que tienen menos experiencia en entornos virtuales. Priorizaremos la sencillez y la usabilidad. Algunos ejemplos son:

- **Jitsi:** destaca por la facilidad de uso y por el hecho que no hay que crearse una cuenta previamente al encuentro. No requiere la instalación de ningún software al equipo informático (a pesar de que en el caso de los móviles se recomienda usar la app, puesto que facilita la comunicación), es 100% gratuito para todo el mundo y permite proteger las reuniones con contraseñas (para evitar la participación de personas no convocadas). La desventaja es que la velocidad de la conexión no siempre está garantizada si se usa directamente en el servidor gratuito de Jitsi. El enlace para utilizarla y configurar la reunión es <https://meet.jit.si/>

- **Google Meet:** es una herramienta de la compañía Google que resulta muy intuitiva y accesible, puesto que se puede acceder a través del enlace de la reunión –que se puede hacer llegar a las personas participantes por diferentes canales o desde el mismo calendario, usando un navegador de internet y sin necesidad de disponer de una cuenta. Además, dispone de una app para los teléfonos móviles y un entorno muy intuitivo y seguro (se puede proteger la reunión con un código), pero con las funciones básicas más relevantes de las videoconferencias. La persona que convoca la reunión debe tener una cuenta de Google Accounts. <https://meet.google.com>

- **Teams:** muy similar a la herramienta Meet. Es la herramienta estrella de Microsoft y tiene características muy similares: requiere que la persona que convoca la reunión tenga una cuenta registrada y es muy intuitiva. Las personas participantes lo pueden hacer a través de la app disponible para los ordenadores y teléfonos móviles o a través de un navegador, sin que sea necesario registrarse previamente. Se combina muy bien con el paquete de Office –para aquellos participantes que dispongan (es de pago). <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-teams/education>

- **Skype:** es una herramienta que requiere instalación previa al dispositivo (ordenador o smartphone) de los participantes y que estos se registren. Permite hacer reuniones de hasta diez personas con una calidad muy adecuada. <https://www.skype.com/es/get-skype/>

- **Zoom:** destaca para ser una herramienta de uso profesional, pero es habitual utilizarla con niños y adolescentes, sea a través del navegador o de la aplicación gratuita. Resulta intuitiva y muy estable (aguanta muchas conexiones simultáneas), pero en la versión gratuita (hace falta registro previo de la persona que convoca) el tiempo de conexión es limitado. <https://zoom.us/>

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Nonverbal overload: a theoretical argument for the causes of zoom fatigue*, BAILENSON, J.N. (2021). Recurso online: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>

→ *6 consejos para el éxito de una videoconferencia*, ROSINACH, J (2020). Recurso online: <https://www.crajbcn.cat/dinamiques-participacio-en-linia/>

→ *Asambleas y reuniones virtuales (Y): dinámicas para favorecer la participación*, CRAJ (2020). Recurso online: <https://altekio.es/guia-de-recomendaciones-para-reuniones-on-line-satisfactorias/>

→ *Recomendaciones para reuniones en línea satisfactorias*, ALTEKIO (2020). Recurso online: <https://altekio.es/reuniones-online-satisfactorias/>

→ *Tecnología móvil como herramienta educativa a los centros de menores*, FARRAN, A. (2016). Recurso online: https://criatures.ara.cat/infancia/tecnologia-mobil-ei-la-educativa-centras-menores_0_1640835971.html

→ *5 recursos para trabajar virtualmente con niños y jóvenes*, Adam Peribáñez, Minyons Escoltes i Guies de Catalunya (2021). Recurso online: <https://www.vicentitats.cat/5-recursos-per-a-treballar-virtualment-amb-infants-i-joves/>

Durante una videoconferencia

Priorizamos aquellas que no requieren que los participantes se registren o generen una cuenta específica.

Destacamos:

→ Documentos de texto de construcción colaborativa.

- **Documentos de Google:** una herramienta de procesamiento de texto que nos permite tomar y mostrar anotaciones en tiempo real e incorporar imágenes. Permite la colaboración de las personas participantes y facilita el seguimiento de los cambios al documento, y retroceder, si procede (<https://docs.google.com>).
- **Etherpad:** similar al anterior, pero mucho más sencilla –no permite incorporar imágenes–, facilita hacer anotaciones y mostrarlas en tiempo real. Destaca por tener un chat incorporado, que permite discutir el contenido que se va generando, y por el hecho que las personas participantes tienen asociado un color de texto, que permite identificar rápidamente quien ha hecho cada aportación (<https://etherpad.wikimedia.org>).

→ Pizarras, muros o corchos virtuales, que permiten que uno o más participantes hagan contribuciones en formato de texto, imagen, dibujo, multimedia, etc. Son ideales para recoger expectativas, hacer lluvias de ideas, exponer puntos clave de un tema, recoger opiniones, resumir y estructurar ideas o acuerdos del encuentro, hacer síntesis, realizar procesos de votación o elección, sumar aportaciones, tomar notas rápidas durante una reunión o encuentro, etc.

- Las pizarras incorporadas a las herramientas de videoconferencia como por ejemplo Zoom.
- **Lino:** un plafón virtual que facilita la participación a través de notas y que no requiere muchas habilidades digitales. (<https://en.linoit.com/>)
- **Jamboard:** similar al anterior, esta herramienta de Google es una pizarra que permite extraer rápidamente imágenes de una busca de Google, incorporar notas, dibujar y borrar (<https://jamboard.google.com>).
- **Padlet:** un muro o corcho virtual del tipo colaborativo que facilita las aportaciones con un gran resultado visual, que se puede presentar en forma de muro, de columnas ordenadas, de mapa, etc. El resultado es muy atractivo (<https://padlet.com>).

→ Encuestas, macetas y formularios digitales muy estimulantes.

- **Tricider:** una herramienta que permite presentar argumentos alrededor de una idea, a favor o en contra, y priorizarlos a través de votos, «me gusta»... (<https://www.tricider.com>)
- **Kahoot:** un juego de preguntas y respuestas que se puede convertir en una competición divertida y que se puede configurar con contenido propio. También se pueden reutilizar los contenidos creados por otros usuarios (<https://kahoot.com/es/>).
- **Mentimeter:** similar al Kahoot, pero más completa, esta herramienta permite interactuar con los participantes a través de la pantalla, formular preguntas de diferentes tipologías y visualizar las respuestas en diferentes formatos gráficos [cajas abiertas, gráficos estadísticos, nubes de palabras, etc.]. <https://www.mentimeter.com>
- **Socrative:** es una aplicación gratuita que puede ser utilizada para recibir feedback y hacer evaluaciones mediante una maceta (<https://www.socrative.com>).
- **Flippity:** es un recurso que convierte los cuestionarios en juegos o retos compartidos públicamente (<https://flippity.net>).
- **WordWall:** es un recurso que permite elaborar diferentes tipologías de actividades que se convierten en juegos: sopas de letras, anagramas, ruletas de la fortuna, juegos... Hay muchas plantillas y el contenido generado por otros usuarios se puede reutilizar (<https://wordwall.net/>).

Herramientas para hacer presentaciones digitales y dinamizar una videoconferencia

→ Herramientas para preparar presentaciones digitales **integradas en los paquetes de ofimática habituales** (Libro Office, Microsoft PowerPoint, Keynote o similares) que permiten presentar texto, video, gráficos y otros contenidos con cierto grado de animación.

→ **Prezi**: nos ayuda a presentar contenido de manera muy visual y dinámica. Se recomienda usar las plantillas que proporciona la herramienta para equilibrar la presentación (<https://prezi.com>).

→ **Canva**: un recurso muy completo que, entre otras opciones, nos permite elaborar presentaciones digitales con contenido multimedia con un acabado muy profesional. También dispone de plantillas que se pueden personalizar (https://www.canva.com/es_es/).

→ **Slides**: una herramienta para elaborar presentaciones digitales sencillas, de código abierto (<https://slides.com>).

→ **Google G Suite o Google Drive**: estos paquetes de herramientas incluyen recursos para hacer presentaciones digitales que resultan sencillas y permiten la aportación colaborativa (Google Slides). Si se activa la función, las personas que participan pueden enviar preguntas al presentador (<https://gsuite.google.com> y <https://drive.google.com>).

→ **Sli.do**: complementaria a las anteriores, a través de esta herramienta se pueden recoger las opiniones, aportaciones y dudas de los participantes a través de preguntas sencillas y pequeñas encuestas que los participantes responderán usando un dispositivo móvil. Los resultados se pueden mostrar en pantalla (<https://www.sli.do>).

4.4. CHAT Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Esta forma de comunicación entre dos o más personas en tiempo real es, sin duda, uno de los recursos más utilizados en tiempos de pandemia, y muy probablemente es uno de los que se continuará utilizando en el marco de los SIS-CO cuando finalice. Permite mantener el contacto, realizar una conversación en sincronía (en el mismo momento) o en asincronía (cada persona accede cuando lo considera), que queda registrada y se puede consultar posteriormente con mucha facilidad. Y permite, y esto es muy relevante, adjuntar documentos – texto, voz, videos y otras tipologías– a la conversación, de forma que se amplifica y se humaniza todavía más.

Aplicación

En cuanto a la intervención, es muy aplicable por:

- Mantener el contacto y hacer el seguimiento de niños y jóvenes de forma individual.
- Dar continuidad a la acción socioeducativa con grupos de niños y adolescentes y dinamizarlos, enviarles recordatorios, consejos, recomendaciones, informaciones diversas de especial relevancia, etc.
- Favorecer el contacto entre iguales, entre participantes de los grupos del SIS, y cohesionar los grupos.
- Trabajar con grupos de familias.

También resulta una herramienta de gran utilidad para la coordinación de los grupos de profesionales de un SIS-CO e, incluso, de la red comunitaria.



Ventajas a destacar

- Permite la **comunicación ágil, fluida y no planificada**.
- Está disponible **24 horas en el día, 7 días en la semana**.
- Se puede utilizar para la **comunicación individual y grupal**.
- Todas las personas se unen a la conversación **en el momento en que los resulta más adecuado**.
- Se pueden **configurar las notificaciones**, de manera que resulte menos invasiva.
- A pesar de que principalmente funcionan a través del intercambio de texto, **la comunicación también se puede basar en mensajes de audio**, hecho que favorece la comprensión de los mensajes cuando hay dificultades idiomáticas.
- **Adjuntar archivos** de diferente tipología resulta fácil y se pueden recuperar pasado cierto tiempo.
- A través del contenido multimedia, **se puede incorporar material motivacional, educativo, informativo, de seguimiento, de dinamización**, etc. a los diferentes grupos, y reutilizar estos recursos por parte otros profesionales o con otros grupos.
- La **busca de mensajes antiguos** se ve facilitada por un buscador fácil e intuitivo.
- Se puede utilizar a través de un **dispositivo móvil, pero también es posible hacerlo a través de un ordenador portátil o de sobremesa**.
- Con algunas herramientas, **la comunicación puede estar encriptada de extremo a extremo**, hecho que favorece la confidencialidad –a pesar de que no la garantiza–.
- **Evita los desplazamientos** para el intercambio de información y contenidos.

Dificultades a destacar

- Requiere **conexión a internet**.
- El **desconocimiento** de la herramienta y sus características y funcionalidades, especialmente en personas de edad avanzada.
- Si no se pauten unos determinados horarios de uso, este recurso **puede resultar invasivo**, puesto que las personas participantes o sus familias pueden enviar mensajes o requerir la atención de los profesionales fuera de su horario y/o de manera insistente.
- El uso de la comunicación escrita instantánea puede derivar en la **aparición de conflictos intergrupales** si no se pauten previamente las **normas de comportamiento y de uso** en el caso de los grupos de jóvenes y de familias.
- Las personas pueden **perder el control de su dispositivo móvil** (como causa de una pérdida, descuido o robo) de forma temporal o definitiva y el contenido de la conversación o conversaciones puede ser descubierto por terceras personas.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- Utilizar la mensajería instantánea resulta eficaz especialmente cuando hay experiencia previa en **recuperar y mantener el contacto individualizado con cualquier de los colectivos con los que trabajamos**.
- **Del mismo modo, podemos utilizarla para el trabajo grupal con las familias y los niños y adolescentes**, en momentos de aislamiento, confinamiento y también de forma continua, incluso en tiempo de normalidad.
- **Trabajar de forma grupal y conjunta con niños y adolescentes aislados y no aislados**, contribuyendo a mantener el contacto e introducir un elemento que iguale las oportunidades.
- **Complementar la acción educativa presencial**.
- **Enviar información de forma rápida a un número importante de personas**, cosa que minimiza los esfuerzos y favorece la inmediatez. En este sentido, nos resulta muy útil utilizar los grupos de familias y/o de niños y jóvenes para hacer llegar anuncios e información que resulta clave e innovadora y que, por sus características, nos interesa hacer llegar de forma rápida.
- Construir **un pacto social** –con los individuos y con los grupos– para regular el uso de la herramienta. Evitemos, de este modo, que se produzcan abusos o distorsiones en la comunicación que puedan convertirse en una desventaja o un obstáculo.
- Escoger la **herramienta más adecuada**. Cómo en otros casos, antes de organizar un grupo de chat, trataremos de entender cuál es la herramienta que usan mayoritariamente las personas que tienen que participar, puesto que a nosotros nos resulta más fácil adaptarnos.
- Prever **medios de comunicación alternativos**: a pesar de que es fácil que un grosor importante de participantes forme parte de un grupo de mensajería, no todo el mundo tiene por qué aceptarlo (especialmente algunas familias pueden ser resistentes) y, por lo tanto, hay que establecer cauces de comunicación alternativos para transmitir mensajes de importancia. Tenemos que evitar la sensación de aislamiento de las personas que no forman parte de este tipo de grupos.
- Conviene **proteger el dispositivo con una contraseña o sistema de bloqueo** para procurar la privacidad de las conversaciones en caso de robo o pérdida de control del dispositivo. Del mismo modo, recomendaremos a las personas que participan que hagan lo mismo. No obstante, tenemos que recordar la fragilidad de los dispositivos y tenerlo siempre en cuenta en el momento del intercambio de información: nunca transmitiremos, por este medio, información que tenga que estar protegida.

12 ideas clave para el pacto social

Resulta útil elaborar un pacto social previo que oriente y regule el uso de la herramienta por parte de los participantes. Algunos de los elementos a considerar son:

1. Establecer la función del grupo: para que sirve y quien forma parte (y quien no) del grupo. Definir el perfil de las personas participantes y procurar que todas ellas tengan la oportunidad de participar en igualdad de condiciones.
2. Los horarios en que se enviarán los mensajes, para respetar las normas de convivencia habitual.
3. Los horarios y/o momentos en que se puede esperar respuesta por parte del equipo profesional.
4. El tono de la comunicación siempre cordial y educado. Se puede hacer énfasis en que se trata de fomentar un ambiente agradable para todas las personas participantes.
5. El grado de formalidad: desde aquello muy formal a aquello absolutamente informal, hay una gran diferencia. Conviene pactar cuál será el tono de la comunicación.
6. El respeto como norma: hay que entender las diferentes culturas de las familias y de los niños y adolescentes que pueden formar parte de un grupo y establecer unos mínimos de respecto a la diferencia –cultural, religiosa, de opinión, etc–. Para garantizar la estabilidad del grupo y evitar el conflicto.
7. Plantear la etiqueta como elemento a trabajar (no escribir frases o párrafos en mayúsculas no reenviar mensajes del grupo hacia el exterior, no

interpretar los silencios como una ofensa, confirmar la información exterior antes de publicarla en el grupo, no entrar en conflictos interpersonales, no acaparar la conversación, no publicar consejos de pseudociencia ni difundir noticias falsas, etc.).

8. Los rumores, los mensajes malintencionados o la ironía no tienen que encontrar lugar en este tipo de canales (ni en otros, pero en estos resultan especialmente peligrosos, tal como indican las experiencias en el mundo educativo formal). Procuraremos la comunicación positiva.

9. La moderación en caso de conflicto: cuál es la figura que realiza la moderación, como hay que actuar, como tiene que comportarse el resto del grupo ante la figura del moderador, si la moderación se realiza de forma rotativa, etc.

10. Qué tipología de temas se pueden tratar o hay que evitar a través de este canal:

a. En la comunicación individual, dejaremos fuera todo aquello que requiera un entorno más seguro de comunicación, puesto que la mensajería no nos proporciona el espacio adecuado para el intercambio de información confidencial.

b. En la comunicación grupal, podemos establecer que queden excluidos los temas que no sean del interés de todo el grupo, que sean muy personales, que puedan herir la sensibilidad de algún componente del grupo o que hagan referencia a terceras personas que no participen. También evitaremos aquellos temas que puedan causar polémica o derivar en un conflicto que resultaría difícil de abordar por este canal.

11. Los archivos adjuntos, especialmente las imágenes, tienen que ser respetuosos con las decisiones individuales que afectan el derecho de la intimidad y la imagen personal.

12. La publicación de cadenas de mensajes, memes y similares se puede pactar: si resultan adecuadas o no, se puede decidir de manera diferencial para cada grupo, pero tenemos que entender que pueden ocupar un espacio que reste importancia a otros mensajes más interesantes.

Una vez definidas todas estas normas, se puede elaborar una infografía y enviarla a todos los componentes del grupo para que la tengan presente.

Herramientas destacadas

Como en otros casos, antes de organizar un grupo de chat, trataremos de entender cuál es la herramienta que usan mayoritariamente las personas que tienen que participar, puesto que a nosotros nos resulta más fácil adaptarnos.

Entre las herramientas más populares tenemos:

- **WhatsApp:** una aplicación de mensajería gratuita de la compañía Facebook que se integra fácilmente con la agenda de contactos del dispositivo móvil y que cifra los mensajes de extremo a extremo, de forma que solo las personas implicadas en la conversación tienen acceso. Utiliza conexión a internet, y actualmente permite crear grupos con 256 personas y adjuntar archivos a las conversaciones. Permite silenciar y personalizar las notificaciones que se reciben cuando hay novedades. Existe una versión de escritorio y también se puede consultar a través de cualquier navegador web. Incorpora funciones de llamadas y videollamadas, también gratuitas. Como inconveniente, el número de teléfono del dispositivo que envía el mensaje queda registrado y cualquier persona lo puede conocer (<https://www.whatsapp.com>).

- **Telegram:** es la alternativa al anterior más utilizada y funciona de manera muy similar. Permite grupos de hasta 200.000 personas y, como novedad, incorpora chats secretos, un recurso que permite enviar mensajes que se borran una vez la persona destinataria los ha leído. Permite esconder el número de teléfono bajo un pseudónimo e incorpora encuestas (<https://telegram.org/>).

- **Facebook Messenger:** menos ágil y dinámica que las anteriores. Requiere una cuenta de Facebook para funcionar. Permite hacer llamadas y videollamadas grupales de hasta 50 personas (<https://www.messenger.com/>).

Existen otras aplicaciones, como por ejemplo **Slack**, **WeChat** o **Line**, pero su uso no está tan extendido en nuestro territorio.

4.5. ESPACIOS Y COMUNIDADES VIRTUALES

Cuando en este contexto hablamos de espacios y comunidades virtuales, también conocidos como *comunidades virtuales de aprendizaje* o *espacios de participación digital*, nos referimos a entornos digitales estables donde diferentes personas pueden participar de forma activa, con diferentes roles, partiendo de la creación de una cuenta personal que requiere su identificación previa a través de un correo electrónico. Si bien algunos están enfocados a la mejora de las competencias de las personas que participan –y a compartir conocimientos y buenas prácticas–, otros están enfocados a favorecer la democracia participativa. Se trata de una tipología de espacios diferentes a los entornos virtuales de aprendizaje, de los cuales hablaremos más adelante.

Aplicación

→ Mantener una conversación con adolescentes (no son muy amigables para los niños, que prefieren participar en entornos de aprendizaje), hacer acciones de dinamización sobre un tema o un aspecto de un tema concreto, o de la oportunidad de debatir y tomar decisiones de manera estructurada.

→ Realizar intervención socioeducativa con familias.

Especialmente destacable en el ámbito profesional, comunicarse entre profesionales para profundizar y aprender en relación con determinadas temáticas y/o participar en la expresión de opiniones personales o en la toma de decisiones en relación con una oportunidad concreta.

Ventajas a destacar

→ Se trata de espacios **destinados a favorecer el aprendizaje y la participación** de las personas que participan en torno a una temática predeterminada.

→ Pueden estar **abiertos** a la comunidad en general o **estar restringidos** a un determinado perfil de participantes e incluso a un grupo concreto de personas.

→ Permiten **presentar contenidos**.

→ Pueden ser **dinamizados** por personas con un rol de moderador a través del envío de mensajes al resto de la comunidad.

→ Favorecen la presentación de propuestas de **actividades a realizar dentro y fuera** de la comunidad.

Dificultades para destacar

→ Su **uso no está muy extendido** en el ambiente educativo y de los SIS.

→ Requieren que **la persona que utiliza el espacio se registre previamente**. Debe utilizar un correo electrónico, como mínimo, para registrarse.

→ Las **barreras tecnológicas**, en esta tipología de espacio, suelen ser considerablemente altas, aunque cada día se trabaja más para optimizar su accesibilidad y humanizar su uso.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

• Al contrario que otras herramientas virtuales, las comunidades de aprendizaje y los espacios de participación digital específicos **requieren que las personas participantes tengan un buen dominio del ambiente virtual y la capacidad de diferenciar los espacios**, dentro de la comunidad, donde encontrarán los contenidos, los debates y las propuestas de actividades.

• Es recomendable **elaborar o poner a disposición guías sobre el funcionamiento tanto tecnológico como de uso**. La mayor parte de las herramientas disponen de tutoriales o videotutoriales que muestran el funcionamiento.

• Resulta esencial **acompañar las personas en el uso de estas herramientas** para evitar el abandono y la frustración. Una vez han aprendido como pueden participar, resultan muy amigables porque favorecen la presentación estructurada de contenidos y de debates alrededor de estos.

Herramientas destacadas

• **Decidimos**: es una plataforma gratuita y de código abierto (pero que requiere instalación previa a un servidor) que favorece la deliberación, la colaboración y la decisión a una dimensión multitudinaria, con miles de personas participando en tiempo real. Algunos ayuntamientos han implementado una instalación al servicio de la ciudadanía (<https://decidim.org/ca/>). Hay tutoriales disponibles en Decidim Barcelona (<https://www.decidim.barcelona/pages/tutorialsparticipacio?format=html&locale=es>).

• **Ning**: es una plataforma de pago personalizable que ofrece las funcionalidades de una comunidad virtual (<https://www.ning.com>).

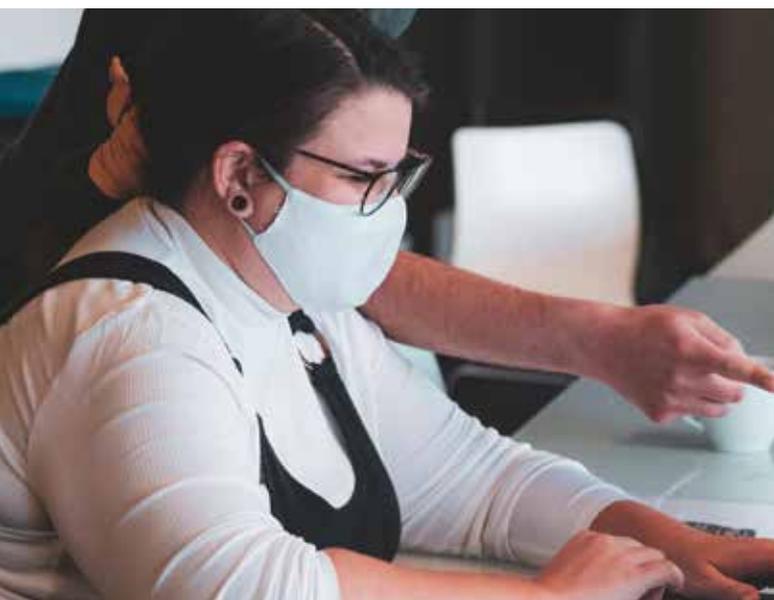
4.6. ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE

Los entornos virtuales de aprendizaje (EVA) son plataformas digitales muy utilizadas en el mundo de la educación formal, pero que también resultan muy adecuadas para los entornos educativos informales. Permiten distribuir contenidos, proponer actividades, evaluarlas y, en general, constituyen entornos que apoyan a las actividades educativas y formativas. Agrupan muchas funcionalidades en un único espacio virtual. En el caso de los SIS-CO, su uso no está muy extendido, pero aquellas organizaciones que los utilizan están satisfechas, puesto que favorecen la participación ordenada en un entorno virtual estructurado y que está cerrado a las miradas de personas externas.

Aplicación

→ Son ideales para el trabajo socioeducativo con niños y adolescentes, especialmente desde la perspectiva grupal. Se estructuran por temáticas y/o temporalización (etapas de trabajo) a través del uso de lecciones y actividades que se realizan de forma cooperativa y colaborativa, en la mayor parte de las ocasiones

→ En el caso de las familias de los SIS, resulta difícil su implantación, ya que requieren que la familia registre una cuenta y acceda a la plataforma constantemente. Las familias suelen preferir herramientas no tan específicas.



Ventajas a destacar

- Estos entornos tienen una clara **vocación pedagógica**: están diseñados para fomentar la educación y el aprendizaje, especialmente con niños y adolescentes, de forma colaborativa. Además, la base de este tipo de plataformas acostumbra a ser el constructivismo social.
- Son altamente **personalizables**. La persona o personas que configuran estos entornos (educador o educadora) pueden organizar el espacio y la manera en que se dispondrá de los materiales, los diálogos o los debates, los mensajes clave, los espacios de intercambio de conocimiento, etc.
- Favorecen **el intercambio y la comunicación secuencial** alrededor de las temáticas que se trabajan, o bien de acuerdo con un calendario.
- Permiten **la participación y la colaboración entre iguales de forma individual y en grupos**, lo que los hace especialmente valiosos.
- Fomentan la **autonomía** de las personas en el acceso a los contenidos y las actividades.
- Permiten **la participación y la colaboración entre iguales de forma individual y en grupos**, hecho que los hace especialmente valiosos.
- Permiten la presentación de contenidos **de forma ordenada alrededor de determinadas temáticas** y la asociación de debates e intercambios alrededor de estos contenidos.
- **Se complementan con herramientas interactivas** que pueden ser de diferente tipología y que son muy dinámicas.
- La comunicación puede ser **síncrona o asíncrona**.
- **Los contenidos y las actividades se pueden importar** desde plataformas similares de manera sencilla. Se favorece la reutilización de recursos y la réplica de las configuraciones.
- Son **accesibles a través de una conexión web y de un navegador**, a pesar de que también –en general– hay aplicaciones que se pueden instalar al teléfono móvil y que ofrecen una buena experiencia de usuario.

Dificultades a destacar

- La **curva de aprendizaje para la persona que tiene que organizar la disposición de los recursos y las actividades es alta**. A pesar de que no es necesario saber programar, sí que es evidente la necesidad de conocer el funcionamiento del entorno desde el punto de vista de la construcción de su arquitectura.
- Implica que las personas que participan –niños y adolescentes– **tienen que saber utilizar una cuenta de correo para registrarse** a la plataforma y acceder.
- Desde el punto de vista del participante, cuando entra por primera vez al entorno, puede aparecer una **sensación de sobrecarga** de estímulos si el diseño no se hace con cuidado.
- El educador o educadora tendrá que hacer un **esfuerzo importante para desplegar estrategias socioemocionales** que compensen la sobrecarga informativa.
- Estos entornos requieren que los educadores y educadoras tengan **mucha iniciativa y retroalimenten la actividad** que se desarrolla.
- La participación activa y continua requiere cierto **grado de compromiso** por parte de los participantes.
- Estas plataformas requieren una **buena conexión a internet**; de lo contrario, no funcionan de manera ágil y adecuada.
- Algunas de estas plataformas **se tienen que instalar a un ordenador, que hará las funciones de servidor web**. Otros ofrecen servicio de **pago o servicios freemium** (es decir, un servicio completamente funcional gratuito –free–, pero con limitaciones en algunas funciones, y un servicio complementario, que es de pago –premium–, para poder utilizar toda la potencia de la plataforma).

6 ideas clave para el trabajo socioeducativo en un entorno virtual de aprendizaje

1. La **elección de la herramienta tecnológica** resulta muy importante, puesto que la puesta en marcha implicará invertir valiosas horas de trabajo. El resultado compensa.
2. El entorno no trabaja solo. La **estrategia de dinamización** es más importante que la configuración de la plataforma.
3. La plataforma se tiene que **ajustar a la planificación educativa**.
4. El **contenido multimedia** –videos, audios, textos– resulta ideal para estos espacios. Incluso aquellos elaborados por los educadores y educadoras con recursos caseros lucen más en estos entornos que en otras herramientas digitales donde el contenido es efímero [chats o videoconferencias].
5. Estas plataformas ofrecen **herramientas de seguimiento de la actividad** de los participantes. Consultar estos registros es de gran ayuda, pero no tenemos que olvidar que estar conectado no implica estar realmente involucrado.
6. El hecho que la plataforma esté **disponible 24 horas en la semana y 7 días en la semana** no tiene que implicar que la persona educadora también lo esté. Los contenidos de la conversación, una vez en la plataforma, esperarán hasta que llegue el momento oportuno de trabajarlos.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- Estos entornos virtuales permiten el trabajo organizado sobre **temas como por ejemplo la gestión de los conflictos, el cuidado del cuerpo, la alimentación sana, la vida saludable, la gestión de las emociones** y, en general, todo aquello que sea susceptible de ser trabajado en grupo.
- En cómo están **organizados los contenidos y las actividades** reside una de las claves del éxito de estas plataformas, que permiten la incorporación de todo tipo de medios y recursos que pueden resultar muy estimulantes.
- Si bien la tecnología de EVA facilita la disposición ordenada de un amplio abanico de contenidos, estos no tienen sentido si no son **presentados y dinamizados por la persona educadora**.
- EVA son los entornos más adecuados para desarrollar actividades basadas en la resolución de problemas o la creación de proyectos.
- El **entorno se tiene que adaptar a las personas que participen**, y no al contrario. La persona o personas que los diseñen y configuren tienen que tener en cuenta los intereses y las formas de comunicar de los niños y los jóvenes.
- La flexibilidad propia de la tecnología de estos entornos permite adaptarlos incluso a las personas con necesidades especiales.
- Los entornos de aprendizaje **no sustituyen otros tipos de comunicación y actividades propias del SIS**. son un complemento, una estructura con la que puede contar la actividad, pero que no tiene que predominar por encima de esta.

Herramientas destacadas

- **Moodle**: centrado en la persona participante, este software –que requiere instalación previa si se quiere optar por el uso gratuito– está construido desde una óptica pedagógica constructivista social que se basa en la construcción del conocimiento con el diálogo entre los participantes y también con el aprendizaje cooperativo. El conocimiento–el aprendizaje– se desarrolla en base a las habilidades y los conocimientos individuales en lugar de simplemente basarse en la publicación y

la transmisión de la información que considera que los participantes tienen que conocer. Incorpora muchos tipos de actividades didácticas: cuestionarios, lecciones, tareas, wikis, chats, trabajo en parejas, etc. Hay una importante comunidad tras este software libre –especialmente en Catalunya– que apoyan todos sus usuarios. También hay muchas guías y tutoriales disponibles en la red (<https://moodle.org/>).

- **Google Classroom**: un software de Google que es gratuito para las organizaciones educativas y sociales que utilicen G Suite, para organizaciones sin ánimo de lucro y también para todas las personas que dispongan de una cuenta personal de Google. Se integra con el paquete G Suite y resulta muy intuitivo. Destaca su capacidad de adaptarse a personas con dificultades técnicas de accesibilidad (<https://classroom.google.com>).

Hay otras plataformas como por ejemplo **Teams for Education** (de Microsoft) o **Blackboard**, pero su uso no es tan extenso y no hay bastante evidencia de uso en el marco de los SIS-CO.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Estudio de caso: implementación de la plataforma digital LICTIC en un servicio de intervención socio-educativa (SIS)*, DUEÑAS GÓMEZ, D. Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés, Universitat Ramon Llull (2020). Recurso online: <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/377670/Due%c3%b1asG%c3%b3mez-DanaeTFG1920.pdf?sequence=1>

4.7. REDES SOCIALES ABIERTAS Y CANALES SOCIALES

Instagram, Facebook, Twitter, YouTube o Vimeo son algunas de las redes sociales más utilizadas en el entorno de los SIS, que aprovechan estas plataformas para dar información sobre las actividades que realizan y hacer difusión de consejos y recomendaciones. No siempre buscan la interacción directa con las personas que participan o sus familiares, pero tampoco es raro que estas personas formen parte de sus seguidores.

Aplicación

- Informar de las actividades que, en formato presencial y virtual, realizan con los grupos de participantes y las organizaciones a cargo de los SIS.
- Distribuir consejos y recomendaciones en formato de infografía, video, imagen y texto para, no solo de llegar a las personas participantes de forma individual, sino de dar una mirada más grupal y comunitaria.
- Interactuar y reaccionar en las publicaciones que hacen otros.
- Hacer seguimiento y velar por la seguridad digital de los menores, jóvenes y sus familias.



Ventajas a destacar

- Son plataformas –cada una con su público– **muy utilizadas** por las personas que participan a los SIS, sus familiares y otros agentes de la comunidad.
- Son herramientas fáciles de usar; resultan muy intuitivas.
- La comunicación se produce de forma **dinámica** y permiten establecer conversaciones efímeras a partir de cada contenido.
- Los contenidos, si son visuales y están bien contruidos, tienen un **alto impacto** y se pueden **visualizar**, y así beneficiar una comunidad más amplia.

Dificultades a destacar

- **Cada plataforma atrae un público diferente**, lo que hace que sea interesante utilizar más de un canal o plataforma.
- Al tratarse de recursos abiertos al gran público, orientados a la interacción, resulta **imprescindible educar en su uso**; especialmente, para **proteger la privacidad** personal y de las personas conocidas y para entender el fenómeno de la desinformación.
- No están exentas de **peligros**, puesto que estas redes son una **puerta abierta a personas desconocidas** y es necesario cierto grado de **competencia digital** para saber protegerse contra las **amenazas** que pueden llegar a través de esta red (ciberacoso, trols, intentos de sustraer información privada...).

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

- **Establecer objetivos e hitos, y hacer una planificación** respecto de cómo utilizaremos cada red social y de qué manera lo haremos. De este modo, veremos recompensados nuestros esfuerzos.
- Participar en las redes sociales implica **ser participativo, y hacerlo de forma activa**, participando a la conversación que otros originan y generando oportunidades de diálogo.
- Hay que publicar con cierta **periodicidad y constancia**, y evitar saturar la red de golpe con muchos contenidos. A la mayor parte de las redes sociales, los contenidos tienen la característica de ser efímeros (desaparecen con el tiempo o pierden protagonismo, salvo que sean muy populares).
- Publicar **mensajes y contenidos cortos y con impacto visual** hará que tengan más audiencia y repercusión.
- **Adaptar el lenguaje y los contenidos** a las características de cada red: cada una es frecuentada por un público diferente y tiene sus propios rituales de comunicación.
- En la red «**nada permanece y nada desaparece**». Un contenido puede desaparecer rápidamente o quedarse en la red mucho de tiempo, en función de cómo reacciona la audiencia. Por eso, **tenemos que cuidar aquello que publicamos**: la corrección, la adecuación y el respeto a terceras personas son aspectos muy relevantes.
- Tenemos que velar por **nuestra reputación digital y también de la de las personas que atendemos**. En las redes sociales la reputación se construye a partir de la suma de dos elementos: aquello que nosotros publicamos y nuestra conducta, y aquello que otros publican sobre nosotros. Por eso, **no tenemos un control absoluto** de nuestra reputación, cosa que hace que la decisión de entrar a participar en las redes sociales o no sea tan importante (especialmente en el caso de las personas jóvenes).
- En las redes sociales nos podemos encontrar con **personas y mensajes malintencionados**. Si trabajamos en estos entornos, tendremos que desarrollar un trabajo educativo específico, no únicamente con los niños y jóvenes, sino también con las familias. Nosotros podemos convertirnos en su **modelo de comportamiento**, por lo tanto, deberemos mostrar un comportamiento modélico.

- **El anonimato facilitado por la estructura de las redes sociales** (donde se utilizan pseudónimos o avatares) contribuye a cierta **sensación de impunidad** por parte de personas malintencionadas. Tenemos que educar por contrarrestarlo: publicar contenido positivo es una de las maneras de hacerlo.
- **Ante la desinformación, información y herramientas para la detección de noticias falsas y la desinformación**. Herramientas digitales como MalditoBulo (<https://maldita.es/malditobulo>) nos ayudarán a hacer un buen trabajo educativo.
- Debemos tener los **derechos de reproducción** de todos los contenidos que publicamos en las redes sociales. También, debemos tener **autorización para publicar imágenes y datos personales** de las personas que están a cargo nuestro o con las que nos relacionamos.

3 ideas clave para la acción socioeducativa a través de las redes sociales

1. En las redes sociales todo se puede **propagar a mucha velocidad**, pero también es posible que un determinado contenido **no tenga una audiencia significativa**. Encontrar la manera de comunicar bien, de forma positiva y con un alto impacto sobre un número significativo de personas es una **cuestión de práctica**, de estar atento a las estrategias que otros usan y de publicar contenidos que realmente sean útiles para las personas que frecuentan las redes.
2. En caso de conflicto, hay que **reflexionar y evitar dar respuestas precipitadas**, a pesar de que la rapidez al responder un contenido negativo puede contribuir a evitar la propagación. Con honestidad y a sabiendas de reconocer los errores, generaremos una reputación positiva y de confianza. Consultar con personas expertas resulta de mucha utilidad. El CESICAT y el APDCAT son instituciones de referencia abiertas a consultas.
3. Cuando publicamos, especialmente en las redes sociales, **hay que respetar la privacidad y evitar publicar datos personales**, aunque tengamos autorización para hacerlo. Minimizaremos, de este modo, los riesgos, que son importantes.

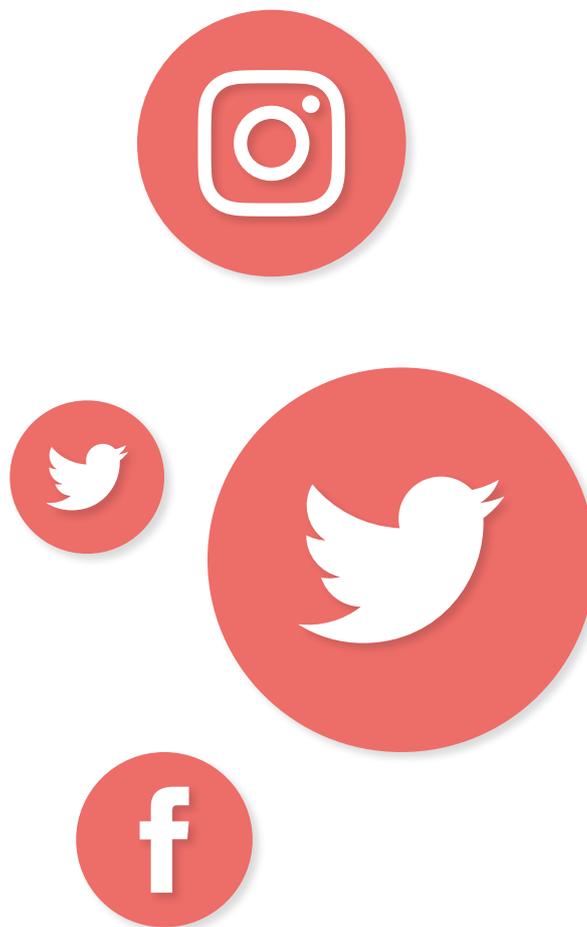
Herramientas destacadas

Facebook: es la red más popular entre las familias, que lo utilizan fundamentalmente para participar de forma personal y relacionarse con sus amistades, sean del mundo analógico o virtual. Con cierta frecuencia, también encontraremos contenido profesional, a pesar de que últimamente los jóvenes están abandonando esta red hacia otras más dinámicas y juveniles (<https://www.facebook.com>).

Twitter: es una red muy diversa que aglutina personas de una amplia tipología, que comparten contenido de muy diversa índole (incluyendo contenidos multimedia y mensajes de voz) y que hablan sobre este contenido compartido. Hay una presencia minoritaria de jóvenes (<https://twitter.com>).

Instagram: el perfil de las personas que lo utilizan es más joven que en los casos anteriores, puesto que esta red se basa en la compartición de imágenes (<https://www.instagram.com>).

Tik Tok: definitivamente, es la red social que triunfa entre la juventud, puesto que se basa en el uso de un formato de video muy corto que se adapta fácilmente a su ritmo de vida. La música y los efectos de tratamiento de imagen hacen las delicias de los adolescentes y jóvenes (<https://www.tiktok.com/es>).



4.8. APLICACIONES MÓVILES

Los teléfonos móviles inteligentes han generado un gran mercado de aplicaciones (conocidas como *apps*), muchas de las cuales tienen una aplicación educativa: para aprender y estudiar; para profundizar en una determinada materia; para adquirir competencias, habilidades, destrezas; para fomentar actitudes adecuadas..., una multitud de posibilidades que hay que tener en cuenta porque pueden complementar la acción educativa.

Aplicación

→ Los educadores y educadoras pueden utilizar las distintas apps gratuitas para trabajar prácticamente cualquier tema relevante, sea de manera presencial o virtual, de forma grupal o individual, con niños o jóvenes. La oferta es tan amplia que no resulta difícil encontrar aquello que dé respuesta a sus intereses.

→ Algunas utilidades son: reforzar el aprendizaje de conocimientos, habilidades, actitudes, hábitos y costumbres; favorecer el acceso a contenidos culturales, de ocio, de entretenimiento e informativos; promover el juego reflexivo y educativo... El abanico es tan amplio que resulta imposible hacer una enumeración completa. Hay una app para cada ocasión, para cada disciplina y área de conocimiento, y también para acompañar y disfrutar de diferentes momentos con los niños, los jóvenes y en familia.

Ventajas a destacar

→ Si hay una necesidad, ciertamente hay una app que puede contribuir a dar respuesta: en **cualquier área de conocimiento o competencia y prácticamente para todos los niveles educativos**, el mercado de las apps es muy amplio.

→ Resultan muy **fáciles de instalar y su uso es muy intuitivo**, de forma que no se requieren muchas explicaciones. Cada día las apps son más utilizables.

Dificultades a destacar

→ **Cuando un servicio, un juego o una aplicación son gratuitos, «el producto eres tú».** Las apps recopilan muchos **datos personales** desde los dispositivos en que están instaladas: desde datos de identificación personal, pasando por los que contiene la agenda del dispositivo, hasta información de hábitos y rutinas, desplazamientos, herramientas y recursos, productos por los cuales ha mostrado interés la persona, etc.

→ **No todas las apps están disponibles para todos los sistemas operativos** (Android e iOS son los más utilizados) y algunas son de pago.

5 criterios o estrategias clave para escoger una app educativa

1. Resulta útil **pensar en la programación prevista y, una vez hecha, buscar la app** con la que trabajar los contenidos que queremos desarrollar o realizar la actividad.

2. En el momento de escoger, nos podemos guiar por **aquellas aplicaciones que tienen más descargas a los repositorios** (son más populares) y también por los comentarios de las personas usuarias.

3. **Hacer pruebas.**

4. Consultar otros profesionales con más experiencia. Las redes sociales –especialmente Twitter– nos ayudan a contactar con otras personas que desarrollan las mismas tareas y que utilizan aplicaciones. Con el hashtag **SOS DIGITAL DOCENTE** (en castellano), encontraremos (en Facebook, Twitter y Telegram) grupos de docentes que experimentan con aplicaciones móviles y comparten los resultados. Si bien no existe un grupo comparable de profesionales del SIS-CO, es fácil observar y participar en este grupo de docentes.

5. Escoger aquellas aplicaciones que **resulten más respetuosas** con el tratamiento de los datos personales y la confidencialidad de la información.

Recomendaciones de uso y buenas prácticas

Explorar todas las aplicaciones disponibles con contenido educativo relevante es imposible, porque hay una gran cantidad. Conviene **empezar por una temática concreta** y buscar –en los repositorios de apps– la que resulte adecuada para el planteamiento que queremos hacer. No tenemos que olvidar que **la app tiene que estar al servicio de nuestras necesidades y no al contrario**. No tenemos que modificar la programación prevista por el hecho de encontrar una app que funciona muy bien. Tenemos que encontrar una que funcione muy bien o sea muy funcional para dar respuesta en las necesidades educativas.

- Antes de utilizar una app con el grupo educativo, conviene **conocerla en profundidad** para evitar sorpresas inesperadas.
- Si es posible, tenemos que **rehuir de aquellas que recopilen mucha información de nuestro dispositivo**. Tenemos que analizar si la información y el acceso que piden –en el momento de instalarlas– resulta realmente necesario para su funcionamiento o responde a la estrategia comercial de las empresas que las comercialicen.
- Hay que **velar siempre por la seguridad** de las personas con las que trabajamos.

Herramientas destacadas

Resulta muy difícil recomendar aplicaciones móviles concretas. Basta con hacer una lectura en diagonal del resultado de la busca en un buscador de contenidos web «apps con contenido educativo» para encontrar una inmensidad de artículos recientes que destacan colecciones de apps de uso educativo. A modo de ejemplo, el artículo de la revista *Educación 3.0* “Recopilación de las mejores apps educativas” (<https://www.educaciontrespuntocero.com/recursos/las-mejores-apps/>).

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Tecnología móvil como herramienta educativa en los centros de menores*, Farran, A. Ahora (2016). Recurso online: https://criatures.ara.cat/infancia/tecnologia-mobil-ei-la-educativa-centras-menores_0_1640835971.html

→ *Recomendaciones para el uso de dispositivos electrónicos durante el confinamiento*, Departamento de Salud, Generalitat de Catalunya (2020). Recurso online: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4851>

Atención digital y aspectos éticos y profesionales de la atención a distancia a través de plataformas digitales

05.

El mundo digital ha tomado una especial relevancia en la tarea que realizan los SIS-CO con la llegada de la pandemia. Sin poder disponer del tiempo necesario para reflexionar con profundidad sobre las limitaciones técnicas, éticas y profesionales vinculadas con la atención a distancia a través de plataformas digitales, muchos servicios pusieron en marcha mecanismos para suplir la atención presencial utilizando recursos y plataformas digitales.

Sin embargo, estas limitaciones resultan altamente relevantes. Los profesionales tienen que hacer frente a la necesidad de **procurar la seguridad, el civismo y el bienestar personal**, que incluye la necesidad de garantizar la **protección de datos y los derechos de imagen**.

El modelo de la acreditación de competencia digital **ACTIC**, y concretamente la última actualización propuesta por su Consejo Rector el diciembre del 2020 (https://actic.gencat.cat/web/.content/01_informacio/documents/arxiu/proposta_continguts21.pdf) considera –en relación con la seguridad, el civismo y el bienestar personal– **5 ámbitos relevantes en cuanto a la competencia digital**:

01

LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y CUIDADO DEL ENTORNO

02

LA PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS, LOS DISPOSITIVOS Y LOS CONTENIDOS DIGITALES

03

LA GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DE LOS PERFILES DIGITALES

04

LA ACTUACIÓN CÍVICA AL ENTORNO DIGITAL

05

LOS DATOS PERSONALES Y SU PUBLICIDAD

Resulta esencial que los profesionales de los SIS-CO presten especial atención a estos elementos:

- Cuando realizan intervenciones con la infancia y la juventud.
- Cuando usan los entornos digitales para prestar apoyo a las familias.
- Para su propia protección personal y profesional, la de los centros e instituciones donde trabajan.
- Para la protección de terceras partes con las cuales se relacionan.

El siguiente cuadro muestra los **elementos clave** a tener en consideración en relación con las **intervenciones de los SIS-CO con herramientas digitales**.

Elementos clave

Los SIS-CO tienen que desplegar estrategias, herramientas y recursos para garantizar la seguridad y el bienestar personal de sus profesionales –tanto en el **ámbito personal como profesional**– y de los niños, jóvenes y familias.

→ Procurar la formación y la **capacitación de los profesionales que realizan la atención a la población** y también de aquellas personas que tienen capacidad de decisión en torno al funcionamiento de la organización.

Hay que velar por una buena capacitación de los profesionales en relación con las competencias (conocimientos, destrezas, actitudes y aptitudes) en los cinco ámbitos relacionados con la seguridad, el civismo y el bienestar personal, que se aplican en sus actuaciones individuales y como colectivo (y especialmente cuando presten el servicio):

- La protección de los sistemas, los dispositivos y los contenidos digitales.
- La protección de la salud y el bienestar de las personas y el cuidado del entorno.
- La gestión de la identidad y de los perfiles digitales.
- La actuación cívica al entorno digital.
- Los datos personales y su publicidad.

→ **Desplegar actuaciones educativas y preventivas** con los niños, jóvenes y familias para procurar la protección y promover conductas apropiadas en estos ámbitos.

→ **Actualizar las herramientas** que recogen las autorizaciones para el tratamiento de los datos personales y los derechos de imagen para incorporar el contexto digital.

→ Incorporar instrumentos específicos para recoger la autorización de las familias y/o tutores para poder implementar las intervenciones al ámbito digital.

Buenas prácticas

- **Revisar los instrumentos** que recogen las **autorizaciones** para el tratamiento de los datos personales y los derechos de imagen, de acuerdo con la normativa vigente, en el entorno digital.
- Incorporar **nuevos instrumentos para recoger la autorización de las familias para trabajar con los niños y adolescentes en el entorno digital, usando herramientas y recursos externos**.
- Generar **espacios de evaluación y de reflexión profesional** con todo el equipo del SIS-CO para revisar las actuaciones realizadas en el ámbito digital.
- Señalar personas responsables al sí del equipo o crear **comisiones o grupos de trabajo específicos** que trabajen este ámbito y velen por la implantación y promoción de buenas prácticas.
- Fomentar la **capacitación de los profesionales en competencia digital** a través de cursos y talleres específicamente diseñados para su perfil profesional.
- Promover la **acreditación de la competencia digital** de las personas que trabajan en los SIS-CO a través del sistema de acreditación ACTIC.
- Trabajar la **competencia digital de las familias, niños y adolescentes** en relación con la seguridad, el civismo y el bienestar personal en el ámbito digital desplegando actuaciones específicas.

Tomando como referencia el modelo competencial ACTIC –concretamente el **nivel avanzado-transformador**, que consideramos recomendable para los profesionales del SIS–, presentar un conjunto de competencias profesionales (saber hacer, saber ser y saber estar) en relación con cada uno de los ámbitos, acompañado de algunas recomendaciones.

5.1. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y SU PUBLICIDAD

Este ámbito hace referencia a la protección de las personas, e implica el siguiente conjunto de competencias y conocimientos:

- **Conocimiento de los diferentes niveles de protección previstos en la normativa de protección de datos personales** y toma de conciencia de las **precauciones** que hay que seguir a la hora de tratarlas, especialmente con datos de menores de edad y colectivos vulnerables. Aplicación de este marco normativo en el desarrollo de la acción profesional y capacidad para **desplegar actuaciones cuando se detecta una vulneración** de la privacidad y la protección de datos personales.
- **Toma de conciencia de los datos personales que se proporcionan cuando se usan servicios en línea** (redes sociales, herramientas de correo electrónico, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.), detección de puntos críticos y realización de propuestas de mejora.
- **Capacidad de analizar –y aceptar o rechazar– las condiciones de uso y las políticas de datos personales de los servicios en línea** que utiliza o propone para que otros los utilicen.
- Aplicación de buenas prácticas para la **configuración de la privacidad de las herramientas y entornos digitales y los permisos de las aplicaciones** para proteger su identidad y la privacidad de los contenidos que genera, y para procurar la seguridad de las personas con las que trabaja.
- Capacidad para **detectar y actuar en casos simples o sofisticados de suplantación de identidad** o fraude.

Recomendaciones en el marco del trabajo a los SIS-CO

→ **Cumplir, de forma estricta, aquello establecido en la normativa vigente.** Esto incluye la revisión y la actualización de las herramientas y protocolos para recoger autorizaciones por parte de las familias y tutores para tratar los datos personales, por un lado, y para hacer intervenciones en el ámbito digital, del otro.

→ **Crear protocolos de actuación en caso de que se produzca una vulneración de la ley.** Estos protocolos pueden incluir la alerta a las autoridades correspondientes (APDCAT, CEsICAT, policía...) y/o la utilización de los recursos que las herramientas digitales tienen a disposición (para denunciar contenidos, bloquear usuarios malintencionados, etc.).

→ Actuar con **cautela y prudencia.**

→ **Escoger de forma consciente y reflexionada** cada una de las herramientas digitales que se despliegan para la acción socioeducativa y preventiva, reflexionando sobre las implicaciones que tiene a nivel práctico. Conviene utilizar aquellas herramientas que son relevantes y descartar las que no lo son.

→ **Crear listados con el detalle de los recursos digitales utilizados (especialmente en cuanto a los servicios a la nube),** especificando el contexto en que se utilicen (ámbito, perfiles destinatarios, qué motiva el uso), para ser conscientes de su uso y poder evaluarlos posteriormente.

→ **Tomar conciencia del rol profesional y de la capacidad de incidir en el uso crítico y consciente** de las herramientas y recursos tecnológicos. Desplegar conductas modélicas.

→ **Generar conciencia. Informar y formar las personas implicadas** –niños, jóvenes y familias–, en función de sus capacidades, las implicaciones derivadas del uso de cada una de las herramientas (por ejemplo, la cesión de datos personales y la aceptación de las condiciones de uso de las herramientas) y los riesgos que tienen asociados.

→ Procurar la **correcta configuración de las opciones de privacidad y permisos** de las aplicaciones en el momento de configurar y/o utilizar las herramientas.

5.2. PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS, LOS DISPOSITIVOS Y LOS CONTENIDOS DIGITALES

Este ámbito hace referencia a la protección del *hardware* (servidores, ordenadores, dispositivos móviles y otros elementos periféricos), del *software* (aplicaciones instaladas a los dispositivos o disponibles en la red de internet) y de los contenidos digitales (aquellos que generan las personas dentro del ámbito digital, sea a sus dispositivos o a internet). Los tres elementos son muy valiosos y su protección garantiza nuestra seguridad.

Hay que tener en cuenta elementos relacionados con:

- la toma de **conciencia de los riesgos**,
- la capacidad para **configurar y actualizar medidas de protección y seguridad** (de los tres elementos: dispositivos, sistemas y contenidos),
- la necesidad de hacer **copias de seguridad**,
- la protección para **evitar accesos no autorizados**,
- la **limpieza** en caso de infección, y
- el **asesoramiento a terceras personas** de cara a evitar riesgos y amenazas, pérdida de información, y a ayudarlas a **adquirir estrategias de prevención**.

Recomendaciones en el marco del trabajo en los SIS-CO

- Ser **conscientes de los riesgos** y fomentar la capacidad para valorarlos.
- Crear **protocolos para la protección** de los sistemas y dispositivos: implementar programas y mecanismos para proteger los sistemas [creación de usuarios individualizados a los sistemas; encriptación de datos; implementación de sistemas de contraseñas en los documentos, programas y servicios que utilizamos en las redes; protección de los sistemas de conectividad, especialmente las wifis, etc.].
- Velar por la **protección de los contenidos**. Hospedarlos en servidores seguros. **No enviar y evitar el envío de datos** a través de sistemas no protegidos o canales informales [como WhatsApp o sistemas de videoconferencia, por ejemplo].
- Instalar **programas antivirus y de protección** en los ordenadores y también a los dispositivos móviles. Hacer **análisis periódicos** para la detección y solución de problemas.
- Desplegar **estrategias educativas para fomentar la conciencia sobre el riesgo y la implementación de medidas de seguridad** por parte de los niños, los jóvenes y sus familias.
- **Identificar una persona** del equipo del SIS-CO que se encargue de la vigilancia **proactiva y reactiva** y que promueva **actuaciones preventivas** en este ámbito.

5.3. PROTECCIÓN DE LA SALUD, EL BIENESTAR Y EL ENTORNO

Este ámbito hace referencia a la necesidad de procurar el uso de las tecnologías de forma saludable, sea a nivel personal o profesional, o en relación con el medio ambiente y nuestro entorno más próximo.

Los diferentes elementos a los que tenemos que prestar atención son:

Salud física y mental:

- El uso y la recomendación de **medidas de ergonomía**.
- **La toma de conciencia de los riesgos de salud asociados** al uso de la tecnología y la aplicación de medidas de prevención.
- La capacidad de **identificar los principales peligros asociados con determinados contenidos digitales y conductas perjudiciales** (ciberacoso, sexting, *grooming*, violencia de género digital...) y de **evitar su propagación**. Actuar para **minimizar el impacto y/o denunciarlos**, especialmente cuando afectan menores de edad o colectivos vulnerables.
- La configuración, la recomendación y el asesoramiento en el uso de **sistemas de control parental y protección en el entorno digital** para menores de edad u otros colectivos vulnerables.

El **consumo responsable y sostenible de la tecnología digital** para proteger el medio ambiente y evitar la generación de residuos tecnológicos (no acumulación, reutilización y reciclaje de dispositivos, consumo eficiente, ahorro energético...). Incluye la aplicación de **medidas para la reparación, reutilización, reciclaje y ahorro energético** en los dispositivos tecnológicos.

Recomendaciones en el marco del trabajo a los SIS-CO

→ Formarse y formar las personas en las **medidas de ergonomía** relacionadas con el uso de los dispositivos. Generar o reutilizar materiales pedagógicos. Las infografías son de mucha utilidad para transmitir la información más relevante.

→ Formar los profesionales en la capacidad para **detectar y actuar ante los peligros relacionados con las conductas de personas malintencionadas**, especialmente en cuanto al ciberacoso, el sexting, el *grooming*, la usurpación de datos personales e información confidencial, la violencia de género digital...

Estas medidas pueden incluir:

- La **creación de protocolos de actuación** en caso de detección de peligros o infracciones relacionadas con la seguridad personal y/o de las personas usuarias de los SIS-CO.
- Actuaciones **preventivas** relacionadas con la protección personal.
- **Actuaciones de sensibilización** en relación con el impacto y las consecuencias negativas que nuestras actuaciones pueden tener sobre terceras personas.

→ **Evitar la acumulación de tecnologías en desuso y fomentar el reciclaje y la reutilización**. Contribuir y hacer difusión de las campañas de sensibilización que se impulsen a escala local o regional, si hay.

→ **Impulsar actuaciones educativas de sensibilización, concienciación y prevención**.



5.4 GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DE LOS PERFILES DIGITALES

La identidad y la reputación digitales son elementos que se generan cuando se utilizan los entornos y las herramientas digitales. Este apartado hace referencia a la necesidad de cuidarlas las dos y se concreta a partir de los elementos siguientes:

- La conciencia sobre **los beneficios y los riesgos** de tener una **identidad** y una **reputación** digitales.
- La **gestión óptima de la identidad digital propia**, que incluye la creación, el mantenimiento y la protección de perfiles en el entorno digital que den respuesta a objetivos personales y/o profesionales, y también la aplicación de estrategias de posicionamiento de la marca personal.
- La capacidad para **asesorar y apoyar a otros** en la creación y el mantenimiento de su identidad digital.

Recomendaciones en el marco del trabajo a los SIS-CO

→ Formarse y formar en **la gestión de la identidad digital y la reputación**, tanto en las personas como en las entidades.

→ Impulsar **actuaciones educativas de sensibilización, concienciación y prevención** en relación con la necesidad de velar por la reputación personal propia y también la de otras personas.

5.5. ACTUACIÓN CÍVICA EN EL ENTORNO DIGITAL

En los entornos digitales nos relacionamos con personas que pueden tener diferentes intencionalidades y sensibilidades, y que, del mismo modo que nosotros, tienen unos derechos que hay que proteger. Este apartado hace referencia a estos elementos, que se concretan de la manera siguiente:

- Uso de la **etiqueta digital** (normas de comportamiento en los entornos digitales) e impulso de buenas prácticas de respeto y convivencia.
- **Respeto al honor y la intimidad personal** (privacidad) de las otras personas.
- **Ejercicio de los derechos a la libertad de información y de expresión.**
- Respeto a los **derechos de la propiedad intelectual e identificación de licencias libres y privativas.** Promoción de estos conocimientos y comportamientos.
- **Actuación ante la vulneración de los derechos digitales y gestión adecuada de las críticas y los conflictos** en los espacios sociales digitales. **Asesoramiento** sobre el uso responsable y cívico del espacio social digital.
- Capacidad para **detectar noticias engañosas** (*fake news*), desinformación o perfiles problemáticos (*trols*), y **difusión de versiones verdaderas** de las noticias engañosas o de la información no contrastada o no verídica en la red.



Recomendaciones en el marco del trabajo a los SIS-CO

→ **Formar y formarse** en el uso del **hashtag digital** [etiqueta], el respeto **al honor**, la **intimidación** personal y la **libertad de información y de expresión** en entornos digitales.

- Impulsar actuaciones educativas con el objetivo de promover las conductas apropiadas en este ámbito.

→ **Formar y formarse** para detectar la **desinformación** y **los perfiles problemáticos en la red**.

- Impulsar actuaciones educativas con el objetivo de promover las conductas apropiadas en este ámbito.

→ Formar los profesionales en el ámbito de **las licencias de propiedad intelectual**, libres y privadas.

→ **Crear protocolos de actuación ante la vulneración de los derechos** de las personas y/o entidades.

→ Definir una **licencia de propiedad intelectual para la protección de los contenidos** que el SIS-CO publica o transmite a través de canales digitales.

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Propuesta de nuevos contenidos competenciales aprobada por el Consejo Rector del ACTIC el 1 de diciembre de 2020*. Recurso online: https://actic.gencat.cat/web/.content/01_informacio/documents/arxius/proposta_continguts21.pdf

→ *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos*. Recurso online: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

→ *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*. Recurso online: <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

→ *Guía para la práctica de la telepsicología*, Consejo General de la Psicología (2017). Recurso online: <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>

→ *El uso de pantallas*, Consejo del Audiovisual de Catalunya, Generalitat de Catalunya (2020). Recurso online: <https://www.cac.cat/sites/default/files/2020-03/PDF%20pantalles.pdf>

→ *Desconectadas: la transformación digital en la atención a las personas*, MORAGREGA, S. Social.cat (2020). Recurso online: <https://www.social.cat/opinio/13399/desconnecta-des-la-transformacio-digital-en-latencio-a-las-por-suenas>

→ *La participación de niños, niñas y adolescentes debe continuar*, Ciudades Amigas de la Infancia UNICEF (2020). Recurso online: <https://www.social.cat/opinio/13399/desconnectades-la-transformacio-digital-en-latencio-a-les-persones>

→ *Acepto las condiciones: usos y abusos de las tecnologías digitales*, COBO, C. , Fundación Santillana (2019). Recurso online: <https://fundacionsantillana.com/publicaciones/acepto-las-condiciones/>

Equipamiento tecnológico y competencia digital para el trabajo en tiempo de pandemia y postpandemia

06.

El equipo tecnológico resulta un elemento esencial en la era digital, y todavía más en tiempo de pandemia. Lo es para todas las personas involucradas: equipos directivos y profesionales de los SEIS, por un lado, y personas usuarias y participantes, de otra.

Durante el tiempo de pandemia (confinamiento estricto y confinamiento más relajado o «nueva normalidad») se detectaron en relación con la equipamiento tecnológico y de forma muy generalizada, determinados problemas que han agravado la situación:

¿Qué pasó?

→ **Inexistencia de equipamiento tecnológica profesional** para continuar el trabajo de atención a la infancia y la adolescencia desde la distancia, y la gestión o participación en el equipo profesional en remoto.

- Educadores y educadoras que **no disponen de un equipo profesional** para el teletrabajo y utilizan los propios dispositivos para hacerlo.
- Tampoco disponen de **línea telefónica profesional** para el seguimiento telefónico ni de dispositivo móvil inteligente para la actividad profesional, y tienen que utilizar los recursos personales para dar continuidad a la actividad socioeducativa.

→ **Carencia de equipamiento tecnológico suficiente a los hogares** para que los niños y adolescentes lo puedan utilizar y vincularse a las actividades del SIS-CO desde la distancia.

- En cuanto a los **ordenadores**:
 - En algunos hogares, no se dispone de ningún ordenador con conexión a internet.
 - En otros hogares, se dispone de un único dispositivo, pero es compartido por toda la familia, que tiene que establecer las prioridades de uso: teletrabajo, investigación de trabajo, gestión de subsidios y ayudas, y gestiones familiares.
- En cuanto a los **dispositivos móviles**:
 - En algunos hogares, únicamente el cabeza de familia dispone.
 - En el supuesto de que los jóvenes tengan a su alcance un dispositivo móvil propio, este no dispone de conexión en internet independiente y necesita una wifi para poder conectarse. En muchos ayuntamientos esta conexión no está disponible de forma gratuita

- En cuanto a la **conectividad**:

- En algunos hogares, no se dispone de conectividad a internet.
- En otros, la conectividad no es de calidad y no permite la conexión en remoto a videoconferencias y/o encuentros a través de un dispositivo, o bien la conexión es deficiente cuando la conexión es simultánea en más de un dispositivo.

→ **Carencia de competencia digital suficiente en los niños y adolescentes** para seguir las propuestas de actividades que se hacen desde los SIS.

- Los adolescentes utilizan las tecnologías de forma intensiva, pero el uso que hacen es fundamentalmente de ocio: juegos y redes sociales.
- Los niños utilizan las tecnologías, pero únicamente para jugar y visualizar videos.
- Ambos colectivos presentan fatiga emocional por la excesiva exposición a las pantallas y la sobrecarga derivada de las actividades escolares.

→ **Carencia de competencia digital suficiente en las familias.**

- Aumento importante de las dificultades para acompañar los niños y adolescentes en las actividades escolares, educativas y propias de los SIS.
- Dificultades para realizar las gestiones familiares propias de la crianza: solicitud de becas comedor, preinscripción, reservas y gestión de citas previas, consultas médicas, gestión de subsidios sociales, etc.

→ **Incremento de la carga de trabajo** de los educadores y educadoras de los SIS, que han acompañado las familias en las gestiones digitales.

¿Qué hemos aprendido?

→ Es necesario **dotar a los profesionales de equipamiento tecnológico y conectividad de uso dedicado** para poder hacer frente a las posibles contingencias. Concretamente, la recomendación es:

- Poner a disposición de cada profesional un ordenador portátil que favorezca su movilidad en caso de nuevos confinamientos y que favorezca buenas condiciones para desplegar el teletrabajo.
- Facilitar un teléfono móvil inteligente.
- Garantizar la conectividad a internet a través de una conexión de fibra o de 4G, preferiblemente.

→ Resulta importante **formar los profesionales en competencia digital docente** para poder acompañar niños, adolescentes y familias en la inmersión en el mundo digital.

→ **Niños, adolescentes y jóvenes necesitan dispositivos móviles de uso personal** para poder continuar con sus actividades de aprendizaje y socialización de forma independiente y empoderada, puesto que estos ocupan un porcentaje importante de su tiempo durante los momentos de confinamiento.

→ Hay que implementar **acciones formativas para las familias** para incrementar su competencia digital y su autonomía.

→ Conviene disponer de entornos virtuales de aprendizaje para incorporar los contenidos y las actividades a trabajar por parte de niños, jóvenes y familias de manera sistematizada y organizada.

Los equipos profesionales de los SIS-CO realizaron varias acciones para paliar los problemas que habían emergido. Destacamos:

- Acompañar las familias en la busca de equipamientos tecnológicos cedidos por entidades sociales o públicas (equipos de préstamo, reciclados, etc.) o, puntualmente, asesorar en la compra de equipamientos de bajo coste.
- Acompañar las familias en el apoyo escolar a través de llamadas telefónicas o videoconferencias.
- Iniciar programas de alfabetización digital, en coordinación con las escuelas o no, destinados a las familias

y especialmente a las mujeres. La finalidad ha estado incrementar la competencia digital familiar de cara a la realización de gestiones relacionadas con la crianza de los niños y adolescentes.

Algunas propuestas más



→ Coordinar con los centros educativos la diagnosis de necesidades relacionadas con la competencia digital de las familias y los niños y adolescentes.

→ Realizar programas de alfabetización digital para las familias e involucrar los jóvenes a través de actividades de aprendizaje servicio.

→ Busca de programas de alfabetización digital que se puedan ofrecer en entidades sociales o equipamientos públicos, como por ejemplo los de la Red Ómnica, los de la Red Punto TIC o los propios del ZOCO, y acompañar las familias en la inscripción.

→ Buscar en internet o preparar tutoriales o videotutoriales explicativos de los procedimientos para pedir becas, hacer inscripciones y otros trámites por internet. Compartirlos en la red porque otras personas se puedan beneficiar. Hacerlos llegar a las familias a través de sesiones de videoconferencia u otros canales.

→ Asesorar las familias en el uso de software libre y gratuito para minimizar los gastos relacionados con el equipamiento. El paquete LibreOffice es fácil de utilizar y resulta muy útil.

→ Crear entornos virtuales de aprendizaje o comunidades virtuales donde compartir materiales, videotutoriales o tutoriales y actividades a realizar, y disponerlas de forma organizada, utilizando las herramientas de comunicación habituales de estos entornos para dinamizarlas.

→ Alternativamente, o como complemento, se puede disponer de un blog o página web donde situar estos contenidos, sean de autoría propia por parte del equipo de profesionales de los SIS-CO o estén disponibles en la red.

→ Distribuir, a través de las redes sociales donde participen los jóvenes y las familias, los materiales y las guías informativas para socializarlos.

Recomendaciones para el equipamiento de los profesionales y su competencia digital

1. Disponer de un ordenador portátil que favorezca la movilidad del personal y el teletrabajo.

a. Tiene que estar debidamente protegido para cumplir con los requisitos derivados de la protección de los datos personales.

b. Debe tener acceso al servidor de carpetas donde se encuentran los expedientes de las personas con las cuales se trabaja.

c. Hace falta que el software de ofimática y de navegación por internet, como mínimo, esté disponible. Se recomienda evaluar las posibilidades de usar software libre para abaratar gastos.

2. Disponer de un smartphone, conectado en la red de internet y con línea telefónica de uso exclusivo profesional.

a. Tiene que estar debidamente protegido – ante pérdidas o robos– para cumplir con las garantías de seguridad obligatorias que sean pertinentes.

3. Garantizar la conectividad de los equipos, sea en el puesto de trabajo, en situación de movilidad o teletrabajo. Hay que proteger debidamente las conexiones.

4. Estudiar la posibilidad de invertir en la adquisición de determinados servicios digitales, como por ejemplo herramientas de videoconferencia y entornos virtuales de aprendizaje.

5. Formar los profesionales en competencia digital docente, tomando como base el modelo europeo DigCompEdu (<http://europa.eu/!gt63ch>).

Para profundizar



Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

→ *Digital capabilities statement for social workers: a framework to help you to identify the knowledge, skills and values social workers need to develop their use of digital technology in practice*, British Association of Social Workers (2021). Recurso online: <https://www.basw.co.uk/digital-capabilities-statement-social-workers>

→ *Plan de educación digital de Cataluña 2020-2023*, Departamento de Educación, Generalitat de Catalunya (2020). Recurso online: <https://educacio.gencat.cat/ca/departament/linies-estrategiques/pla-educacio-digital/>

→ *Digital competence framework for educators (DigCompEdu)*, European Commission's Joint Research Centre (2017). Recurso online: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en

→ *Propuesta de nuevos contenidos competenciales aprobada por el Consejo Rector del ACTIC el 1 de diciembre de 2020*. https://actic.gencat.cat/web/.content/01_informacio/

Resumen de contenidos y materiales en línea



07.

La *Guía de recomendaciones y recursos para el trabajo socioeducativo a distancia* recoge diferentes materiales que pueden proporcionar a los profesionales orientaciones metodológicas y herramientas de trabajo, así como ayudarlos a conocer la realidad que han estado (y están) viviendo las familias y los niños y adolescentes en tiempos de pandemia. Los materiales que se adjuntan a la guía son variados: hay artículos, estudios, portales web, libros, recursos educativos, infografías, etc.

7.1. ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y LOS MATERIALES

Los materiales adjuntados al anexo, en formato de una parrilla resumen, están referenciados de tal manera que cualquier profesional pueda conocer la información básica del documento y obtenga el enlace de manera fácil y directa.

Por eso, la parrilla resumen dispone de la información básica para conocer el documento, que es: el título, la autoría, la edición y el año de publicación, el enlace en la página web en que se encuentra el contenido y la explicación del tipo de documento que es (página web, artículo, libro, etc.).

El material que se adjunta tiene la finalidad de ofrecer dos tipos de contenidos: por un lado, dar orientaciones metodológicas, y, por otro lado, explicar la realidad que han vivido las familias durante estos últimos meses.

Por eso, la parrilla resumen del material se clasifica en dos bloques, y cada uno de ellos tiene diferentes subapartados para ayudar los profesionales a encontrar de manera ágil los documentos que necesitan consultar. A continuación se explican los bloques y los subapartados:

Bloque 1.

Orientaciones metodológicas

Hace referencia a cualquier material que dé orientaciones relacionadas con temas de metodología, herramientas de trabajo, estrategias de intervención, miradas, enfoques y discursos, etc. Las temáticas de las orientaciones son (subapartados):

- Intervención socioeducativa y acompañamiento a distancia
- Uso de las nuevas tecnologías a la educación y en el ámbito social
- Herramientas y materiales que se necesitan para hacer un buen trabajo a distancia: recopilación de programas, herramientas, aplicaciones, comunidades virtuales...
- Buenas prácticas y experiencias concretas
- Materiales formativos que enseñen los profesionales a trabajar en línea
- Recursos educativos para trabajar con familias, niños y adolescentes
- Otros

Bloque 2.

Análisis de la realidad

Se pueden encontrar materiales que explican cuál es (o ha estado) la realidad de las familias, los niños y los jóvenes, así como la de los servicios sociales básicos y los SIS-CO. Las temáticas del análisis son (subapartados):

- Realidad de las familias, de los niños y de los jóvenes: necesidades y problemáticas emergentes en momentos de COVID-19; incidencia de la COVID-19 en los niños, jóvenes y familias; análisis y/o evolución de la realidad durante el confinamiento, etc.
- Buenas prácticas o experiencias durante la pandemia
- Tecnología y familias: realidad de las familias atendidas en relación con las tecnologías
- Tecnología y servicios sociales: realidad de los servicios en relación con las tecnologías
- Materiales formativos que enseñen a las familias a utilizar y convivir con el mundo virtual
- Otros

Además de distribuir la parrilla resumen por bloques, los materiales también se diferencian según su ámbito de contenido. Los ámbitos se han organizado en los ítems siguientes:

Familia

Infancia y juventud

Tecnologías

Transversal

[Este último se aplica cuando el documento contiene contenidos de todos los ámbitos anteriores.]

Y, por último, también se anota si cada material está ligado a temas de virtualidad y tecnología o no (es decir, si dentro de los materiales se pueden encontrar contenidos de estos temas).

Aparte de ayudar en la busca con estos filtros, la parrilla resumen dispone de una extensa explicación de cada material. De cada material hay una descripción del contenido y de las temáticas más relevantes que contiene, y se facilitan orientaciones a los profesionales para que sepan en que los puede ayudar la consulta de cada uno.

7.2. DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL RECOGIDO

La guía recoge un total de **104 fuentes bibliográficas** que, mayoritariamente, están relacionadas con materiales que ofrecen orientaciones metodológicas a profesionales. A continuación, se expone de manera breve qué se puede encontrar al anexo de este documento:

Concepto	Dato	Porcentaje
Materiales del bloque 1	77	74%
Materiales del bloque 2	26	25%
Materiales que incluyen los 2 bloques	1	1%
Total de materiales recogidos	104	

Si se desgranar estos bloques en los subapartados explicados anteriormente, predominan sobre todo aquellos que trabajan herramientas y materiales, recursos educativos, y la explicación de la realidad de las familias.

A continuación, se puede ver la información de manera desgranada:

Concepto	Dato	Porcentaje en relación con el total
Materiales del bloque 1 ▼		
Buenas prácticas y experiencias	2	2,6%
Herramientas y materiales	18	23,4%
Intervención socioeducativa y acompañamiento	12	15,6%
Materiales formativos (profesionales)	10	13%
Recursos educativos para trabajar con familias	17	22%
Uso de las nuevas tecnologías	13	16,9%
Otros	5	6,5%
Materiales del bloque 2 ▼		
Intervención socioeducativa y acompañamiento	1	3,8%
Materiales formativos (profesionales)	1	3,8%
Realidad de las familias, niños y jóvenes	14	53,8%
Tecnología y familias	4	15,4%
Uso de las nuevas tecnologías	1	3,8%
Otros	5	19,2%
Materiales que incluyen los 2 bloques ▼		
Intervención socioeducativa y acompañamiento	1	100%

Del total de materiales, el **67%** han sido publicados durante el año 2020, el 25% antes del 2020 y el 8% durante el año 2021. Los editan administraciones públicas, colegios profesionales, entidades sociales sin ánimo de lucro, servicios públicos, medios de comunicación, entidades mercantiles e instituciones académicas, entre otros.

Del material recogido, el **49,5%** está vinculado con temas de virtualidad y tecnología, y el resto tiene relación con la situación de pandemia, pero no directamente con la especificidad de la virtualidad.

Otro elemento a destacar es el ámbito del contenido de cada material. Revisando todos y cada uno, se ha visto que predominan los contenidos relacionados directamente con la infancia y la juventud y aquellos que tocan de manera transversal los tres grandes temas de la guía (familias, infancia y juventud, y tecnología). A continuación, se puede ver como quedan repartidos los materiales según el ámbito del contenido:

Concepto	Dato	Porcentaje
Familias	14	13,5%
Infancia y juventud	36	34,6%
Tecnología	16	15,4%
Transversal	38	36,5%
TOTAL	104	

Y, finalmente, el material recogido tiene formatos diferentes, pero hay que destacar que sobre todo se han encontrado guías, páginas web, artículos y documentos. A continuación, se puede ver el volumen que supone cada tipología de documento:

Tipología de documento	Dato	Porcentaje
Artículo	14	13,5%
Documento	16	15,4%
Guía	25	24,0%
Infografía	9	8,7%
Informe	11	10,6%
Libro	2	1,9%
Página web	17	16,3%
Estudio/investigación	6	5,8%
Normativa	3	2,9%
Revista	1	0,9%
TOTAL	104	

Para finalizar, como se ha dicho, se pueden consultar los 104 materiales al anexo de esta guía. En el caso de querer más información de cada uno de ellos, se dispone del enlace web donde se pueden encontrar directamente los materiales.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA. *Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les famílies*. Barcelona: Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, 2016. (Herramientas; 32). 27 p. Disponible a: <<https://tiab-badalona.cat/wp-content/uploads/2020/07/model-SIS.pdf>>

CATALUNYA. Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2010-2011". *Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya*, n.º 5738 (20 de octubre 2010). Disponible a: <https://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-d142-2010.html>

CATALUNYA. "Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales". *Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya*, n.º 4990 (18 de octubre 2007). Disponible a: <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-19189-consolidado.pdf>>

Además de estos tres documentos, las autoras han analizado y consultado los documentos que se referencian a lo largo de la guía, así como los que constan al anexo.

Anexo 1. Documentación complementaria del material recogido

Nota: El editor no se responsabiliza de que los enlaces a páginas web contenidos en esta publicación puedan haber caducado a lo largo del tiempo y ya no sean accesibles.

NÚMERO DE DOCUMENTO:

01

TÍTULO: El procés d'acompanyament socioeducatiu d'adolescents i joves des del medi obert. Algunes reflexions a partir de bones pràctiques

AUTORÍA: Jaume Funes

EDICIÓN: Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2017

PÁGINAS: 55

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Habla sobre los jóvenes y el acompañamiento en medio abierto. Podemos encontrar la visión de la realidad de este tema por parte de profesionales que trabajan en SIS-CO y jóvenes.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Intervención socioeducativa, acompañamiento socioeducativo, adolescentes y jóvenes, y medio abierto.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer herramientas y recursos que faciliten la relación socioeducativa de influencia positiva, y a reflexionar e identificar elementos clave para el acompañamiento socioeducativo con adolescentes y jóvenes a partir de las buenas prácticas recogidas.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://docplayer.es/54334723-El-proces-d-acompanyament-socioeducatiu-d-adolescents-i-joves-des-del-medi-obert-algunes-reflexions-a-partir-de-bones-practiques-jaume-funes.html>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

02

TÍTULO: Guia de transversalitat de gènere en els processos participatius

AUTORÍA: Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 32

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Con las orientaciones prácticas de esta Guía se pretende que los y las profesionales tengan recursos que los permitan diseñar procesos equitativos. De este modo, disponen de herramientas para cumplir el mandato sobre democracia paritaria de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, y pueden incluir la transversalidad de género en diferentes aspectos de la participación ciudadana.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Incorporación de la perspectiva de género, procesos participativos y participación ciudadana.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A obtener herramientas y recursos para el diseño y la implementación de procesos participativos equitativos y justos con perspectiva de género y mirada interseccional.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía.

ENLACE: <https://governobert.gencat.cat/ca/participacio-ciudadana/difusio-i-recerca/guies-breus-de-participacio-ciudadana/guia-transversalitat-genero/>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

03

TÍTULO: Informe: la brecha digital en les persones ateses per entitats socials

AUTORÍA: Jordi Serratosa y Adrià Cuenca (coord.)

EDICIÓN: Social, Taula del Tercer Sector Social de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 192

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Tecnología y familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

El Documento hace una revisión del marco teórico y estado de la cuestión del fenómeno de la brecha digital; en segundo lugar, una descripción del marco metodológico empleado en la investigación; en tercer lugar, una diagnosis de las tres dimensiones de la brecha digital en las personas atendidas por entidades sociales; en cuarto lugar, un análisis de la brecha digital en una muestra de las entidades de la Tabla del Tercer Sector Social, y, por último, las conclusiones.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Brecha digital y entidades sociales, impacto de la brecha digital en las personas atendidas en las entidades del Tercer Sector (el acceso, la autonomía, la accesibilidad, la usabilidad, la intensidad de uso, la diversidad de uso, la capacitación digital, las competencias y habilidades, así como el aprovechamiento laboral, económico, relacional, social, institucional, de bienestar y educativo) y calidad educativa en tiempo de pandemia.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tomar conciencia de la nueva realidad digital en la tarea profesional y en las diferentes entidades del sector social; apoderar las profesionales a formarse en todos los aspectos digitales que comporte su propia tarea profesional; a disponer de un estudio de investigación muy detallado y también a la posibilidad de disfrutar de una jornada de expertas donde se exponga en detalle este estudio.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación.

ENLACE: <https://www.tercersector.cat/sites/default/files/2021-02/m4sbretxadigitalinformev5-200615163318.pdf>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

04

TÍTULO: Bretxes digitals i educació: usos de les TIC en l'aprenentatge, usos socials de pantalles i xarxes i noves bretxes digitals

AUTORÍA: Silvia Luque (dir.)

EDICIÓN: Fundació Ferrer i Guàrdia

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 128

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Tecnología y familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Se analiza la brecha digital con un especial enfoque en el colectivo de niños y adolescentes y, por lo tanto, en los impactos sobre el ámbito educativo, pero también se apuesta por una perspectiva de ciclo de vida para poder coger los posibles impactos futuros de la carencia de abordaje de esta esfera de las desigualdades sociales. Dada la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 –en España, a partir de marzo de 2020–, se realiza una revisión de este Documento durante junio de aquel mismo año con el objetivo de incorporar algunas reflexiones sobre los impactos que el fenómeno de la brecha digital ha mostrado en una situación extraordinaria como es el contexto de confinamiento de la población a sus hogares, especialmente en el colectivo de niños y adolescentes.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Brechas digitales y educación; usos de las TIC en el aprendizaje; usos sociales de pantallas y redes y nuevas brechas digitales; educación formal, informal y no formal, y uso de las TICs en el ámbito educativo.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tomar conciencia de la necesidad de proveer de recursos, de conexión y de acompañamiento la infancia y la adolescencia. A mostrar cuáles son las necesidades realmente urgentes que atender dentro de la tarea profesional con Infancia y juventud, como preparar la infancia y la adolescencia para desarrollarse en un entorno altamente cambiante –y esto va más allá de la alfabetización digital– para propiciar la adquisición de un conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes con una perspectiva de aprendizaje a lo largo de la vida.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe.

ENLACE: https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/local-site/collect/portal_social/index/assoc/varis035/8.dir/varis0358.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

05

TÍTULO: Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals

AUTORÍA: Direcció General de Societat Digital

EDICIÓN: Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública, Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019

PÁGINAS: 32

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas. **SUBBLOQUE DE CONTENIDO:** Uso de las nuevas tecnologías. **ÁMBITO DEL CONTENIDO:** Tecnología.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Aproximación a *la Carta catalana per als drets i les responsabilitats* dels ciutadans i ciutadanes de Catalunya en l'era digital, una iniciativa que pretende ser viva y dinámica, y con vocación normativa y de contribución en el debate global. Introducción a los derechos digitales y a la voluntad del Govern de Catalunya para garantizarlos mediante la elaboración del primer marco normativo digital de Catalunya.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Marco legislativo y democrático para garantizar los derechos humanos y las libertades fundamentales en la era digital; software libre; activismo; Administración pública; ámbito empresarial; relaciones internacionales; era digital y derechos humanos; acceso universal a internet; modelo de gobernanza de internet abierto, inclusivo y con pluralidad de actores; libertad de expresión y de información; innovación digital, creación, acceso y distribución del conocimiento; protección de datos y privacidad de la información; capacitación e inclusión digital; ética en el ámbito de la inteligencia artificial y la gobernanza algorítmica; mecanismos de salvaguardia de los derechos digitales.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A disponer de una aproximación científica relacionada con los derechos y deberes digitales, como también de una aproximación metodológica e informativa sobre las habilidades, capacidades y competencias necesarias para el buen uso y funcionamiento de las TIC.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web.

ENLACE: <https://participa.gencat.cat/processes/drets-i-responsabilitatsdigitals>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

06

TÍTULO: Decálogo para la mejora de la docencia on-line: propuestas para educar en contextos presenciales discontinuos

AUTORÍA: Albert Sangrà (coord.)

EDICIÓN: Universitat Oberta de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 216

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El documento hace una reflexión sobre cómo se puede enseñar y aprender desde la virtualidad. Está enfocado en la educación formal y habla de temáticas que van desde la organización del trabajo educativo en línea hasta la evaluación en línea o la actitud ante la virtualidad.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Aprendizaje en línea; intervención y evaluación virtual; actitud digital.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? El documento está enfocado en la educación formal, pero se pueden extraer ideas, estrategias, orientaciones... sobre como intervenir desde la virtualidad que también pueden ser aplicables al ámbito no formal.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/122307>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

07

TÍTULO: Digital capabilities statement for social workers: a framework to help you to identify the knowledge, skills and values social workers need to develop their use of digital technology in practice

AUTORÍA: British Association of Social Workers **EDICIÓN:** British Association of Social Workers **AÑO DE PUBLICACIÓN:** 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales).

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Un marco para ayudar a identificar los conocimientos, habilidades y valores que los profesionales del ámbito social necesitan para desarrollar su uso de la Tecnología digital a la práctica profesional y el impacto positivo que pueden tener.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Tecnología digital; práctica profesional en línea; aplicaciones y herramientas digitales en el ámbito profesional; competencia y capacidades digitales; recursos digitales y tecnológicos.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tomar conciencia de la nueva realidad profesional, aceptando la introducción de las nuevas tecnologías en la cotidianidad de la práctica profesional, y a poder disponer de un portal web de Gran Bretaña para inspirarse en la adquisición de nuevas competencias digitales.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web.

ENLACE: <https://www.basw.co.uk/digital-capabilities-statement-social-worker>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

08

TÍTULO: Criteris de prevenció i recomanacions d'organització i intervenció pels Serveis d'Intervenció Socioeducativa i Centres Oberts gestionats per les Àrees Bàsiques de Serveis Socials i Otros entitats gestores

AUTORÍA: Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 21

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

La Generalitat elabora uno documento en que recuerda el objeto de trabajo de los servicios y sus objetivos; así mismo, detalla las medidas que se tienen que tomar para abrir los servicios, para hacer las actividades, para hacer visitas en los domicilios o para hacer actuaciones en medio abierto.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Medidas y recomendaciones en el marco de la COVID-19; servicios de intervención socioeducativa y centros abiertos.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer las diferentes medidas y recomendaciones para la adaptación y organización de los servicios de intervención socioeducativa y centros abiertos en el marco de la evolución de la COVID-19, velando por la construcción de entornos seguros y adaptados a las necesidades de los niños y jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Normativa.

ENLACE: https://www.acm.cat/sites/default/files/manual_uploads/acm/criteris_prevencio_recomanacions_curs2020-21sis_co_vfinal.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

09

TÍTULO: Prevenció i detecció de violència o maltractament infantil i juvenil en període de confinament pel coronavirus SARS-CoV-2

AUTORÍA: Societat Catalana de Pediatria i Societat Catalana de Psiquiatria Infantojuvenil

EDICIÓ: Generalitat de Catalunya / Salut

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 4

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales).

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Información para los profesionales para detectar situaciones de maltrato infantil y juvenil durante la COVID-19.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Abuso y maltrato a menores; indicadores para la detección.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A formular preguntas concretas para la posible detección de situación de abuso o maltrato infantil y juvenil.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/5047>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

10

TÍTULO: 7 consells per a un confinament saludable per als adolescents

AUTORÍA: Departament de Salut

EDICIÓ: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 2

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía que explica de manera muy sencilla siete consejos para gestionar mejor las relaciones familiares durante el confinamiento.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Confinamiento saludable; gestión relaciones familiares; adolescentes.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A facilitar a los padres pequeñas estrategias y orientaciones para la gestión positiva de las relaciones familiares durante el confinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4829>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

11

TÍTULO: Recomanacions per a la gestió de les emocions dels infants davant el coronavirus

AUTORÍA: Departament de Salut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía que recoge seis recomendaciones para la gestión de las emociones de los niños en el marco de la COVID-19.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión emocional; niños; COVID-19.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A facilitar a los padres pequeñas estrategias y recomendaciones para el acompañamiento emocional de sus hijos durante el confinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4791>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

12

TÍTULO: Afrontament del dol en la infància i l'adolescència en el context de la pandèmia de la COVID-19

AUTORÍA: Departament de Salut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía que da pautas a las familias para comunicar la muerte de un familiar a un niño. Apunta diferentes recomendaciones según las edades.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Procesos de luto; infancia; COVID-19.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A facilitar a los padres pequeñas estrategias para el acompañamiento del luto a la infancia durante el confinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4810>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

13

TÍTULO: Recomanacions per a l'ús de dispositius electrònics durant el confinament

AUTORÍA: Departament de Salut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Documento con diferentes recomendaciones para ayudar a los padres a gestionar las tecnologías a casa. También se adjuntan algunos teléfonos de interés.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Uso responsable de las tecnologías; recomendaciones educativas para familias.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer a las familias unas pautas educativas para la buena utilización de las TIC.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4851>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

14

TÍTULO: Consells bàsics per mantenir una alimentació saludable durant el confinament

AUTORÍA: Departament de Salut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía que anota tres consejos básicos por comida de manera saludable. Incorpora los alimentos más recomendables de tener en casa.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Alimentación saludable durante el confinamiento.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer un recurso práctico, sencillo y fácil de utilizar a las familias para favorecer y/o mantener hábitos saludables de alimentación.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4748>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

15

TÍTULO: 5 consells per a un confinament saludable
AUTORÍA: Departament de Salut
EDICIÓ: Generalitat de Catalunya
AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020
PÁGINAS: 3
BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.
SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.
ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.
¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:
Infografía sobre diferentes consejos para poder estar en casa durante un tiempo largo y no alterar los hábitos normales y tener una estancia familiar más agradable.
TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Confinamiento saludable; recomendaciones.
¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer un recurso práctico, sencillo y fácil de utilizar a las familias para favorecer y/o mantener hábitos saludables.
TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.
ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4747>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

16

TÍTULO: L'ús de pantalles
AUTORÍA: Consell de l'Audiovisual de Catalunya
EDICIÓ: Generalitat de Catalunya
AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020
PÁGINAS: 1
BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.
SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.
ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.
¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:
Infografía que trabaja consejos sobre cómo utilizar las pantallas durante el confinamiento para hacer una gestión saludable. Da consejos sencillos a las familias.
TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Uso responsable de las TIC.
¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer a las familias unas pautas educativas para la buena utilización de las TIC.
TIPO DE DOCUMENTO: Infografía.
ENLACE: <https://www.cac.cat/sites/default/files/2020-03/PDF%20pantalles.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

17

TÍTULO: Consells per a famílies amb infants (gestió emocional)

AUTORÍA: Canal Salut

EDICIÓ: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Página web en que hay diferentes documentos y enlaces para trabajar la gestión de las emociones con los niños. Ofrecen diferentes consejos para las familias.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión emocional de la infancia y la adolescencia durante el confinamiento; acompañamiento emocional.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer a las familias un recurso digital al cual acudir para obtener algunas estrategias para la convivencia y buena gestión emocional de la infancia y adolescencia.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web.

ENLACE: <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/ciudadania/gestio-de-les-emocions/consells-per-als-infants/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

18

TÍTULO: Consells per a famílies amb adolescents (gestió emocional)

AUTORÍA: Canal Salut

EDICIÓ: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Página web en que hay diferentes documentos y enlaces para trabajar la gestión de las emociones con los adolescentes. Ofrecen diferentes consejos a las familias.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Convivencia sana; gestión emocional positiva; confinamiento y convivencia.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer unas pautas sencillas para poder ayudar las familias y los niños y jóvenes a sobrevivir al confinamiento de una manera más sana y positiva. También hay varios documentos (guías, infografías...) de apoyo.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web.

ENLACE: <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/ciudadania/gestio-de-les-emocions/consells-per-als-adolescents/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

19

TÍTULO: Consum d'alcohol i altres drogues

AUTORÍA: Canal Salut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Página web en que hay diferentes documentos y enlaces para evitar el consumo. Se hacen diferentes recomendaciones, se ofrecen direcciones de interés, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Drogues; alcohol.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Diferentes recomendaciones para ayudar las personas a mantener una mejor relación con las adicciones. Recoge direcciones de interés.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/c/coronavirus-2019-ncov/ciudadania/gestio-de-les-emocions/consum-dalcohol-i-Otros-drogues/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

20

TÍTULO: Quatre experts aconsellen a les famílies com mantenir una convivència saludable emocionalment durant la COVID-19 en una sèrie de vídeo-càpsules

AUTORÍA: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Material formativo (familias).

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Noticia de la Generalitat de Catalunya que informa que se han creado diferentes videos para ayudar las familias a mantener una convivencia saludable emocionalmente. Los videos hablan de compartir tiempos, pantallas y redes; de convivir con jóvenes y de las relaciones intergeneracionales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Convivencia sana; gestión emocional; pantallas; relaciones intergeneracionales.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Se pueden encontrar materiales para trabajar con las familias la convivencia sana (con todas las temáticas que están asociadas).

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/393942/quatre-experts-aconsellen-families-mantenir-convivencia-saludable-emocionalment-durant-covid19-serie-video-capsules>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

21

TÍTULO: Les polítiques socials municipals davant l'impacte de la COVID-19, aportacions del Consell Municipal de Benestar Social

AUTORÍA: Plenari del Consell Municipal de Benestar Social

EDICIÓN: Ajuntament de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 92

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Documento que recoge una diagnosis de la realidad de la COVID-19 en la ciudad de Barcelona a través de los diferentes ámbitos (acción comunitaria, familias, infancia, salud...) y plantea nuevas propuestas de intervención para hacer frente a las necesidades sociales y retos emergentes derivados de la pandemia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Políticas de bienestar social; necesidades sociales; acción comunitaria; drogodependencias; gente mayor; familias; infancia; salud; sinhogarismo.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tener una perspectiva global y transversal sobre el impacto social de la COVID-19, y a conocer cuál es la radiografía actual de los diferentes ámbitos que engloban el Consejo Municipal de Bienestar Social, así como las acciones y propuestas prioritarias que se plantean para dar respuesta a las demandas emergentes.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe.

ENLACE: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretsocial/sites/default/files/arxiu-documents/politiques-socials-municipals-covid-19.pdf>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

22

TÍTULO: Guia, orientacions i recursos per treballar amb les famílies

AUTORÍA: Servei d'Intervenció Socioeducativa Salt-Gironès

EDICIÓN: Consorci de Benestar Social Gironès-Salt

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 26

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Recoge el trabajo en los hábitos, las rutinas, la convivencia y las relaciones (comunicación, normas, convivencia, tecnologías...), el autocuidado y la gestión emocional, la familia y el comportamiento social. Ofrece una compilación ordenada de orientaciones y recursos para trabajar y hacer seguimiento en las familias.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Trabajo con familias; intervención socioeducativa; orientaciones y recursos.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A facilitar herramientas, orientaciones y recursos para el trabajo con familias en el marco de los servicios de intervención socioeducativa.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía.

ENLACE: <https://extra.girones.cat/cbs/Guiafamilies/Guiafamilies.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

23

TÍTULO: La COVID-19 canviará la vida de tota una generació d'infants i joves

AUTORÍA: Quima Oliver

EDICIÓN: social.cat

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Artículo sobre cómo cambiará la vida de la infancia y la adolescencia que han vivido la COVID. Mirada global que aporta UNICEF sobre la realidad global de la infancia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Mortalidad infantil; consecuencias de la crisis sanitaria en la infancia y la adolescencia; situación actual de la infancia al mundo; nutrición y bienestar infantil y juvenil; crianza de la infancia Cataluña; políticas públicas para infancia, adolescencia y juventud.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A disponer de una radiografía de la realidad internacional que ofrece UNICEF sobre la infancia y la adolescencia, y a animar a los profesionales a incidir en las diferentes políticas públicas de cada gobierno para denunciar la carencia de oportunidades de esta infancia y luchar contra la pobreza.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://www.social.cat/entrevista/13298/la-COVID-19-canviara-la-vida-de-tota-una-generacio-dinfants-i-joves>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

24

TÍTULO: Desconnectades: la transformació digital en l'atenció a les persones

AUTORÍA: Sònia Moragrega

EDICIÓN: social.cat

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Tecnología y familias.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Hace un repaso de la realidad de las entidades que trabajan con personas y su conexión o desconexión con las tecnologías, y también habla de la realidad de las personas vulnerables y las tecnologías.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Transformación digital en la atención a la infancia y la adolescencia; acción social al tercer sector; pobreza, Infancia y juventud; realidad del tercer sector; Infancia y juventud; desigualdad digital.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tomar conciencia sobre la realidad actual que vive el tercer sector en su tarea profesional, y a dar a conocer las diferencias existentes entre disponer de aparatos electrónicos y las capacidades de los jóvenes o niños para utilizarlos adecuadamente.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://www.social.cat/opinio/13399/desconnectades-la-transformacio-digital-en-latencio-a-les-persones>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

25

TÍTULO: La pandèmia pot agreujar els casos de violència a infants: el Síndic demana prioritzar prevenció i intervenció

AUTORÍA: social.cat

EDICIÓN: social.cat

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Explica que el Síndic de Greuges alerta que la pandemia y el confinamiento pueden aumentar los casos de violencia en niños a los hogares catalanes.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Violencia intrafamiliar; contexto COVID-19; infancia; prevención, detección e intervención; casos de violencia.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A reflexionar y estar alerta de los casos ocultos de violencia intrafamiliar, que se pueden acentuar durante la pandemia.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://www.social.cat/noticia/13345/la-pandemia-pot-agreujar-els-casos-de-violencia-a-infants-el-sindic-demana-prioritzar-prev>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

26

TÍTULO: Els “pandemials” o com transitar per l’adolescència en temps de coronavirus

AUTORÍA: Elisa Pont

EDICIÓN: El diari per a joves lectors

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Explica la realidad de los jóvenes en tiempos de pandemia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Adolescencia y COVID-19; realidades diversas de la adolescencia; preocupaciones y riesgos.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A reflexionar sobre los riesgos y peligros del confinamiento en la etapa de la adolescencia y el escenario de futuro próximo en que se encontrarán los adolescentes y jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://junior-report.media/pandemials-o-com-transitar-per-ladolescencia-en-temps-de-coronavirus/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

27

TÍTULO: Deu contes sobre escola i emocions en temps de pandèmia

AUTORÍA: Mar Domènech

EDICIÓN: Fundació Periodisme Plural

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Se enlazan diferentes cuentos para poder trabajar con los niños elementos como la enfermedad, la muerte, el luto, las emociones...

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Infancia; cuentos educativos; escuela; emociones; medio ambiente.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tener al alcance recursos como los cuentos educativos para trabajar con la infancia temas como la enfermedad, la muerte, las emociones...

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo.

ENLACE: <https://diarieducacio.cat/ArtsEducacio/2020/10/02/deu-contes-sobre-escola-i-emocions-en-temps-de-pandemia/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

28

TÍTULO: La participación de niños, niñas y adolescentes debe continuar

AUTORÍA: Ciudades Amigas de la Infancia

EDICIÓN: UNICEF

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 15

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: UNICEF elabora un Análisis de la realidad de los niños y los adolescentes en tiempos de pandemia: la realidad, la exposición a la virtualidad, la escuela a casa, la participación digital, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Infancia; impacto de la COVID-19; educación; brecha digital; participación digital.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer la realidad y la visión de la infancia sobre el impacto causado por la COVID-19, así como las diferentes propuestas en los ámbitos educativo, cultural, socioeconómico, participativo y medioambiental que se plantean.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://ciudadesamigas.org/documentos/participacion-debe-continuar/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

29

TÍTULO: Informe sobre els drets de l'infant

AUTORÍA: Síndic de Greuges

EDICIÓN: Síndic de Greuges

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 124

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Se elabora un informe para explicar la realidad de la infancia y la adolescencia en tiempo de pandemia. Habla del incremento de la pobreza, las carencias de apoyo, los retos, la participación, la brecha digital, la violencia a la infancia y adolescencia, etc. Es un informe bastante detallado y completo, publicado el mes de noviembre del 2020.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Pobreza infantil; cuidado de la infancia en tiempo de pandemia; adultocentrismo; visitas a los servicios técnicos para la infancia y la adolescencia; desigualdades escolares; la crisis económica y las consecuencias en la infancia; participación infantil y juvenil en el mundo del ocio educativo; violencia infantil y violencia machista; brecha digital; situación de la infancia con discapacidad en tiempo de pandemia; nueva normalidad infantil y juvenil; sistema protector en tiempo de pandemia.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tener información muy detallada sobre la realidad de la infancia y la adolescencia en los tiempos de la pandemia que ayude a enfocar mejor, y de manera más adaptada, todas las acciones socioeducativas a ofrecer u orientar otros profesionales en la dirección de sus prácticas profesionales.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web.

ENLACE: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7418/Informe%20Infancia%20novembre%202020_ok_cat.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

30

TÍTULO: Reptes i propostes dels i les professionals per al desenvolupament de l'acció socioeducativa en temps de pandèmia. Síntesi

AUTORÍA: GRISIJ, UB y FEDAIA

EDICIÓN: Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 9

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Expone los resultados de un análisis sobre la infancia y la adolescencia en tiempo de pandemia, las necesidades, las adaptaciones hechas desde los servicios de acción socioeducativa y la afectación a profesionales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Situación de las familias en tiempos de pandemia; necesidades de las familias, la infancia y la adolescencia en situación de pandemia; estudio de la realidad de las familias en tiempos de pandemia; cimiento para la práctica profesional; indicadores de realidad de la tarea profesional.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A tener una fotografía de la realidad actual de las familias en situación de pandemia y, por lo tanto, una visión generalizada de las necesidades que hay que atender de las familias, la infancia y la adolescencia, y a poder introducir estrategias que permitan cubrir algunos aspectos.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación.

ENLACE: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/172051/9/sintesi_principals_resultats_def.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

31

TÍTULO: Mòdul 6: relació famílies i escola

AUTORÍA: Anna Ramis

EDICIÓ: Departament d'Educació

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 15

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales).

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El PowerPoint presenta una formación para fortalecer la relación de las familias y la escuela en el marco de la COVID-19 a través de esas claves como la comunicación y el refuerzo del vínculo, la colaboración y la ayuda mutua entre las familias y la corresponsabilidad educativa.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Trabajo con familias; centros educativos; comunicación y vínculos sólidos; corresponsabilidad educativa.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A identificar esas claves para reforzar y potenciar las relaciones entre las familias y los centros educativos.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://repositori.educacio.gencat.cat/handle/20.500.12694/543>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

32

TÍTULO: Recursos per potenciar la relació escola i famílies en temps de pandèmia

AUTORÍA: Departament d'Educació

EDICIÓ: Departament d'Educació

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 2

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas.

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales.

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia.

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Diferentes recursos para trabajar las relaciones entre las familias y la escuela en el marco de la COVID-19 a través de las emociones, la organización y la gestión del trabajo educativo, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Familias; centros educativos; relaciones y vínculos positivos.

¿EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ofrecer herramientas para reforzar la relación y los vínculos sólidos entre la escuela y las familias.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento.

ENLACE: <https://django.sindicat.net/media/salut/uploads/2020/10/18/formacio-covid19-recursos-modul6.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

33

TÍTULO: Pla formatiu lligat a la COVID-19 per a l'inici del curs escolar

AUTORÍA: Departament d'Educació

EDICIÓN: Departament d'Educació

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Plan de formación para atender las necesidades de formación de los equipos de los centros educativos en relación con la pandemia a través de diversos seminarios web.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Medidas COVID-19 en centros educativos; protocolos de prevención y detección de casos COVID-19; limpieza y desinfección de espacios educativos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Informarse y, al mismo tiempo, formarse en el tratamiento de medidas de prevención, seguridad e higiene que se establecen en los protocolos de actuación internos de los centros educativos.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://documents.espai.educacio.gencat.cat/PC/ComunicacionsCentres/formacio-covid.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

34

TÍTULO: Guía de actividades y manejo de la situación de confinamiento en familia

AUTORÍA: Creu Roja Espanyola

EDICIÓN: Creu Roja Espanyola

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 82

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Guía práctica de orientaciones dirigida al entorno familiar para mejorar la comprensión y la adaptación a la nueva realidad provocada por la pandemia. Cuenta con recursos educativos y lúdicos detallados.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: COVID-19 en Familia; confinamiento y Familia; recursos socioeducativos para familias durante el tiempo de confinamiento; estrategias para el confinamiento en Familia; liderazgo en los centros educativos y acompañamiento emocional; familias y centros educativos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A facilitar a las familias un documento muy completo, que, si se siguen sus pautas, fácilmente ayudará a la mejora del bienestar familiar durante los tiempos de confinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <http://www.cop.es/uploads/PDF/GUÍA-ACTIVIDADES-CONFINAMIENTO-FAMILIA-CRUZ-ROJA>.

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

35

TÍTULO: Guia per a professionals de la salut: confinament i detecció de la violència intrafamiliar

AUTORÍA: CSMIJ de Cornellà de Llobregat

EDICIÓN: CSMIJ de Cornellà de Llobregat

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 4

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Explica el procedimiento para detectar una situación de violencia intrafamiliar con el progenitor y con el menor.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Violencia intrafamiliar, confinamiento, Guía de detección de casos de violencia en el hogar.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Para prevenir y detectar los casos de violencia intrafamiliar durante el confinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.sjdhospitalbarcelona.org/ca/noticies/sant-joan-deu-crea-guia-detectar-casos-violencia-llar-confinament>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

36

TÍTULO: Com acompanyar emocionalment en el lleure?

AUTORÍA: Taula de Salut Mental

EDICIÓN: Ajuntament de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 2

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía que explica cómo acompañar desde el ocio el estado emocional durante el postconfinamiento. Da diez claves.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Acompañamiento emocional, ocio y tiempo libre, infancia y adolescencia, postconfinamiento.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer herramientas y estrategias de acompañamiento emocional en el ocio y tiempo libre para la infancia y adolescencia durante el postconfinamiento.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía

ENLACE: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/infografia-acompanyament-lleure.pdf>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

37

TÍTULO: Pla d'educació digital de Catalunya 2020-2023

AUTORÍA: Departament d'Educació

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 40

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

El documento se enfoca en el Plan de Educación Digital a tres años vista, hablando sobre la cultura digital en el sistema educativo y los diferentes ejes de trabajo (alumnos, docentes y centros).

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Cultura digital, educación, sistema educativo.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Aunque el documento se centra en la educación formal, se pueden obtener ideas sobre cómo incorporar la cultura digital en el ámbito no formal.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <https://educacio.gencat.cat/ca/departament/linies-estrategiques/pla-educacio-digital/>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

38

TÍTULO: Recomanacions i recursos per afrontar la crisi de la COVID-19: nenes, nens i adolescents en confinament

AUTORÍA: Col·legis professionals

EDICIÓN: Col·legis professionals

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 23

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

El documento recopila diferentes recursos y recomendaciones, a través de herramientas, bibliografía y bibliografía web, que son de interés para las familias para abordar las necesidades de sus hijos e hijas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Herramientas y recursos de acompañamiento, familias, infancia, COVID-19.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer más recomendaciones y recursos de acompañamiento para los niños durante el confinamiento con el fin de facilitar a las familias (rutinas diarias, deporte y juego, vínculos afectivos, gestión emocional...).

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Articulo/recomanacions_recursos_afrontar_crisi_covid

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

39

TÍTULO: Guía para la práctica de la telepsicología

AUTORÍA: Consejo General de la Psicología

EDICIÓN: Consejo General de la Psicología

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2017

PÁGINAS: 52

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:
La Guía se enfoca en cómo utilizar las videoconferencias de manera efectiva.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Telepsicología, principios éticos y uso de la videoconferencia.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Se recomienda tener conciencia de las responsabilidades y riesgos que implica la práctica de la telepsicología y conocer una Guía de buenas prácticas para la correcta prestación de este servicio.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

40

TÍTULO: Tecnologia mòbil com a eina educativa als centres de menors

AUTORÍA: Aure Farran

EDICIÓN: Ara

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2016

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Tecnologia i serveis socials

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnologia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:
Artículo que muestra los beneficios de utilizar la tecnología móvil como herramienta educativa con jóvenes tutelados en un proyecto liderado por la Fundación Pere Tarrés.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Inserción social de jóvenes y menores, justicia juvenil, tecnología móvil, centros de menores, tecnología y educación en el ocio.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Se recomienda leer una experiencia significativa de jóvenes y TIC y utilizar las herramientas en el entorno laboral propio de la educadora social.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: https://criatures.ara.cat/infancia/tecnologia-mobil-eina-educativa-centres-menors_1_1544231.html

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

41

TÍTULO: Servei d'intervenció socioeducativa per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies: proposta d'un nou model d'intervenció per a la prevenció del risc de desprotecció infantil

AUTORÍA: Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

EDICIÓ: Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2015

PÁGINAS: 18

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas i Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Propuesta de un nuevo modelo de intervención socioeducativa para la prevención de la desprotección infantil y juvenil.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Servicio de intervención socioeducativa de servicios sociales básicos; centro abierto; prevención; parentalidad; infancia y adolescencia en situación de riesgo; decretos y leyes de servicios sociales básicos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Disponer de un nuevo marco normativo como lectura de inspiración para el remodelado de las estructuras organizativas de los servicios sociales básicos municipales y para la introducción de mejoras de prevención comunitaria que aporten mejores desarrollos a la infancia y la adolescencia en situación de riesgo.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: https://www.ceesc.cat/documents/Servei_intervencio_socioeducativa.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

42

TÍTULO: COVID-19 i infància a Barcelona: què ens diu la recerca social d'urgència sobre els impactes de la COVID-19 en les vides i els drets de la infància i l'adolescència? Quina resposta ha donat el govern de la ciutat?

AUTORÍA: Institut Infància i Adolescència

EDICIÓ: Ajuntament de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 49

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Este informe es un primer avance de resultados sobre el impacto del confinamiento y la crisis social derivada por la COVID-19 en la vida y los derechos de los niños y adolescentes de la ciudad de Barcelona, en el marco del seguimiento de las investigaciones sociales de urgencia con fecha de noviembre de 2020. Se estructura en base a los siete derechos de los niños que se han visto más afectados durante la pandemia y plantea medidas para hacerles frente. Destaca que en la página 23 se menciona el proyecto "Estem en xoc", que tiene por objetivo trabajar con y para las familias espacios de conversación socioeducativos y de apoyo emocional para los niños y adolescentes de los centros abiertos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Infancia y adolescencia; impactos de la COVID-19; derechos de los niños y adolescentes.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Conocer una primera diagnóstico sobre los impactos de la COVID-19 en la vida de los niños y adolescentes para prevenir, reforzar y reconducir actuaciones desde el gobierno municipal para mitigar al máximo las consecuencias negativas de la pandemia.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: https://institutinfancia.cat/wp-content/uploads/2020/12/20201130_Informe_covidinfancia_primers-resultats_rsu-1.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

43

TÍTULO: Estudi de cas: implementació de la plataforma digital LICTIC en un servei d'intervenció socioeducativa (SIS)

AUTORÍA: Danae Dueñas Gómez

EDICIÓN: Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, Universitat Ramon Llull

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 61

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Trabajo de fin de grado que surge a raíz de la necesidad de abordar la brecha digital en el contexto de diversidad cultural y lingüística que existe, y de fomentar las competencias interculturales, digitales y lingüísticas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Brecha digital; competencias interculturales, digitales y lingüísticas; estudio de caso; recurso para la acción socioeducativa del educador social; Guía pedagógica.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Disponer de una Guía pedagógica para orientar en la utilización de la plataforma digital LIC-TIC y en el diseño de actividades digitales a los profesionales de la acción social.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación

ENLACE: <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/377670/DuenasGomezDanaeT-FG1920.pdf?sequence=1>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

44

TÍTULO: Informe "L'educació social enfront i després de la COVID-19"

AUTORÍA: Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

EDICIÓN: Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 39

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Informe sobre cómo ha afectado a los educadores sociales la crisis sanitaria, cómo se han adaptado a las diversas medidas dictadas por las administraciones públicas, y cuáles son las principales preocupaciones y necesidades que se les presentan a corto y medio plazo.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Educación social; perfil profesional; educación social durante el estado de alarma y educación social post-COVID-19; ámbitos de acción socioeducativa de la educación social; repercusión de la COVID-19 en la práctica profesional.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Disponer de un informe actualizado sobre la situación que han vivido y viven los profesionales de la educación social en cada uno de sus ámbitos laborales.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: <https://www.ceesc.cat/Documentos-publicacions/informes-professionals/1052-informe-covid-2020>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

45

TÍTULO: Guía pedagógica para la aplicación del cuestionario sobre competencias académicas y de empleabilidad en entidades de tiempo libre educativa y centros socioeducativos / centros abiertos

AUTORÍA: Grup de recerca Innovació i Anàlisi Social (GIAS) de la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, Universitat Ramon Llull

EDICIÓ: Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, Universitat Ramon Llull

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 66

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Esta investigación ha permitido validar un instrumento para evaluar las competencias académicas y de empleabilidad en centros de ocio y centros socioeducativos. De esta investigación se derivan dos materiales de carácter pedagógico: la *Guía pedagógica per a l'aplicació del qüestionari sobre competències acadèmiques i d'ocupabilitat en entitats de temps lliure educatiu i centres socioeducatius / centres oberts* y un videotutorial que facilita la aplicación de la Guía y el cuestionario validado.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: competencias de empleabilidad; centros socioeducativos; éxito educativo y laboral; infancia y adolescencia.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? A conocer esta herramienta pedagógica validada científicamente y poder aplicar el cuestionario en los contextos de intervención social en los que se trabaja.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.peretarres.org/arxiu/fpt/Guía-pedagogica-aplicacion-cuestionario.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

46

TÍTULO: Els alumnes de la ciutat de Barcelona en situació de vulnerabilitat durant el confinament. Informe de resultats. Maig de 2020

AUTORÍA: Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública

EDICIÓ: Consorci d'Educació de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 79

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El informe se divide en cinco grandes apartados. En el primero se presentan las características de los alumnos objeto de la investigación, de sus progenitores o tutores entrevistados y de los hogares que conforman. A continuación, se analizan las características de las viviendas donde están pasando el confinamiento y, a continuación, los recursos materiales que tienen a su disposición para estudiar. Seguidamente, se muestran los datos sobre si están siguiendo el curso escolar a distancia y en qué condiciones, y finalmente se analiza el día a día de los alumnos durante el confinamiento. El informe se cierra con un resumen de los principales resultados de la investigación y las conclusiones más relevantes del estudio.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Situación de riesgo y vulnerabilidad, niños y jóvenes, familias, vivienda, curso escolar a distancia, hábitos y rutinas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Conocer la realidad compleja de los y las alumnos de la Ciutat Comtal durante la crisis sanitaria tanto en lo que respecta a las condiciones sociales y culturales de sus hogares como a los recursos de que disponen.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: <https://gesop.net/ca/2020/09/16/alumnes-en-situacio-de-vulnerabilitat/>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

47

TÍTULO: Percepción del impacto de la COVID-19 en los profesionales de la educación social que trabajan con menores

AUTORÍA: Alejandro Martínez Pérez y Fernando Lezcano Barbero

EDICIÓN: *Revista internacional de educación para la justicia social*

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 21

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Da a conocer la percepción del impacto de la crisis en los profesionales de la educación social que trabajan con niños. Se elaboró un cuestionario a través de internet en el que participaron 462 profesionales. Algunas de las conclusiones son: su actividad profesional ha sido declarada esencial y no ha supuesto una modificación en los contratos, pero sí laboral; ha aumentado la carga de trabajo; se hace difícil cumplir con los objetivos planteados; es necesario dotar a los servicios de más recursos personales y materiales; se necesitan más herramientas para el trabajo y aumentar las competencias digitales de los niños. El artículo también habla de la satisfacción laboral y de las herramientas y competencias digitales de los niños, y se comparan datos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: acción socioeducativa; ámbito formal; ámbito no formal; impacto de la COVID-19.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Conocer y reflexionar sobre el impacto real percibido en los profesionales de la acción socioeducativa a nivel estatal durante el período de la segunda quincena de abril de 2020, su situación laboral, el aumento de la carga de trabajo, la carga emocional, la falta de equipos de protección individual, etc.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7523270&orden=0&info=link>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

48

TÍTULO: Informe INSESS-COVID19: identificació de necessitats socials emergents com a conseqüència de la COVID-19 i efecte sobre els Serveis Socials del territori

AUTORÍA: Karina Gibert, Toni Codina y Xavier Angerri

EDICIÓN: Fundació iSocial

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 104

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Estudia la vulnerabilidad de la población catalana en los meses posteriores a la pandemia y aporta elementos de decisión para permitir a los servicios sociales hacer frente.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: necesidades sociales emergentes; COVID-19; servicios sociales; población catalana; procesos participativos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Conocer una radiografía de las necesidades sociales emergentes y los colectivos más afectados por la crisis de la COVID-19, teniendo en cuenta el ámbito laboral, la situación económica, la brecha digital, las relaciones sociales, la dependencia... Saber qué impacto tiene todo esto en la práctica diaria de los equipos profesionales de los servicios sociales, servicios que aún no están recuperados de la crisis económica del 2008.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: <http://www-eio.upc.edu/~karina/INSESS/InformeINSESS-COVID19.pdf>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

49

TÍTULO: Guía de buenas prácticas para el trabajo telemático durante el confinamiento por COVID-19

AUTORÍA: Unión de Mutuas

EDICIÓN: Unión de Mutuas

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 22

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Bones pràctiques i experiències

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Hace una explicación de cómo trabajar desde casa. Trata diferentes aspectos, como encontrar un lugar y ambiente de trabajo adecuados, seguridad de la información, aspectos organizativos, salud mental, actividad física y alimentación saludable.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Trabajo telemático en tiempos de pandemia; trabajo a distancia; lugar de trabajo; protección de datos; organización del trabajo desde casa; salud mental y aspectos psicosociales; actividad física; alimentación saludable.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Es importante establecer una organización adaptada a la nueva situación laboral telemática introduciendo las recomendaciones expuestas en la práctica diaria profesional para prevenir riesgos para la salud de los trabajadores.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.uniondemutuas.es/wp-content/uploads/2020/04/Guia-buenas-practicas-teletrabajo-2.pdf>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

50

TÍTULO: Buenas prácticas en los centros de trabajo: medidas para la prevención de contagios del COVID-19

AUTORÍA: Ministeri de Sanitat

EDICIÓN: Govern d'Espanya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 13

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Bones pràctiques i experiències

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Guía básica de consejos antes de ir a trabajar, durante el desplazamiento y en el centro de trabajo. También se dan diferentes recomendaciones a los trabajadores sobre prevención de riesgos laborales: organizativos, de higiene, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Prevención y protección ante la COVID-19; medidas higiénicas en el lugar de trabajo; normativa de riesgos laborales; medidas para la prevención de contagios de la COVID-19.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Es importante disponer de indicaciones prácticas de prevención de riesgos laborales durante el tiempo de crisis de la pandemia COVID-19.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.sanidad.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

51

TÍTULO: 6 consells per a l'èxit d'una videoconferència

AUTORÍA: Joan Rosinach

EDICIÓN: Fundació Pere Tarrés

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Elaboración de seis consejos simples y claros sobre cómo garantizar una buena videoconferencia. Son elementos que es bueno recordar, aunque pueden ser obvios.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Videoconferencias; reuniones digitales; comunicación en línea.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Disponer de varios consejos para poder realizar videoconferencias profesionales más efectivas, cómodas y atractivas.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: <https://xarxanet.org/projectes/recursos/6-consells-lexit-duna-videoconferencia>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

52

TÍTULO: La bretxa social i la desigualtat a Catalunya persisteixen i s'agreugen amb la covid

AUTORÍA: Marta Pérez

EDICIÓN: Ravalnet

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Breve resumen del informe de INSOCAT sobre la situación de las personas más vulnerables, que se ha acentuado con la COVID-19. Detalla diferentes elementos sobre la pobreza, el derecho a la vivienda, contratos laborales, la brecha digital y temas económicos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Derecho a la vivienda; desahucios; desempleo juvenil; precarización del mercado laboral; pobreza; población migrada; exclusión social; desigualdades en los colectivos más vulnerables.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Es importante estar informados sobre los aspectos clave que se encuentran más vulnerados y que se han acentuado con la pandemia de la COVID-19 para poder tener una idea simplificada de la realidad actual.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: <https://xarxanet.org/social/noticies/la-bretxa-social-i-la-desigualtat-catalunya-persisteixen-i-s-agreugen-amb-la-covid>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

53

TÍTULO: Inclusió dels infants amb TEA als centres d'esplai en temps d'incertesa

AUTORÍA: Josep Lluís Casanova

EDICIÓN: Fundació Pere Tarrés

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Diferentes recomendaciones sobre cómo trabajar con niños con TEA en los centros de tiempo libre, concretándolas en el escenario actual de incertidumbre, confinamiento, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Orientaciones metodológicas para educadores sociales e infancia con TEA; inclusión de infancia con TEA en el tiempo libre; estrategias metodológicas para la práctica profesional con infancia con TEA.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? A introducir en su práctica cotidiana profesional ciertas estrategias metodológicas para atender infancia con TEA.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.peretarres.org/coneixement/bloc/inclusio-infants-tea-esplai-temps-incertesa>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

54

TÍTULO: Butlletí electrònic de l'IERMB número 20

AUTORÍA: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona

EDICIÓN: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El boletín resume todos los artículos, noticias, estudios y eventos organizados por el IERMB y relacionados con la COVID-19 que se han publicado a lo largo de este año. Giran en torno a temáticas como infancia, vivienda, economía, impacto de la crisis, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Impacto de la crisis de la COVID-19 en el área metropolitana de Barcelona; COVID-19 e infancia en Barcelona; resiliencia municipal o urbana; informes sobre efectos socioeconómicos de la COVID-19 en la metrópoli de Barcelona.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? A poder hacer una búsqueda rápida y amena de cualquier acción (informes, estudios, diagnósticos, actividades, jornadas, etc.) realizada por el IERMB durante el período de crisis de COVID-19 en la metrópoli de Barcelona.

TIPO DE DOCUMENTO: Revista

ENLACE: <https://iermb.uab.cat/ca/noticias/butlleti-electronic-de-iermb-numero-20/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

55

TÍTULO: Una aproximació als efectes socioeconòmics de la COVID-19 a la metròpoli de Barcelona

AUTORÍA: Irene Cruz, Lara Navarro-Varas y Sergio Porcel

EDICIÓN: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 19

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Estudio que hace una estimación de la desigualdad social y la pobreza en el tercer trimestre del año, en plena COVID-19.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Empobrecimiento; desigualdad social; área metropolitana de Barcelona; riesgo y vulnerabilidad social.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? A conocer y reflexionar sobre el incremento moderado de las desigualdades sociales y la pobreza de la población metropolitana, que ha afectado especialmente a los niños y jóvenes, la población migrada y la clase trabajadora.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: <https://iermb.uab.cat/ca/estudi/una-aproximacio-als-efectes-socioeconomicos-de-la-COVID-19-a-la-metropoli-de-barcelona-estimacions-desigualtat-social-i-pobresa/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

56

TÍTULO: Assemblees i reunions virtuals (I): dinàmiques per afavorir la participació

AUTORÍA: Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona

EDICIÓN: Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Información sobre cómo dinamizar reuniones virtuales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Asambleas y reuniones virtuales; aplicaciones en línea que facilitan la participación; recursos en línea para el asociacionismo; dinámicas virtuales.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? A disponer de un recopilatorio de recursos y dinámicas virtuales, adaptadas según la temática, para dinamizar cualquier sesión en línea.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: <https://xarxanet.org/comunitari/noticies/el-cra-j-publica-un-recull-de-dinamiques-reunions-online>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

57

TÍTULO: Els centres educatius d'elevada complexitat davant la crisi derivada de la COVID-19. Maig 2020

AUTORÍA: Síndic de Greuges

EDICIÓ: Síndic de Greuges

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 96

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El documento está centrado en reflexionar sobre la realidad de los centros educativos de alta complejidad y cómo les ha afectado, tanto a ellos como a las familias con las que trabajan, la situación de pandemia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Pandemia e infancia; riesgo social; virtualidad; necesidades sociales; desigualdades sociales; educación; enseñanza-aprendizaje.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Aunque está centrado en la educación formal, hay reflexiones, ideas y estrategias que pueden ser aplicables al ámbito no formal en territorios de alta complejidad.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7063/Informe%20centres%20elevada%20complexitat%20CV19_cat_def.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

58

TÍTULO: Activitats amb infants i joves

AUTORÍA: Moviment de Centres d'Espai Cristians Catalans

EDICIÓ: Fundació Pere Tarrés

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 37

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Recopilación de actividades y recursos para utilizar las nuevas tecnologías.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Ocio y tiempo libre; niños y jóvenes; herramientas y recursos; nuevas tecnologías; espacio virtual.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? A tener a disposición herramientas y recursos para trabajar con niños y jóvenes utilizando las redes sociales, teléfonos inteligentes, etc.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: https://www.peretarres.org/arxiu/mcec/campanya/activitats_nntt_1012.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

59

TÍTULO: Desigualtats d'aprenentatge en confinament: resultats destacats

AUTORÍA: Xavier Bonal i Sheila González

EDICIÓN: Xavier Bonal i Sheila González

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 12

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Resultado de una muestra con datos de 35.937 familias y de 59.167 niños de entre 3 y 18 años. Cruce de datos que describen la situación de las familias investigadas en el primer mes de la pandemia de la COVID-19, su causa y sus consecuencias.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Brecha digital, aprendizaje escolar, calidad del sistema educativo actual, apoyo al estudio, actividades en familia, pantallas, actividades extraescolares.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Orientar las acciones socioeducativas a intentar cubrir estas nuevas necesidades a las que se enfrentan el conjunto de las familias en esta nueva realidad.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación

ENLACE: <https://blogs.uab.cat/aprenentatgeiconfinament/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

60

TÍTULO: Guia TIC per a una comunicació socialment responsable

AUTORÍA: Colectic

EDICIÓN: Ajuntament de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020 **PÁGINAS:**

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Aproximación a la ética de la educación social en los programas informáticos y plataformas virtuales que se utilizan en la tarea profesional: software libre (comunicación digital socialmente responsable).

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Uso de herramientas y recursos digitales.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Tomar conciencia de esta realidad (la acumulación de poder y capital a través de las herramientas digitales que utilizamos), conocer diferentes alternativas de herramientas digitales que no contribuyen a esta acumulación de poder y capital, e interesarse por el uso del software libre.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://comunicacioresponsable.colectic.coop/>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

61

TÍTULO: 5 recursos per a treballar virtualment amb infants i joves

AUTORÍA: Adam Peribáñez

EDICIÓN: Minyons Escoltes i Guies de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Recopilación de dinámicas, recomendaciones y propuestas para el trabajo virtual con la infancia y juventud.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: gestión emocional; gestión de grupos; diseño y elaboración de proyectos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? A conocer nuevas herramientas virtuales para utilizar en el trabajo diario con niños y jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: <https://xarxanet.org/comunitari/noticies/5-recursos-treballar-virtualment-amb-infants-i-joves>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

62

TÍTULO: Butlletí E-Joventut número 68

AUTORÍA: Direcció General de Joventut

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Recopilación de los diferentes recursos disponibles sobre el funcionamiento, la organización y la gestión de los equipamientos juveniles, su adaptación en tiempos de COVID-19, informaciones y noticias de actualidad, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Equipamientos juveniles, recursos para los servicios juveniles, experiencias diversas de juventud.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Se recomienda estar al día de las informaciones, noticias, herramientas y recursos en materia de juventud.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: http://ejoventut.gencat.cat/ca/detalls/butlleti/Butlleti_68_EJ_febrer_2021

NÚMERO

DE DOCUMENTO:

63

TÍTULO: COVID-19 y educación I, II y III: escuela en casa y desigualdad; problemas, respuestas y escenarios; la respuesta de las administraciones (informes 2/12, 20/04 i 11/05)

AUTORÍA: Fundació COTEC

EDICIÓN: Fundació COTEC

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 92

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

El documento presenta un análisis de la situación de los centros educativos y los problemas y retos derivados de la COVID-19. Plantea cinco posibles escenarios y medidas para hacer frente, con fecha de abril de 2020. También expone las respuestas que se han tomado en países como Suecia, China y Japón en materia educativa, así como el aumento de las brechas de aprendizaje (de acceso a las tecnologías, de uso de estas y la brecha escolar o de preparación de los centros educativos en el marco de la COVID-19). El tercer informe analiza las normativas publicadas por las administraciones educativas (órdenes, acuerdos, guías, instrucciones...) en el ámbito nacional y autonómico para el curso 2020-2021 y las medidas tomadas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: COVID-19 y educación; centros educativos; brechas de aprendizaje; retos educativos; plan educativo de centro; medidas organizativas; medidas curriculares.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Conocer y reflexionar sobre los diferentes escenarios de actuación que se plantean en los centros educativos, como una reformulación curricular, una evaluación diagnóstica, la programación de escuelas de verano, etc. Percibir la acentuación de las brechas de aprendizaje a partir de la encuesta PISA 2018. Y, finalmente, saber cuáles han sido las respuestas por parte de las administraciones educativas ante la situación de la COVID-19.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <https://cotec.es/recopilamos-y-analizamos-todas-las-normativas-publicadas-por-las-administraciones-educativas-para-el-presente-curso/>

NÚMERO

DE DOCUMENTO:

64

TÍTULO: COVID-19: impacte a les entitats d'atenció a la infància i les famílies vulnerables de Catalunya

AUTORÍA: Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència

EDICIÓN: Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 20

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realidad de las familias, los niños y los jóvenes

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Informe que recoge las necesidades, inquietudes y propuestas de las diversas entidades sociales que forman parte de la FEDAIA y que trabajan con las familias, niños y jóvenes. También describe las diferentes afectaciones a los profesionales y servicios en el ámbito de protección, medio abierto o de las entidades sociales en general. Se incluyen algunas consideraciones y propuestas a tener en cuenta en el escenario de confinamiento.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Niños y jóvenes; familias; situación de riesgo y vulnerabilidad; COVID-19; servicios socioeducativos; ámbito de protección; medio abierto; tercer sector.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A conocer y reflexionar sobre la realidad de los recursos y servicios socioeducativos, de las familias, de los profesionales, de las entidades y sus planes de contingencia, etc.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: https://fedaia.org/impacte-de-la-covid-19-en-la-infancia-i-ladollescencia/?_gl=1*y93mc*ga*MzgzNjY1OTk1LjE2ODQ3NjEzNjA.*up*MQ..

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

65

TÍTULO: Guies i protocols

AUTORÍA: Hospital Sant Joan de Déu

EDICIÓN: Hospital Sant Joan de Déu

AÑO DE PUBLICACIÓN:

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

El Hospital Sant Joan de Déu recopila diferentes guías, protocolos, manuales y materiales que ayudan a realizar un buen diagnóstico y tratamiento de las patologías asociadas a los niños, jóvenes y familias. Durante el tiempo de pandemia, ha publicado diferentes materiales (videos o documentos) para dar orientaciones a las familias y a los profesionales en temas de salud.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Entre los temas que se abordan se encuentran la salud mental y la infancia, la prevención en tiempos de COVID-19, la prevención del VIH en adolescentes, la detección de trastornos de comportamiento y las orientaciones en tiempos de COVID.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Los documentos brindan pautas a los profesionales para detectar situaciones de salud grave y ofrecen orientaciones para el trabajo con las familias.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://formacion.sjdhospitalbarcelona.org/ca/recursos/guies-i-protocols.html>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

66

TÍTULO: Nonverbal overload: a theoretical argument for the causes of Zoom fatigue

AUTORÍA: Jeremy N. Bailenson

EDICIÓN: Technology, Mind, and Behavior, 2(1).

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS: 6

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El autor del documento analiza los efectos de la fatiga mental provocada por el uso de la herramienta de videoconferencia Zoom. Aporta cuatro argumentos que explican cómo diferentes aspectos de esta herramienta pueden provocar consecuencias psicológicas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: videoconferencia, el comportamiento no verbal, la comunicación a través del ordenador y la fatiga mental.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Se invita a reflexionar sobre el uso de las herramientas de videoconferencia y a comprender los efectos que pueden provocar en las personas participantes.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación

ENLACE: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

67

TÍTULO: El arte de aprender a tratarse bien
AUTORÍA: Sara Carro Ibarra
EDICIÓN: Fil a l'agulla
AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019
PÁGINAS: 23
BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas
SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento
ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud
¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Manual dirigido a profesorado y educadores para gestionar tensiones cotidianas que puedan producirse dentro de los grupos y para ayudar a promover acciones y actitudes que contribuyan a una convivencia sana.
TEMÁTICAS DEL MATERIAL: cuidado del otro.
EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Proporcionar herramientas para trabajar mejor con los grupos.
TIPO DE DOCUMENTO: Guía
ENLACE: <https://filalagulla.org/es/2020/12/disponible-el-manual-para-profesorado-el-arte-de-aprender-a-tratarse-bien-de-sara-carro/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

68

TÍTULO: Guía para la gestión de conflictos en las cooperativas
AUTORÍA: Fil a l'agulla
EDICIÓN: Fil a l'agulla
AÑO DE PUBLICACIÓN: 2017
PÁGINAS: 32
BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas
SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (professionals)
ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal
¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Manual para trabajar los conflictos: definición, conflictos típicos, aspectos clave en su prevención, herramientas de gestión.
TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión de conflictos.
EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESSIONALS D'UN SIS-CO? Tomar conciencia de los conflictos y saber cómo gestionarlos cuando aparecen.
TIPO DE DOCUMENTO: Guía
ENLACE: https://www.cooperativestrebball.coop/sites/default/files/materials/Guía_per_a_la_gestio_de_conflictes.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

69

TÍTULO: Guia de recursos i dinàmiques per a la gestió de conflictes a l'assemblea de monitores

AUTORÍA: Grup de Treball de Gestió de Conflictes d'Esplac

EDICIÓN: Esplac i Diputació de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019

PÁGINAS: 22

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (professionals)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Manual con recursos, herramientas y dinámicas para la gestión y prevención de conflictos en grupos de monitores, con consejos para trabajar aspectos como la comunicación, los roles y liderazgos, las relaciones personales o el relevo.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión de conflictos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Proporciona recursos para trabajar los conflictos.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://www.esplac.cat/wp-content/uploads/2020/02/Guía_Gestio_Conflictes.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

70

TÍTULO: Curs en línia "Aprende a gestionar conflictos"

AUTORÍA: Juan de Vicente Abad

EDICIÓN: Aprendemos juntos, BBVA

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: 14 vídeos para trabajar los conflictos abordando aspectos como la metodología del círculo de diálogo, el acoso escolar, la empatía, los prejuicios o la entrevista restaurativa.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión de conflictos.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Es importante considerar todos los matices y formas de trabajar los conflictos.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.educacionrespuntocero.com/formacion/cursos-sobre-acoso-escolar/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

71

TÍTULO: Enquesta a la joventut de Barcelona 2020: avançament dades d'impacte COVID-19

AUTORÍA: Ajuntament de Barcelona

EDICIÓN: Ajuntament de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 24

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Realitat de les famílies, joves i infants

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Encuesta realizada para aportar conocimiento sobre las condiciones de vida, los hábitos y los valores de la gente joven barcelonesa con edades comprendidas entre los 15 y los 34 años, y analizar el impacto de la situación derivada de la COVID-19.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: La situación de los y las jóvenes durante la pandemia.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? El informe presenta datos sobre la realidad vivida por los jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Estudio/investigación

ENLACE: https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-Documentos/enquesta_joventut_impacte_covid19-barcelona-2020.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

72

TÍTULO: Recomanacions i recursos per a la gestió i l'acompanyament emocional de la infància i l'adolescència en espais educatius i de lleure, durant l'epidèmia de COVID-19

AUTORÍA: Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya

EDICIÓN: Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 31

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Proporciona orientación, asesoramiento y recursos para la comunidad educativa y de ocio con el fin de facilitar y hacer accesible una adecuada atención en el actual contexto y ayudar a minimizar las posibles consecuencias negativas de la COVID-19 en la población infantil y adolescente.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión emocional.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Ofrece recursos para trabajar la gestión emocional con los niños y los jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2020/06/Guia-Acompanyament-emocional-NNA_COVID-19-1.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

73

TÍTULO: Com trobar-hi sentit: consells pràctics per a joves durant el confinament

AUTORÍA: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, Agència Catalana de la Joventut

EDICIÓ: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 18

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Guía dirigida a jóvenes para trabajar sentimientos y emociones y entender lo que les sucede en el contexto de la epidemia por COVID-19.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Gestión emocional.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A trabajar las emociones con jóvenes.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/e-joventut/recursos/tipus_de_recurs/Documentacio/arxiu/Guies-confinament/Guía_Joves_Confinats.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

74

TÍTULO: On tens el cap? Guia jove sobre salut emocional

AUTORÍA: Consell de la Joventut de Barcelona

EDICIÓ: Consell de la Joventut de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2018

PÁGINAS: 20

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Esta guía ofrece consejos para cuidar la salud emocional de los jóvenes, incluyendo temas como la alimentación, el consumo de drogas o la sexualidad.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Salud emocional.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Proporciona consejos para cuidar la salud emocional.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://issuu.com/conselljoventubcn/docs/guia_salut_emocional_issu

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

75

TÍTULO: Recomendaciones para reuniones on-line satisfactorias

AUTORÍA: Altekio

EDICIÓN: Altekio

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 9

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Guía con recomendaciones para tener experiencias satisfactorias al conseguir los objetivos de una reunión en línea, teniendo en cuenta aspectos antes, durante y después de abrir este espacio.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: nuevas tecnologías; reuniones virtuales.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? A organizar reuniones virtuales.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://altekio.es/guia-de-recomendaciones-para-reuniones-on-line-satisfactorias/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

76

TÍTULO: Herramientas digitales para la participación online

AUTORÍA: Andaira

EDICIÓN: Andaira

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Directorio de herramientas digitales para lograr diferentes objetivos, como favorecer una buena comunicación interna, gestionar proyectos, llevar a cabo la comunicación exterior o facilitar la participación ciudadana.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: nuevas tecnologías; herramientas digitales.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Propone herramientas para mejorar la participación en línea.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.andaira.net/participacion-online/>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

77

TÍTULO: La prevención de la exclusión social en jóvenes y adolescentes en contextos urbanos mediante la promoción de la salud y de los factores resilientes

AUTORÍA: Antoni Duran, Pere Font, Jaume Larriba, Rosa M. Pérez y Salvador Sáez

EDICIÓN: Ajuntament de l'Escala i Unió Europea

AÑO DE PUBLICACIÓN:

PÁGINAS: 153

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Guía práctica para trabajar elementos como el concepto de salud, la prevención, estilos de vida, habilidades profesionales para trabajar con jóvenes este tema, factores de riesgo y protección...

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: salud.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? A tener una mirada muy rica sobre qué entendemos por salud y a trabajarla.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://www.pdsweb.org/wp-content/uploads/Guia_resiliencia_URBAL.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

78

TÍTULO: Piràmide de l'activitat física a la infància i a l'adolescència

AUTORÍA: Generalitat de Catalunya

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2008

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

ESTÀ LLIGAT A ELEMENTS DE VIRTUALITAT I TECNOLOGIA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Imagen con dibujos que aconsejan tipos de actividades y frecuencia para conseguir una buena actividad física en la infancia y adolescencia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: actividad física.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Da ejemplos de tipos de actividades físicas.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía

ENLACE: <https://scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/1466>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

79

TÍTULO: Piràmide de l'alimentació saludable

AUTORÍA: Generalitat de Catalunya

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019

PÁGINAS: 1

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Un instrumento educativo sobre nutrición con el objetivo de mostrar de manera simple y comprensible cómo incorporar una alimentación saludable en nuestra vida cotidiana.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Nutrición.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Proporciona ejemplos de alimentos saludables.

TIPO DE DOCUMENTO: Infografía

ENLACE: https://canalsalut.gencat.cat/ca/vida-saludable/alimentacio/piramide_alimentacio_saludable/

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

80

TÍTULO: Salut comunitària en temps de la COVID-19: una proposta per a l'acció comunitària en salut

AUTORÍA: Angelina González, Yessica Daniela Campaz, Noelia Sanmamed, Marta Belmonte, Nuria Oliva i Carmen Cabezas

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 37

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (professionals)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Pautas y reflexiones sobre cómo favorecer la participación comunitaria de los servicios sanitarios y sociales, y potenciar una respuesta colectiva ante la pandemia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: Salud comunitaria.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A incorporar la perspectiva de la salud comunitaria.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: https://scientiasalut.gencat.cat/bitstream/handle/11351/5464/salut_comunitaria_temps_covid19_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

81

TÍTULO: L'alimentació saludable en l'etapa escolar: Guia per a famílies i escoles

AUTORÍA: Agència de Salut Pública de Catalunya

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 86

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educatius per treballar amb famílies

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Consejos para mejorar la alimentación de la población más joven, teniendo en cuenta la distribución diaria de las diferentes comidas, los objetivos de los comedores escolares o la organización de los menús escolares.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: alimentación saludable.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A ayudar a las familias a ofrecer una alimentación saludable.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://salutpublica.gencat.cat/web/.content/minisite/aspcat/promocio_salut/alimentacio_saludable/02Publicacions/pub_alim_inf/guia_alimentacio_saludable_etapa_escolar/guia_alimentacio_etapa_escolar.pdf

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

82

TÍTULO: Dossier temàtic "Addiccions a les pantalles"

AUTORÍA: DIXIT, Centre de Documentació de Serveis Socials

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2018

PÁGINAS: 9

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Recopilación de monografías, artículos y videos sobre cómo trabajar las adicciones a las pantallas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: adicción a las pantallas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Da recursos para trabajar las adicciones a las pantallas.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/01dossiers_tematicas/2018/20180723_addiccions_pantalles/dossier_tematic_addiccions_pantalles.pdf

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

83

TÍTULO: Dossier “Noves addiccions en els adolescents”

AUTORÍA: DIXIT, Centre de Documentació de Serveis Socials

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2011

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: recopilación de publicaciones, artículos, instituciones y recursos web sobre la adicción al juego y a las nuevas tecnologías, como internet, las redes sociales, el móvil o los videojuegos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: adicción al juego; adicción a las pantallas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Ofrece recursos para trabajar las adicciones a los juegos y las pantallas.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/2011_Noves_addiccions_en_els_adolescents

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

84

TÍTULO: Drogues: la Guía que agrairàs al dia següent

AUTORÍA: Consell de la Joventut de Barcelona

EDICIÓN: Consell de la Joventut de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2021

PÁGINAS: 9

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: información sobre los diferentes tipos de drogas y los efectos de consumirlas.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: drogas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Ofrece información sobre drogas y los efectos de consumirlas.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.cjb.cat/publicacions/drogues-la-guia-que-agrairas-el-dia-seguent/>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

85

TÍTULO: Pla de drogues i addiccions comportamentals 2019-2023: de la prevenció universal a la reducció de danys

AUTORÍA: Joan Colom (dir.)

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019

PÁGINAS: 103

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Materiales formativos (profesionales)

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Documento para promover, coordinar y liderar el abordaje de las problemáticas de salud y sociales relacionadas con el consumo de alcohol y otras drogas y con otros comportamientos susceptibles de generar adicción.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: drogas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Es un marco regulador para abordar el consumo de drogas.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <https://drogues.gencat.cat/ca/canalsocults/pla-drogues/>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

86

TÍTULO: Acepto las condiciones: usos y abusos de las tecnologías digitales

AUTORÍA: Cristóbal Cobo

EDICIÓN: Fundación Santillana

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2019

PÁGINAS: 170

BLOQUE DE CONTENIDO: Análisis de la realidad

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: reflexión sobre internet, sus usos, potencialidades y riesgos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: internet; nuevas tecnologías; riesgos de internet.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Ofrece información sobre internet y las implicaciones de su uso.

TIPO DE DOCUMENTO: Llibre

ENLACE: <https://fundacionsantillana.com/publicaciones/acepto-las-condiciones/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

87

TÍTULO: Pla d'educació digital de Catalunya 2020-2023

AUTORÍA: Generalitat de Catalunya

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 40

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Pla d'educació digital de Catalunya 2020-2023, presentado por el Departament d'Educació en el marco de la XII legislatura, tiene como objetivo asegurar que los alumnos de Catalunya sean digitalmente competentes al terminar la enseñanza obligatoria, aumentar el número de profesores que tengan la competencia digital docente entendida como una competencia clave del siglo XXI y tejer una red de país con centros digitalmente transformados que faciliten el aprendizaje en el marco de la transformación educativa.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: educación digital.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Establece el marco regulador de la educación digital en Catalunya.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <http://educacio.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/monografies/pla-educacio-digital/pla-educacio-digital.pdf>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

88

TÍTULO: *Unfollow* a les violències masclistes: Guia per treballar les violències masclistes en entorns digitals

AUTORÍA: Cooperativa Candela Acció comunitària i feminista i Educació per a l'Acció Crítica

EDICIÓN: Consell Nacional de la Joventut de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2018

PÁGINAS: 24

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Intervención socioeducativa y acompañamiento

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Guía para prevenir y abordar las violencias machistas y las relaciones abusivas que se dan entre adolescentes y jóvenes a través de los entornos digitales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: violencia machista.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? A aclarar dudas sobre tipos de violencias machistas y cómo abordarlas.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://cnjc.cat/ca/projecte/unfollow-a-les-violencies-masclistes>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

89

TÍTULO: Educar a los menores en el uso sin riesgos de Internet: guía para madres y padres

AUTORÍA: Departamento Municipal de Educación

EDICIÓN: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2016

PÁGINAS: 53

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: información sobre un buen uso de internet, teniendo en cuenta aspectos relativos a la seguridad ante situaciones de ciberacoso, exposición al fraude o los peligros de algunas redes sociales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: internet; nuevas tecnologías; riesgos de internet.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Ofrece información sobre internet y algunos de sus riesgos.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/28/95/32895.pdf>

**NÚMERO
DE DOCUMENTO:**

90

TÍTULO: Transformemos el ocio digital: un proyecto de socialización en el tiempo libre

AUTORÍA: Dàmaris Serralta, Daniel Aranda y Jordi Sánchez-Navarro

EDICIÓN: Centre d'Estudis. Fundació Catalana de l'Esplai

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2010

PÁGINAS: 61

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: guía que pretende analizar los nuevos recursos disponibles, las posibles estrategias y metodologías que pueden ser útiles en la tarea educativa durante el tiempo libre, siempre desde la perspectiva de las tecnologías de la información y la comunicación.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: internet; nuevas tecnologías; riesgos de internet.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Da recursos para trabajar las TIC en el tiempo libre y en las entidades.

TIPO DE DOCUMENTO: Llibre

ENLACE: <http://dimglobal.net/revistaDIM20/revista20ocio.htm>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

91

TÍTULO: Pla d'emergència "Polítiques de gènere en context COVID-19"

AUTORÍA: Oficina de les Dones i LGTBI

EDICIÓN: Diputació de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Familia

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: La Diputació de Barcelona dispone de un espacio web para recoger diferentes recursos y servicios especializados, relacionados con el género, que puedan ser de utilidad a los profesionales del ámbito local. Se ofrece información sobre el fondo de prestaciones para el abordaje integral de la violencia machista, sobre el programa de emergencias municipales, el servicio de atención psicológica para personal municipal, un recopilatorio de normativa, campañas, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: soporte económico; programa de emergencias municipales; apoyo a las profesionales; recursos de apoyo.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Ofrece diferentes recursos, materiales y normativas.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.diba.cat/es/web/igualtat-ciutadania/llistabutlletins/-/newsletter/39168560/177/323377131/politiques-de-genere-en-epoca-de-confinament-atacant-al-virus-de-la-desigualtat>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

92

TÍTULO: Cuina sense pares

AUTORÍA: Servei de Salut Pública

EDICIÓN: Diputació de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN:

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: La Diputació de Barcelona dispone de un espacio web para trabajar los temas de salud alimentaria con los niños y jóvenes que se llama "Cuina sense pares". En este espacio se pueden encontrar diferentes consejos relacionados con la alimentación, recetas de cocina, explicación sobre los alimentos a tomar en las diferentes comidas, etc.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: alimentación saludable; cocinar en casa.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? De una manera muy sencilla se pueden encontrar todos los elementos básicos para hablar sobre alimentación sana con los niños, los jóvenes y las familias. Además, se puede disponer de recetas, consejos, etc. muy visuales y fáciles de entender.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.cuinasensepares.cat/esmorzars-i-berenars>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

93

TÍTULO: Pantallas amigas

AUTORÍA: Pantallas Amigas

EDICIÓN: Pantallas Amigas

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2004

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Pantallas Amigas tiene como misión promover el uso seguro, responsable y saludable de internet y otras tecnologías. Elaboran diferentes proyectos, pero disponen de una página web donde se puede encontrar un blog, una mediateca, recursos didácticos, información sobre diferentes temáticas (ciberviolencia, ciberacoso, sexting, robo de identidad, etc.).

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: pantallas; uso saludable de las tecnologías.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Se encuentran diferentes recursos educativos para trabajar con familias, jóvenes e niños, así como información sobre las diferentes problemáticas relacionadas con las pantallas.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.pantallasamigas.net/>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

94

TÍTULO: Guia de recomanacions per a la implementació del Protocol de prevenció sobre drogues ASA

AUTORÍA: Subdirecció General de Drogodependències de l'Agència de Salut Pública de Catalunya

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2012

PÁGINAS: 82

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El documento es una guía de recomendaciones para los profesionales que trabajan con jóvenes entre 14 y 17 años que tienen que hacer una medida alternativa a la sanción administrativa por consumo o posesión de drogas ilegales. La guía propone criterios, metodologías de trabajo y elementos para la evaluación.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: drogas.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? A conocer más a fondo el trabajo que se hace con los jóvenes que han sido detectados con consumos o posesión de drogas, a aproximarse mejor al proceso que siguen y a conocer buenas prácticas.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/prevencio/programes_i_recursos/ambit_comunitari/material_educatiu/guiaasa/

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

95

TÍTULO: En temps de confinament, recursos per a professionals, joves i famílies a través de les xarxes de l'OPJ

AUTORÍA: Oficina del Pla Jove

EDICIÓN: Diputació de Barcelona

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

La Diputació de Barcelona ha elaborado diferentes hilos de conversación en redes sociales para transmitir a las familias y jóvenes diferentes recursos en tiempos de confinamiento. En estos tuits se pueden encontrar diferentes materiales: recursos para entender la situación de pandemia, actividades para hacer en casa, estrategias para mantener una buena convivencia en casa, etc. Para poder consultarlos, se ha elaborado una noticia en la página web del organismo para recopilarlos todos.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: jóvenes y familias; confinamiento; actividades en familia.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Se pueden encontrar diferentes recursos y materiales muy variados para hacer en casa; por tanto, se puede informar a las familias y jóvenes de estas actividades o hacerlas en el marco del servicio.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.diba.cat/es/web/joventut/-/en-temps-de-confinament-recursos-per-a-professionals-joves-i-families-a-traves-de-les-xarxes-de-l-o-1>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

96

TÍTULO: Internet Segura for kids

AUTORÍA: Institut Nacional de Ciberseguretat

EDICIÓN: Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital, Govern d'Espanya

AÑO DE PUBLICACIÓN:

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

La página web dispone de un extenso material sobre el uso seguro de internet que puede ayudar tanto a los profesionales como a las familias. Se pueden encontrar diferentes catálogos y guías de apoyo sobre ciberseguridad, pantallas, adicciones, ciberacoso, etc., así como guías de uso seguro para niños y jóvenes, un blog sobre esta temática, diferentes herramientas y recursos para trabajar el tema de las pantallas, y disponen de una línea de ayuda.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: pantallas; uso saludable de las tecnologías.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALS D'UN SIS-CO? Hay diferentes guías y catálogos que pueden ayudar a resolver dudas sobre todas las temáticas relacionadas con las pantallas. También se pueden encontrar recursos y herramientas para ayudar a las familias, niños y jóvenes, y se dispone de una línea para resolver dudas.

TIPO DE DOCUMENTO: Página web

ENLACE: <https://www.incibe.es/menores>

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

97

TÍTULO: Recomanacions per a la situació de confinament

AUTORÍA: Departament d'Interior

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: el Departament d'Interior ha elaborado diferentes recomendaciones para ayudar a las personas durante el tiempo de confinamiento. En este espacio web se habla de cómo hacer el autocuidado de uno mismo, se hacen referencia a diferentes contactos (como los colegios de psicólogos o de trabajo social), se enlazan diferentes guías, se orienta sobre cómo ayudarse entre vecinos y cómo cuidar de las personas más vulnerables, entre otros.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: autocuidado; apoyo vecinal; vida saludable en confinamiento.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Es un espacio con recomendaciones muy sencillas para poder hacer llegar a las familias, a los jóvenes y a los niños. Las informaciones que se encuentran se pueden utilizar para ayudar a las familias a tener una situación vivencial más positiva y saludable.

TIPO DE DOCUMENTO: Artículo

ENLACE: https://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/proteccio_civil/consells_autoproteccio_emergencia/riscos_tecnologics/risc_quimic/faqs-risc-quimic/si-sindica-el-confinament-com-ho-he-de-fer/

NÚMERO
DE DOCUMENTO:

98

TÍTULO: El paper dels centres oberts en la cohesió social

AUTORÍA: Comissió de Centres Oberts de la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

EDICIÓN: FEDAIA

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2016

PÁGINAS: 32

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Recursos educativos para trabajar con familias

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Documento divulgativo que tiene por objetivo dar fuerza a la tarea que hacen los centros abiertos y servicios de intervención socioeducativa. El documento recoge los diez ejes de trabajo de los centros abiertos y servicios de intervención socioeducativa en relación con la cohesión social: trabajo con familias, atención a la diversidad, urgencias sociales, apoyo a la escolarización, voluntariado, trabajo comunitario, salud, género, mediación y ocio. Cada uno de estos ámbitos responde a tres preguntas: qué relación tiene con la cohesión social, qué prácticas se están llevando a cabo y cuáles son los retos de futuro.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: perspectiva de género; trabajo con las familias; atención a la diversidad; urgencias sociales; apoyo a la escolarización; voluntariado; trabajo comunitario; salud; mediación; ocio.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Dos de los objetivos de los centros abiertos y los servicios de intervención socioeducativa son fomentar las relaciones igualitarias y la cohesión social. Para lograr estos dos objetivos, es necesario adaptar la perspectiva de género tanto de manera transversal como a partir de actividades concretas. El documento ofrece ideas para adaptar la intervención de los profesionales desde la perspectiva de género.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <https://fedaia.org/arxiu/manuals-articles/>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

99

TÍTULO: Proposta de nous continguts competencials aprovada pel Consell Rector de l'ACTIC l'1 de desembre de 2020

AUTORÍA: Consell Rector de l'ACTIC

EDICIÓN: Generalitat de Catalunya

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 6

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Uso de las nuevas tecnologías

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Tecnología

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Este documento, sin valor normativo, recoge los detalles de la propuesta del Consejo Rector para la actualización del modelo ACTIC de la competencia digital, es decir, cómo se aplican los conocimientos, habilidades y actitudes que se poseen en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr objetivos determinados con eficacia y eficiencia.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: competencia digital, internet, nuevas tecnologías, riesgos de internet, civismo digital, derechos digitales, datos personales, protección digital.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Este documento recoge el conjunto de competencias digitales en tres niveles: básico-participante, medio-activo y avanzado-transformador, que los SIS pueden tomar como referencia para la capacitación de su personal y también para la ciudadanía con la que trabajan.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: https://actic.gencat.cat/web/.content/01_informacio/Documentos/arxiu/proposta_continguts21.pdf

NÚMERO DE DOCUMENTO:

100

TÍTULO: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

AUTORÍA Y EDICIÓN: Parlament Europeu i Consell de la Unió Europea

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2016

PÁGINAS: 121

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Traducción no oficial al catalán del texto oficial publicado en castellano (DOUE L 119 de 04.05.2016). Incorpora correcciones de errores de la versión castellana publicadas en el DOUE L 127 de 23.5.2018 y en el DOUE L 74 de 4.3.2021.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: protección de datos personales, datos personales, reglamento.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? Este documento es una traducción no oficial del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y que es de obligado cumplimiento. Los SIS deben conocer y aplicar esta normativa.

TIPO DE DOCUMENTO: Normativa

ENLACE: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

NÚMERO DE DOCUMENTO: 101

TÍTULO: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

AUTORÍA: Cortes Generales.

EDICIÓN: BOE, suplement en llengua catalana

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2018

PÁGINAS: 68

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: protección de datos personales; datos personales; ley orgánica.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES DE UN SIS-CO? El documento contiene la información relativa a la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, que adapta el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y complementa las disposiciones. Los SIS deben conocer y aplicar esta normativa.

TIPO DE DOCUMENTO: Normativa

ENLACE: <http://apdcat.gencat.cat/web/.content/01-autoritat/normativa/Documents/LLEI-ORGANICA-3-2018-BOE-A-2018-16673-C.pdf>

NÚMERO DE DOCUMENTO: 102

TÍTULO: Digital Competence Framework for Educators (DigCompEdu)

AUTORÍA Y EDICIÓN: European Commission's Joint Research Centre

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2017

PÁGINAS:

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Otros

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Transversal

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? Sí.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: el marco europeo para la competencia digital de los educadores (DigCompEdu), que describe lo que significa que los educadores sean competentes digitalmente.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: marco europeo; competencias digitales; educadores.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESIONALES D'UN SIS-CO? Proporciona una referencia general para apoyar el desarrollo de competencias digitales específicas para los educadores en Europa, ya que considera todos los niveles educativos: desde la primera infancia hasta la educación superior y de adultos, incluida la educación y la formación general y profesional, la educación para necesidades especiales y los contextos de aprendizaje no formal.

TIPO DE DOCUMENTO: Informe

ENLACE: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/dig-compedu_en

NÚMERO DE DOCUMENTO:

103

TÍTULO: Dossier de recursos per treballar la perspectiva GSDD a l'esplai

AUTORÍA: Comissió de Gèneres i Sexualitats Diverses i Dissidents

EDICIÓN: Esplac

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 10

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Este documento recoge el trabajo realizado por la Comisión de Géneros y Sexualidades Diversas y Disidentes (GSDD) de Esplac y los recursos que surgieron de las Primeras Jornadas Disidentes sobre Perspectiva Trans, que tuvo lugar el 9 de febrero de 2020.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: perspectiva de género; sexualidades diversas; disidencia sexual.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESSIONALS D'UN SIS-CO? Este documento ofrece recursos a los equipos de monitoras y monitores de los esplais para trabajar la perspectiva GSDD y hacer de los esplais unos espacios inclusivos, diversos y seguros. Las actividades y propuestas se pueden adaptar en función de las necesidades y temas que las monitoras y monitores quieran trabajar con los grupos. En este dossier se pueden encontrar actividades y acciones que incluyen tanto a las familias e infantes como a los monitores y monitoras, dado que son los agentes que conforman el esplai y hacen posible su tarea.

TIPO DE DOCUMENTO: Documento

ENLACE: <https://www.esplac.cat/wp-content/uploads-ads/2020/05/Dossier-de-recursos-per-treballar-la-perspectiva-GSDD-a-lesplai.pdf>

NÚMERO DE DOCUMENTO:

104

TÍTULO: Com treballar perspectiva GSDD a l'esplai

AUTORÍA: Comissió de Gèneres i Sexualitats Diverses i Dissidents

EDICIÓN: Esplac

AÑO DE PUBLICACIÓN: 2020

PÁGINAS: 6

BLOQUE DE CONTENIDO: Orientaciones metodológicas

SUBBLOQUE DE CONTENIDO: Herramientas y materiales

ÁMBITO DEL CONTENIDO: Infancia y juventud

¿ESTÁ LIGADO A ELEMENTOS DE VIRTUALIDAD Y TECNOLOGÍA? No.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO: Infografía con las actividades que recoge el trabajo de la Comisión de Géneros y Sexualidades Diversas y Disidentes (GSDD) de Esplac y los recursos que surgieron de las Primeras Jornadas Disidentes sobre Perspectiva Trans, que tuvo lugar el 9 de febrero de 2020.

TEMÁTICAS DEL MATERIAL: perspectiva de género; sexualidades diversas; disidencia sexual.

EN QUE PUEDE AYUDAR EL DOCUMENTO A LOS PROFESSIONALS D'UN SIS-CO? Este documento ofrece recursos a los equipos de monitoras y monitores de los esplais para trabajar la perspectiva GSDD y hacer de los esplais unos espacios inclusivos, diversos y seguros.

TIPO DE DOCUMENTO: Guía

ENLACE: <https://www.esplac.cat/wp-content/uploads/2020/05/DossierGSDD.pdf>

AGRADECIMIENTOS

Coordinación de la investigación:

Esther Subias Vallecillo y Núria Ferrer Santanach.

Equipo de análisis documental:

Esther Subias Vallecillo, Laura Fraile Vicente, Maria de Fátima Cevallos Correa, Míriam Solé Solà y Núria Ferrer Santanach.

Equipo de la Diputación de Barcelona:

Francesc Xavier Millán Cañamares, Miriam Jesús Trujillo Rodríguez, Gemma García Enrich, Montserrat Iglesias Escudé, Núria Moreno Deamo, Jordi Pérez Solà, Gemma Parera Álvarez y Anna Jiménez Viñas.

Coordinación del equipo de investigación y el equipo de análisis documental:

Xavi Campos i Marquès, gerente del CEESC.

Documentación:

Eva Maria Sasot, Técnica de atención colegial del CEESC.

Relatores de los *focus groups*:

Laura Alabern Codina y Roser Albert Canal.

Participantes de los *focus groups*:

Alicia Benito Conde, Ana Vidal Ravell, Anna Isal Bonet, Belén Haffner Díaz, Carlos Sánchez Vega, Carolina Gonzalez Acuña, Clàudia Castro Martí, Francisco Blanco Mansilla, Glòria Tubau Torrents, Judit Farell Batallé, Laura Marino Avellà, Laura Morales, Laura Vilà Orriols, Marina Girbau Gil, Meritxell Prat i Arimany, Mireia Tapias Caus, Montse Gómez Torras, Neus Casadevall Franquesa, Nuria Fuentes Peláez, Núria Gamisans Casas, Oriol Alcalde y Floriach, Raúl García Milán i Sara Pujanell Carmona.

Personas entrevistadas:

Beatriz Sánchez, directora del Casal dels Infants de Santa Coloma de Gramenet. Carme Romera, coordinadora del Proyecto de Intervención Comunitaria en Santa Coloma de Gramenet y del Proyecto de Jóvenes en Medio Abierto de Asaupam. Belén Haffner, coordinadora del Servicio de Intervención Socioeducativa Passarel·la de Suara.

Esther Batalla Edo, Servicio de Apoyo de Programas Sociales de la Diputación de Barcelona. Eva Palasí Luna, Grupo de investigación Innovación y Análisis Social (GIAS) de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés de la Universidad Ramon Llull.

Gemma García Enrich, Centro de Prevención e Intervención en Drogodependencias SPOTT de la Diputació de Barcelona. Jordi Pérez Solà, Servicio de Convivencia, Diversidad y Ciclo de Vida de la Diputación de Barcelona.

Maite Marzo i Arpón, Grupo de investigación Innovación y Análisis Social (GIAS) de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés de la Universitat Ramon Llull.

Montserrat Iglesias Escude, Servicio de Salud Pública de la Diputació de Barcelona.

Núria Moreno Deamo, Oficina de Políticas de Igualdad de la Diputació de Barcelona.

Raúl García Milán, educador social y director del Centro Abierto Rialles, en Santa Coloma de Gramenet, de la Fundació Champagnat (Maristas).

Txus Morata Garcia, del Grupo de investigación Innovación y Análisis Social (GIAS) de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés de la Universidad Ramon Llull.

Los proyectos transformadores del Plan de actuación de mandato 2020-2023 de la Diputación de Barcelona expresan el compromiso de la corporación de la Diputación de Barcelona con la localización de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, para un desarrollo sostenible en la provincia de Barcelona.

Estos proyectos transformadores se presentan clasificados a partir de las cuatro esferas de la Agenda 2030, a las que más pueden contribuir la Diputación de Barcelona y sus políticas locales: las personas, la prosperidad, el planeta y las alianzas.

Los proyectos transformadores del Área de Igualdad y Sostenibilidad Social pretenden buscar soluciones innovadoras e integrales en los retos sociales, con una acción transversal, interseccional y de red entre todos aquellos agentes que trabajan por la sostenibilidad y la cohesión sociales en los municipios, barrios y territorios de la provincia de Barcelona.

El proyecto transformador "Infancia y Adolescencia: del riesgo a la igualdad, la salud y el bienestar" tiene por objetivo promover la igualdad de oportunidades en la infancia y la adolescencia, fomentar el uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y promover la igualdad de género, las habilidades sociales y los hábitos saludables.



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Igualtat
i Sostenibilitat Social

Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
www.diba.cat/benestar

