



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat d'Educació

Memòria del Treball de Fi de Grau

**La participació de l'escola en el treball en xarxa.
La complementarietat i la col·laboració en contextos de
vulnerabilitat**

Yumara Jofre Martínez

Grau d'Educació Infantil

Any acadèmic 2014 - 15

DNI de l'alumne:43221298C

Treball tutelat per Maria Ferrer Ribot
Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació

L'autor autoritza l'accés públic a aquest Treball de Fi de Grau.

Paraules clau del treball:

Treball en xarxa, intervenció socioeducativa, vulnerabilitat, participació comunitària de l'escola, coresponsabilitat, col·laboració, complementarietat.

Resum

La societat actual cada vegada necessita més intervencions professionals que, alhora, contempli l'àmbit social, sanitari i educatiu. És important que la gestió i distribució de recursos i accions es replantegi a partir de la definició dels espais d'intersecció, actualment poc clars i especificats, entre els tres àmbits. Aquest treball analitza l'experiència de treball en xarxa al CEIP Son Anglada, concretament, la manera que té de treballar de forma articulada. Per això, la investigació parteix de la conceptualització del treball en xarxa, des de diferents perspectives i conceptualitzacions, i s'analitzen les oportunitats i dificultats d'aquesta metodologia de treball en aquest context concret.

Paraules clau

Treball en xarxa, intervenció socioeducativa, vulnerabilitat, participació comunitària de l'escola, coresponsabilitat, col·laboració, complementarietat.

Abstract

Today's society increasingly needs more professional interventions which include social, health and education areas. It is important for the management and distribution of resources and actions to be rethought from the definition of the areas of intersection, currently unclear and specified, among the three scopes. This report analyzes the experience of networking CEIP Son Anglada, especially its jointed work method. Therefore, research is based on the concept of networking from different perspectives and conceptualizations, and the opportunities and challenges of this methodology in this particular context are discussed.

Keywords

Networking, educational intervention, vulnerability, community participation in school, involvement, responsibility, cooperation, complementarity.

Índex

1. Justificació	1
2. Objectius	2
3. Marc teòric	3
4. Metodologia	17
4.1. Disseny metodològic	17
4.2. Recollida i tractament de les dades	19
4.3. Resum del procés cronològic i les participacions de l'estudi	22
5. Resultats i anàlisi	28
5.1. Presentació de resultats	30
5.2. Anàlisi de resultats	37
6. Conclusions	49
7. Bibliografia	55
Annexos	57
Annex 1: Qüestionaris	57
Annex 2: Registres d'Observació Durant les Reunions	61
Annex 3: Transcripció de les entrevistes	68
Annex 4: Permisos per a la gravació d'àudio	81

Llistat de taules

Taula 1. Factors de risc exclusió social	6
Taula 2. Classificació de les xarxes socioeducatives	13
Taula 3. Bases de dades utilitzades per a la recerca bibliogràfica	19
Taula 4. Cronograma de les reunions i entrevistes	20
Taula 5. Cronograma de les fases i els lliuraments d'aquest TFG	24
Taula 6. Registre de nacionalitats al barri de Son Roca	29
Taula 7. Factors de risc dels contextos de vulnerabilitat i exclusió social que presenten les famílies del cicle d'Educació Infantil del CEIP Son Anglada	37
Taula 8. Referents teòrics i pràctics per a desenvolupar l'anàlisi i les possibles relacions entre les diferents terminologies	38
Taula 9. Elements de l'espai que varen estar presents durant les reunions	41
Taula 10. Objectius de la investigació	49
Taula 11. Competències treballades amb el disseny, elaboració i desenvolupament d'aquesta investigació	52

Llistat de figures

Figura 1. Principis de la inclusió social	3
Figura 2. Teoria ecològica Bronfrenbrenner (1987)	7
Figura 3. Principis per a una bona relació entre institucions	10
Figura 4. Principis en que se basa el treball en xarxa	11
Figura 5. Procés a seguir amb aquest estudi	27
Figura 6. Situació centre d'acollida temporal Puig d'es Bous i CEIP Son Anglada	28
Figura 7. Evolució de la població empadronada al barri de Son Roca	29
Figura 8. Relacions entre xarxes	35
Figura 9. DAFO per a l'anàlisi de necessitats del CEIP Son Anglada en relació al treball en xarxa	38
Figura 10. Distribució espacial dels participants de les reunions	41

1. Justificació

RAONS PER A APRENDRE MÉS...

Aquesta investigació es troba impulsada per dues vessants, una més professional a partir de les meves pràctiques, i una de caire personal també lligat a l'àmbit professional. La meua primera experiència professional va ser amb 17 anys a Serveis Socials de Mestral com a tallerista, durant uns anys amb una entitat i el darrer any amb una altra, la primera sí que contemplava reunions de seguiment entre la coordinadora, l'educadora del grup i la tallerista, encara que la darrera no. També comentar que vaig arribar sense conèixer la seva manera de treballar, ni els seus objectius i amb la total incertesa de per què aquell grup rebia aquest servei. Únicament tenia coneixements de l'especialitat dels meus tallers i que aquesta tasca semblava delicada perquè pertanyia a Serveis Socials, em va mancar informació especialment per a adequar les meves intervencions al grup i per a centrar la meua mirada, ja que, en ocasions em demanaven informació i opinió sobre el grup, juntament amb la manca d'experiència, no tenia gaire recursos per a donar resposta.

L'elecció d'aquest tema es centra en la importància que té el treball en xarxa, especialment en aquells contextos de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, i el desconeixement del seu valor per a l'educació i desenvolupament global de l'alumnat d'Educació Infantil.

Actualment he iniciat les meves darreres pràctiques al CEIP Son Anglada, aquest centre acull alumnat de diferents zones de Palma però especialment del barri de Son Roca, així com infants de centres d'acollida temporals i permanents. Aquestes famílies i aquests infants necessiten que les intervencions socials, educatives i sanitàries es replantegin, així com, la gestió dels recursos, amb la finalitat de definir i afrontar els espais d'intersecció entre aquests àmbits d'intervenció, donat que actualment són poc clars i poc visibles pels professionals que aborden aquesta etapa.

Concretament faig referència a la manca de comunicació entre l'àmbit social, educatiu i sanitari, dit amb unes altres paraules, les relacions que existeixen entre les famílies, l'escola, el tutor d'aula, el treballador social, l'educador social, els centres d'acollida... Pot ser que aquesta realitat sigui a conseqüència de mantenir unes actuacions enfora de la coordinació, és a dir, molt individuals i delimitades entre cada àmbit, institució i persona.

2. Objectius

NECESSITO SABER...

Aquesta situació genera angoixa i inseguretats a l'escola, concretament al tutor, a causa de que sovint arriben infants nous al centre i no compten amb informació personal de l'infant important per a la seva acollida. En el cas d'infants que viuen amb la seva família quasi no és problema perquè poden concertar una entrevista o establir una conversa; però en el cas dels infants que provenen d'un centre d'acollida hi ha més dificultats per a rebre informació. Aleshores em plantejo algunes qüestions:

- ✓ Quines són les causes que provoquen aquesta situació i manca de comunicació?
- ✓ Quin paper o quina funció té l'escola en aquest procés?
- ✓ Quins factors hauria de tenir en compte el CEIP Son Anglada en vers al treball en xarxa per a optimitzar la qualitat de les seves intervencions?

Objectius Generals

- ✓ Conèixer els paràmetres de vulnerabilitat.
- ✓ Identificar, definir i analitzar les relacions des de l'escola amb les diferents entitats socioeducatives.
- ✓ Realitzar una reflexió crítica i constructiva de la realitat del CEIP Son Anglada en relació al treball en xarxa.

Objectius Específics

- ✓ Identificar els canals de comunicació i relació de l'escola amb les diferents entitats socioeducatives, i les característiques d'aquestes situacions.
- ✓ Identificar els factors que dificulten els processos de canvi en relació al treball en xarxa en contextos vulnerables.

3. Marc teòric

«UNA MANERA EFECTIVA DE COMPARTIR INFORMACIÓ, D'APRENDERE DE L'EXPERIÈNCIA DE L'ALTRE, DE TREBALLAR JUNTS»

És necessari aprofundir en el coneixement del tema que aquest TFG pretén abordar, per tal d'aprofundir en la matèria i conèixer de més a prop quins trets identifiquen el treball en xarxa. D'aquesta manera, intento justificar teòricament la necessitat d'articulació dels àmbits social, educatiu i sanitari per oferir als infants un context de desenvolupament òptim.

En aquest marc teòric trobarem diferents apartats que intentaran donar resposta als aspectes necessaris a contemplar per a una comprensió apropiada i que permeti fonamentar aquesta investigació. Primerament, faré referència als contextos de vulnerabilitat i de risc d'exclusió social, a continuació, introduiré les funcions de la comunitat educativa en el desenvolupament dels infants des de la perspectiva sistèmica i ecològica i, finalment, descriuré de la manera més ajustada el tema i les idees relacionades amb aquest estudi.

CONTEXTOS DE VULNERABILITAT I EXCLUSIÓ SOCIAL

Primerament, per tal d'introduir la temàtica, faré referència al concepte d'*inclusió social* perquè el límit entre què podem considerar inclusió social i exclusió social és molt flexible, dependrà del col·lectiu al qual es faci referència, i els paràmetres de temps i espai. Tot i així, en l'actual societat occidental, trobem que la plena integració social ha de contemplar els següents tres eixos bàsics:

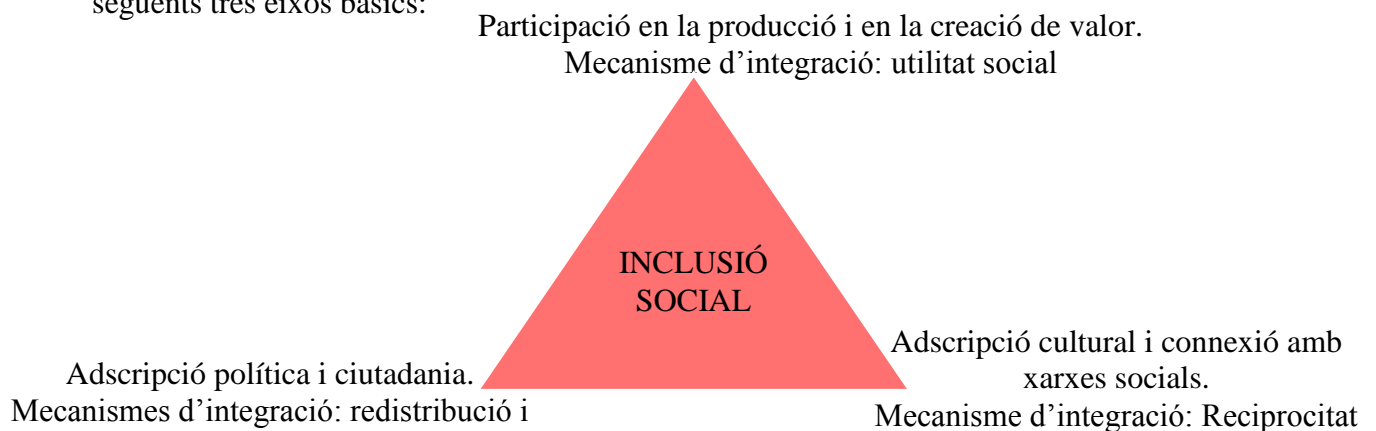


Figura 1. Principis de la inclusió social

Font: Elaboració pròpia, basat en Subirats, J. (coord.) (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea

Per una banda, la inclusió social contempla l'àmbit laboral, econòmic i formatiu, el que anomena Subirats (2004) utilitat social. Per altra banda, també inclou l'àmbit residencial, és a dir, la redistribució i reconeixement legal de cada persona. I, finalment, l'àmbit relacional, la ciutadania i la participació com a aquesta part de reciprocitat que es dona a nivell familiar i social – comunitari. Per aquest motiu, les polítiques de resposta a aquestes necessitats cal que estiguin orientades cap als tres eixos, mentre que, actualment es mantenen orientades cap a l'àmbit econòmic i el mercat, aquests continuen considerant-se l'únic o el principal mecanisme d'integració social deixant de banda els altres dos.

Segons Subirats (2004) aquestes polítiques no són suficientment capaces per a respondre de manera eficaç a les noves realitats com a resultat de les transformacions econòmiques. Aquesta situació ens condueix a que interpretem la realitat erròniament, perquè aquelles persones o grups que tenen dificultats d'accés al mercat laboral o que es poden trobar expulsats d'aquest, són els qui patiran unes conseqüències molt més intenses que altres persones o grups en processos d'exclusió social, sense accés regular als seus drets, ni tenir una mínima garantia que assegurin la seva participació ciutadana.

Per a l'actual la situació social de segregació és deguda a diferents causes no únicament l'econòmica. Morata (2014) exposa que aquestes persones o grups ja no són capaces de poder superar per elles soles aquest procés d'aïllament social, sinó que cal l'ajuda d'altres agents socials per poder iniciar processos d'inclusió social. És a dir, necessiten acompanyament per poder reconduir la seva vida cap a formes de relació amb la comunitat més eficaces, que els permeti establir un vincle positiu amb altres grups i persones, i que puguin tenir una presència activa en el seu entorn social.

Per exemple, la Creu Roja a partir del Programa de *Infancia en Dificultad Social* oferta projectes destinats a infants menors de 7 anys que tenen en compte l'àmbit social, sanitari i educatiu per tal de cobrir les necessitats bàsiques i secundàries d'aquests infants, assegurant així el seu desenvolupament òptim.

A més a més, en alguns casos algunes, de les mesures preses per a solventar una situació d'exclusió poden donar lloc a noves situacions de desigualtat o d'exclusió social, així com fer més evidents les existents. Per exemple el cas de les cases d'acollida de menors, els quals són acceptats per les polítiques socials vigents. Molts d'aquests infants, per tal d'evitar reviure

situacions de violència, de negligència o per evitar una situació de desemparament, són separats immediatament i de manera brusca del seu entorn més proper i ingressen en aquestes llars col·lectives. Els efectes d'aquesta solució tan dràstica condueix a l'infant a quedar-se totalment desvinculat d'altres dos eixos bàsics de la integració social: la relació amb la seva escola, perquè sovint canvien d'escola per motius de proximitat als centres d'acollida, i la relació social i comunitària que havia establert a partir de la seva residència en un lloc concret.

Aleshores, el terme d'exclusió social es pot definir com *«un proceso de creciente vulnerabilidad que afecta a sectores cada vez más amplios del cuerpo social, y que se materializa en una precariedad creciente a nivel laboral, residencial, económico...»* (Subirats, 2004, p. 18). Per tant, es tracta d'una situació que té lloc a partir de la combinació de diferents factors i variables, entre elles els processos de vulnerabilitat social, desconexió social o pèrdua de llaços familiars i socials. *«Diríamos que el concepto de vulnerabilidad social delimita toda una serie de situaciones que se hallan presididas por un equilibrio social precario que puede verse transformado en exclusión social mediante un proceso de intensificación o aparición de nuevos factores de exclusión que pueden o no estar relacionados con el resto de factores preexistentes»* (Subirats, 2004, p. 20). Així doncs, l'exclusió social implica un conjunt de factors que, a més, es poden presentar amb intensitats variables, passant de parlar de vulnerabilitat a exclusió social.

L'any 2011 – 2012 la Creu Roja també va realitzar un qüestionari social per a recollir informació sobre l'entorn social i personal de cada persona a qui atén amb els seus serveis a nivell nacional, tinguent en compte l'àmbit econòmic, social, familiar, vivenda/ambiental i personal. Aquests ítems són els factors que configuren les situacions de risc d'exclusió social:

Taula 1

Factors risc exclusió social

Econòmic	Social	Ambiental/Habitatge
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sense ingressos. ◆ Sense permís de feina. ◆ Ingressos < 500€/mes. ◆ Sense alta a la Seguretat Social. ◆ Fa feina sense contracte. ◆ Deutes en país d'origen. ◆ Atur > 2 anys. ◆ Percep pensió no contributiva. ◆ Es dedica a activitats il·legals. ◆ Fa feina per compte pròpia. ◆ Percep Renta Mínima. ◆ Percep pensió de viduïtat. ◆ Prostitució. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Baixa qualificació professional. ◆ No comprèn/parla espanyol. ◆ Estudis primaris incomplets. ◆ Analfabetisme. ◆ Sofreix discriminació. ◆ Víctima maltractament. ◆ Fracàs abandonament escolar. ◆ Sofreix racisme, xenofòbia. ◆ Víctima persecució. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Habitatge temporal. ◆ Lloguer sense contracte. ◆ Habitatge sense serveis bàsics. ◆ Amuntegament. ◆ Poble aïllat. ◆ Barri sense serveis mínims. ◆ Sense llar. ◆ Institucionalitzat. ◆ Seminstitutionalitzat.

Familiar	Personal
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fills a càrrec seu (1 a 3 o més). ◆ Altres familiars dependents. ◆ Família monoparental. ◆ Aïllament involuntari. ◆ Maltractaments amb denúncia. ◆ Presó a la família. ◆ Drogues a la família. ◆ Abusos sexuals. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Estranger sense permís o Estranger sense documentació. ◆ Dependència. ◆ Discapacitat sobrevinguda. ◆ Depressió. ◆ Estranger amb ordre d'expulsió. ◆ Altra malaltia greu. ◆ Alzheimer o demència. ◆ VIH Sida. ◆ Drogodependència desintoxicació o activa. ◆ Discapacitat genètica. ◆ Malaltia mental. ◆ Alcoholisme. ◆ Hepatitis. ◆ Tuberculosi.

Font: Elaboració pròpia, basat en informe sobre vulnerabilitat social 2011 – 2012, Creu Roja.

Així doncs, si finalment entenem l'exclusió social de manera integral, la perspectiva d'intervenció més adequada ha de ser flexible, dinàmica i que tingui en compte totes les dimensions o àmbits, per exemple el treball en xarxa. En aquesta línia Marchioni (1999) indica tres tipus d'agents que poden intervenir en aquest model de treball:

- a) Responsables polítics de les administracions.
- b) Els professionals i tècnics dels serveis.
- c) La població i les seves organitzacions socials.

Aleshores, d'acord amb Morata (2014), per fer possible una millora de la qualitat de vida d'aquest col·lectiu cal plantejar-se tres objectius:

- a) La participació i la construcció de ciutadania com a elements clau en la lluita contra l'exclusió.
- b) Sensibilització i canvi social.
- c) La coresponsabilitat com a xarxa que genera ciutadania, a partir d'aquest es basarà aquesta investigació, és l'element que manté en funcionament el treball en xarxa.

FUNCIONS DE LA COMUNITAT EDUCATIVA EN EL DESENVOLUPAMENT DELS INFANTS: ESCOLA, APIMA, CENTRES D'ACOLLIDA, NAÛM

«Cal pensar les xarxes educatives des de la perspectiva ecològica que les concep com a processos dinàmics incardinats en un context i que promou la interinfluència mútua que es dona entre les persones i els seus contextos de desenvolupament [...], i s'ubicarien en el que Bronfrenbrenner (1997) va denominar mesosistema» (Comellas, 2010, p. 123).

Bronfrenbrenner (1987) concep l'ambient ecològic com alguna cosa que s'estén molt més enllà de la situació immediata que afecta directament a la persona en desenvolupament. Dit amb unes altres paraules, aquest mateix autor parla de la disposició de diferents estructures concèntriques, en les que unes estan contingudes en unes altres. Per tal d'acollir l'infant i el seu desenvolupament és necessari partir d'aquesta concepció, cada infant viu envoltat d'unes circumstàncies diferents, especialment els

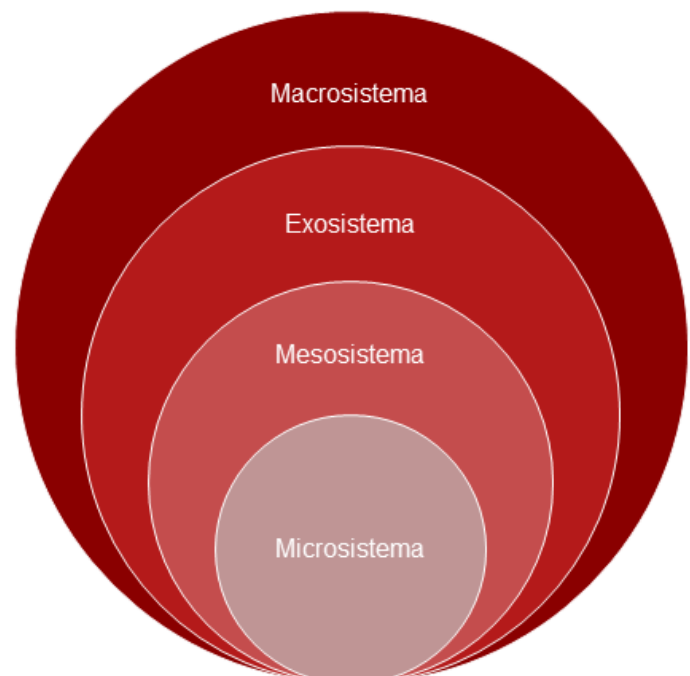


Figura 2. Teoria ecològica Bronfrenbrenner (1987). Representació gràfica l'ambient ecològic que planteja Bronfrenbrenner en la seva teoria per a explicar i ordenar tots els elements que envolten la situació i el desenvolupament de l'infant.
Font: Elaboració pròpia.

nivells inferiors que són més properes a ell/a, entre d'algunes comunes, als nivells superiors.

Al primer nivell, Bronfrenbrenner (1987) situa el *microsistema*, el qual es troba constituït per aquelles activitats, actuacions i relacions interpersonals que sorgeixen en un entorn concret i amb característiques particulars. Es tracta del nivell més intern i més proper a la persona en desenvolupament, és aquell entorn on es relaciona d'una manera personalitzada. Alguns exemples poden ser el grup de referència a l'escola, la seva família o el tutor/a legal i els altres infants amb els qui conviu, o el grup d'infants amb qui realitza una activitat extraescolar.

El segon nivell fa referència al *mesosistema*, definit per Bronfrenbrenner (1987) com el sistema que inclou les interrelacions que s'estableixen entre els entorns on cada persona participa activament, és a dir, el mesosistema es tracta d'un sistema format per microsisemes. Aleshores conté les relacions que s'estableixen entre tots aquests entorns més immediats a la persona; Comellas (2010) indica que dites relacions poden establir continuïtats o discontinuïtats entre cada entorn (microsistema) que cal especificar i analitzar-les, per tal de conèixer les conseqüències i trobar respostes. Això significa que és a partir del mesosistema com es poden conèixer el tipus i la qualitat de les relacions entre els diferents microsisemes (escola – entitats i entitats – escola). En aquest sistema, Comellas (2010) planteja com exemples les zones escolars i l'APIMA, així doncs, en relació amb aquesta investigació es pot incloure el grup de referència dins els centres d'acollida i de l'entitat socioeducativa NAÛM.

Al tercer nivell trobem l'*exosistema*, que Bronfrenbrenner el defineix com el context que conté aquells entorns que no inclouen a la persona en desenvolupament com a participant actiu, però que a l'hora totes les accions i activitats que es produeixen en aquest afecten al microsistema de la persona. En aquest nivell Comellas (2010) inclou els serveis comunitaris, els serveis de salut, treball, serveis educatius, etc. Per tant especificant amb aquest treball de recerca podem incloure l'entitat socioeducativa NAÛM, els centres d'acollida i el Centre de Protecció de Menors, en la seva totalitat i sentit més global.

Finalment, al quart nivell trobem el *macrosistema* que, segons Bronfrenbrenner (1987) fa referència a la reciprocitat entre els sistemes de menor ordre (micro-, meso- i exo-), per exemple Comellas (2010) ens parla dels factors socioeconòmics i culturals de cada societat, els quals expliquen les diferències entre països i cultures.

Tinguent en compte la Teoria General de Sistemes de Bertalanffy continuem atorgant importància a la comunicació i les relacions, és a dir, el focus d'atenció es troba a la col·lectivitat i als aspectes generals, perquè aquesta teoria considera que l'individu influeix al sistema i, a la vegada, el sistema influeix sobre l'individu.

Aquests sistemes poden ser de dos tipus, oberts y tancats. Els *sistemes tancats* són aquells que, segons Bertalanffy (1986) es troben aïllats del seu entorn; mentre que, es considera *sistemes oberts* tots els organismes vius perquè manté una relació permanent amb el seu entorn, ja sigui per intercanvi d'energia com d'informació. Alguns exemples de sistemes oberts són: una planta, una persona o un grup social, entre d'altres; particularment, en aquest cas l'escola i les entitats socioeducatives es consideren sistemes oberts que, a més, segons la perspectiva ecològica, formen part del mesosistema. Afegir que els sistemes oberts es caracteritzen per mantenir una constant evolució i un ordre estructural; segons Bertalanffy (1986) tenen unes propietats i compleixen els principis següents:

a) *Equifinalitat*. Aquest principi indica que l'estat actual d'un sistema no està determinat únicament per les condicions inicials d'aquest, sinó pel procés que ha seguit. Això suposa que dues situacions amb mateixos resultats poden tenir orígens o causes inicials diferents o iguals, perquè allò decisiu són els efectes d'aquests sobre el sistema.

b) *Causalitat circular i retroalimentació*. La causalitat circular suposa un canvi de perspectiva en les relacions, aquest concepte indica que tots els elements influeixen sobre els altres i a la inversa. És a dir, es tracta d'una cadena on cada comportament és causa i al mateix temps efecte, per tant hi ha un constant estat de retroalimentació. Encara que, els sistemes oberts oscil·len entre períodes d'estabilitat i d'altres de canvi.

c) *Homeòstasi i Morfogènesi*. L'homeòstasi fa referència a la tendència dels organismes cap un estat d'equilibri, la resistència al canvi mitjançant l'autorregulació, la compensació dels canvis de l'ambient o una conducta adaptativa. En contraposició trobem el concepte de morfogènesi identificat amb els processos de creixement individuals de cada membre del sistema, aleshores implica una major diferenciació entre aquests. Per tant, els sistemes per a que siguin funcionals han de trobar l'equilibri entre ambdós conceptes.

d) *Totalitat*. Aquest principi estableix que un sistema l'hem de comprendre amb tots els seus components, propietats o característiques, en lloc de com una col·lecció o addició de components.

e) *Objectiu qualitatiu*. Els sistemes oberts o socials es troben dirigits cap a un objectiu, sempre hi ha una tendència a lluitar per a mantenir-se viu o per mantenir la seva identitat, per exemple.

Així, l'escola i les entitats socioeducatives són sistemes diferents que formen part d'un sistema superior on cal que estableixin relacions, és a dir, són subsistemes que es relacionen i pertanyen a un sistema. Aquesta relació necessita complementarietat, continuïtat, comunicació i circularitat per tal d'aconseguir el benestar dels infants.

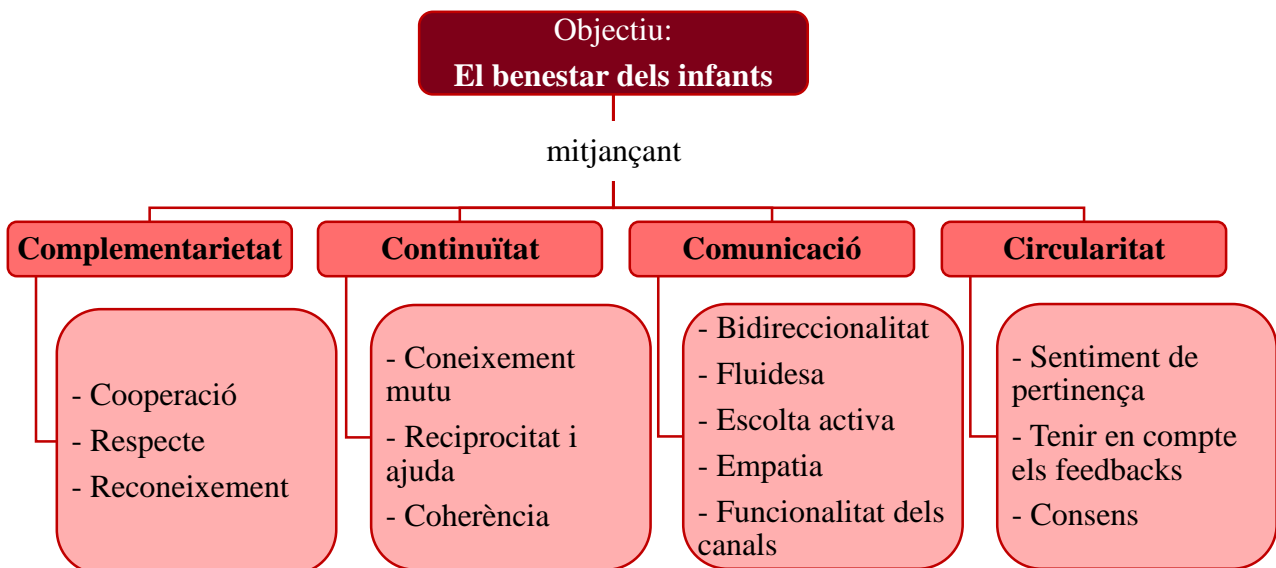


Figura 3. Principis per a una bona relació entre institucions. Elements imprescindibles i a tenir en compte per a establir ponts de relació entre dues institucions eficaços, funcionals i que acullin a tothom.
Font: Elaboració pròpia, basat en els apunts de l'assignatura *Família i Escola*, impartida per Maria Ferrer (curs 2014 – 2015)

Aquesta investigació caminarà pel mesosistema i l'exosistema a partir d'alguns subsistemes oberts que el conformen, ja que, parlaré de com són les relacions (mesosistema i exosistema) entre aquests subsistemes: l'escola, entitats socials i entitats administratives. On es faran presents les propietats i els principis dels sistemes oberts, a partir dels principis per a una bona relació, presentats anteriorment. Degut a que comentaré com són les relacions entre institucions, sistemes o subsistemes però a partir de relacions entre les persones que els formen.

TREBALL EN XARXA

Tal com anem veient, i també ens afirma Comellas (2010), la complexitat de la societat actual demana amb urgència un canvi de mirada en relació amb la comunicació entre les institucions i així com amb els altres professionals que tenen diferents responsabilitats d'educar i guiar les joves generacions. Perquè al llarg de l'escolaritat d'un infant es dona la necessitat que altres professionals, vinculats o no al centre, actuïn. Segons Pastó (2012) aquesta necessitat d'actuació de diferents professionals condueix a la necessitat d'establir una estreta col·laboració entre ells que tingui en compte la interdisciplinarietat, la globalitat i la coordinació per tal de poder millorar la qualitat de l'atenció de l'alumnat des de les primeres etapes del desenvolupament, així com, que hi hagi coherència i continuïtat entre els diferents sistemes en els quals es troba immers l'infant.

Aleshores, existeix una gran complexitat en la dita col·laboració que ha obligat a crear noves maneres de treball on integrin els diferents serveis, organitzacions i agents, és a dir, on es creen xarxes interprofessionals. Aquesta situació ens planteja un gran repte d'organització i de gestió per tal d'assegurar una bona convivència dels diferents serveis, professionals i institucions que estan estretament lligades a l'escola. En aquesta línia, a continuació faré referència a diferents termes que ens ajuden a situar o localitzar la qualitat o nivell d'organització de cada xarxa en concret: *coordinació, col·laboració i coresponsabilitat*.

Aquests termes es troben estretament lligats, però contenen un significat diferent i específic. Per una banda, Pastó (2012) defineix la *coordinació* com la combinació d'accions per assolir una acció comuna mitjançant estructures i condicionants (temps i espai) necessaris per a un treball conjunt. Bassedas (2005) considera que la coordinació és imprescindible per tenir col·laboració, tot i que no assegura la col·laboració en equips o grups coordinats; aleshores, la coordinació constitueix el primer nivell per arribar a la col·laboració. Així doncs, possibilita la creació d'una línia d'actuació de treball conjunt sense modificar l'estructura de treball, ni el contingut de la intervenció. Aleshores la *col·laboració* es refereix al treball en equip amb altres professionals, dit amb unes altres paraules, segons Sánchez i Garcia

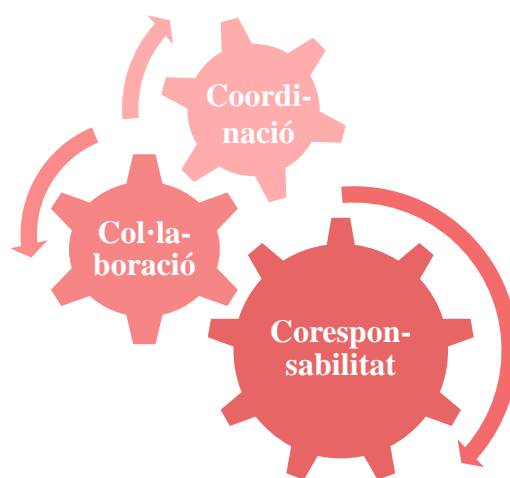


Figura 4. Principis en que es basa el treball en xarxa
Font: Elaboració pròpia

(2005), suposa realitzar una activitat o projecte conjuntament, amb accions coordinades segons les possibilitats de cada participant, per complir amb un objectiu compartit.

Per altra banda, Pérez (2011) fa referència a la *coresponsabilitat* com un procés de treball integrat i basat en el compromís, així com, un aprenentatge col·lectiu a partir del coneixement i la relació entre els diferents agents socioeducatius, de la voluntat d'aprendre i reflexionar conjuntament, d'un espai comprensiu, de participació no jeràrquica, dinàmica i de construcció col·lectiva, on se cerca crear un significat compartit per assolir un objectiu comú. Per tant, és necessari que la coresponsabilitat parteixi de la base del respecte i el compromís mutu, així com requereix que el treball sigui integral, superant la compartimentació organitzativa mitjançant la cogestió, és a dir, enfortint les capacitats i la confiança dels participants en la gestió conjunta dels recursos.

Relacionat amb tot l'anterior, cal introduir un concepte que recull elements dels termes comentats: *el treball en xarxa*. Ballester (2014) el defineix com una metodologia de treball, una manera efectiva de compartir informació, aprendre uns dels altres, de treballar junts, que evita l'excessiu desgast de recursos, aconseguint que les accions i propostes dels participants siguin multiplicadores. En definitiva, es tracta d'una manera de treballar que parteix de la col·laboració i la complementació dels recursos, i la coordinació estable dels agents per tal d'evitar la competitivitat, la descoordinació o les duplicitats, entre d'altres, i aconseguir un treball conjunt.

Partint d'aquesta idea, es planteja un repte, democratitzar la participació, és a dir, comptar amb tots els agents educatius a partir de *l'enfocament en xarxa* i la *interdisciplinarietat*. Una pràctica que, segons Pérez (2011), opta per una visió plural que enriqueix el debat i aproxima les respostes i propostes comunes a les necessitats reals del territori i la seva diversitat. D'aquesta manera, s'estableixen canals de relació i una línia d'actuació comuna afavorint els sentiments de pertinença i la participació de tots els agents. Al mateix temps, les funcions dels diferents professionals es complementen entre si (*complementarietat*) gràcies a realitzar un debat obert on es tenen en compte totes les aportacions, les propostes són compartides i els projectes comuns, per tal d'identificar criteris, possibilitats i limitacions, entre d'altres. Aquest debat parteix del consens, la construcció col·lectiva i el lideratge compartit, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats reals de cada col·lectiu i millorin la comunitat de la qual formen part.

Com el seu nom indica el treball en xarxa parteix de la construcció d'una xarxa de treball, Ballester (2014) planteja dos tipus de xarxes que s'originen de manera autònoma. Per una banda, trobem les *xarxes relacionals personals* enteses com el conjunt de relacions establertes entre les persones que formen part de les diferents organitzacions (amistat, pràctiques de consum, ocupació similar del temps, etc.). I les *xarxes de dependència* com el conjunt de relacions entre la jerarquia administrativa, les competències, els fluxos de finançament, etc. Aleshores, una xarxa socioeducativa hauria de tenir una existència mixta, perquè està formada per les relacions establertes tant entre organitzacions com entre els professionals o agents de cada una d'elles, els acords establerts per a treballar de manera col·laborativa i per la seva construcció permanent, com a sistema obert que és; tot i que predominen les xarxes de dependència per sobre de les de relacions personals. Ballester (2014) planteja una classificació pròpia de les xarxes del treball socioeducatiu:

Taula 2
Classificació de les xarxes socioeducatives

Articulada	Cada servei i professional coneix les funcions i competències dels altres intervinents. Defineixen les seves actuacions a partir d'aquest coneixement i del treball col·laboratiu acordat entre els components de la xarxa. Existeixen dos requisits per a la seva articulació: la valoració igualitària i la jerarquia funcional, i la reciprocitat.
Dinàmica Flexible	Adaptada a les necessitats i demandes socioeducatives, al procés evolutiu de cada comunitat i a les seves característiques socioculturals.
Coherent	Basada en la interrelació pactada entre les diferents actuacions que cal dur a terme. L'articulació permet aquest treball coherent fonamentat en principis, plantejaments metodològics i orientacions estratègiques similars o comunes. Aquest tipus de xarxa es divideix en nivells de treball: <ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Treball per processos</i>, basats en la distribució de funcions i en professionals de referència per a cada tipus d'actuació garantint la continuïtat i evitant ruptures. ◆ <i>L'aplicació de projectes consensuats</i>, clarament definits. ◆ <i>La complementarietat</i> de les actuacions i l'avaluació compartida i continuada.
No Excloent	Es dóna la capacitat per a integrar qualsevol iniciativa significativa, sense fer distincions entre els tipus de serveis o entitats. Cal complir amb les condicions d'un sistema obert, és a dir, els seus membres poden entrar i sortir de les comissions d'articulació sense que el treball col·laboratiu desaparegui. Aquí els individus no són imprescindibles, sinó les organitzacions i els processos que desenvolupen conjuntament.
Formativa	Es dóna un enfocament formatiu en comú, basat en la idea que a partir del treball en grup tots aprenen de tots, necessari per a l'articulació.

Font: Elaboració pròpia

Per tal de posar en marxa un procés tan complex com aquest, cal que s'analitzi des d'una perspectiva metodològica. Segons Ballester (2014) podem diferenciar tres nivells o tres fases:

- a) Fase d'informació i deliberació: construir les bases del treball en xarxa.
- b) Fase de concreció i execució: fer operativa la xarxa creada.
- c) Fer eficaç la xarxa.

Tot i així, Ballester (2014) i Pérez (2011) estableixen unes característiques, estratègies d'intervenció o principis claus que defineix la intervenció de cada organització, entitat o agent per a la construcció i dinamització d'una xarxa. Perquè cal definir clarament les delimitacions dels procediments d'articulació, així com, que tinguin el màxim de suport i reconeixement institucional. També s'han de tenir en compte les mesures d'avaluació que aporten informació per a l'anàlisi i presa de decisions en relació amb el seu posterior desenvolupament.

Per una banda, l'*enfocament de xarxa* permet establir canals de relació i una línia d'actuació, d'atenció i d'organització comuna. La qual parteixi d'un enfocament integral i global que consideri al subjecte dins una xarxa de relacions socials, atenent a la diversitat de necessitats, així com, ha de ser interdisciplinari i promoure la participació integrada dels diferents professionals amb diferents tipus de mesures (prevenció, atenció, inserció, promoció). A trets generals es planteja la necessitat d'una participació plural i integral on es tingui en compte:

- ◆ La integració de: tots els diferents agents en les dinàmiques que es generin, els diferents interessos i perspectives com a aportació valuosa (llibertat d'expressió), i l'acceptació col·lectiva de les decisions preses (consens) per a construir un projecte compartit generador de riquesa.
- ◆ La gestió de les expectatives, perspectives compartides.
- ◆ La gestió de la informació, ha de ser clara, bidireccional i que arribi a tothom.
- ◆ El dinamisme de l'estructura i el lideratge positiu i compartit.
- ◆ El coneixement i reconeixement de l'altre, confiança.
- ◆ La igualtat d'accés als recursos.

Per altra banda, la *interdisciplinarietat* permet la complementarietat i la conjunció de les funcions dels diferents professionals que intervenen en un mateix territori o amb la mateixa població. Aleshores, no és suficient una suma de coneixements de cada professional, sinó que cal un debat a partir d'uns criteris comuns; s'han de donar criteris específics i explícits per a complementar i utilitzar els recursos de forma coordinada i organitzada entre nivells. Es tracta de tenir presents els principis de proactivitat, projecció, cooperació i interdependència, a partir d'aspectes com:

- ◆ L'assumpció de tasques entre els diferents agents segons el moment de manera equitativa.
- ◆ Un projecte construït per tots els agents que conformen la xarxa.
- ◆ La generació de dinàmiques i espais variats per a establir vincles i enfortir la cohesió.
- ◆ La creació d'uns objectius comuns i uns altres que concretin la tasca de cada membre.
- ◆ La confluència dels interessos particulars per a la gestió col·lectiva d'uns interessos.
- ◆ El sentiment de pertinença.
- ◆ La dinamització dels espais d'intersecció entre agents.

Pel que fa a la *transversalitat* dir que suposa la implicació de diferents departaments i el plantejament d'iniciatives que afecten diferents àmbits de la ciutat o del barri. Dit amb unes altres paraules, s'han de dissenyar estratègies d'actuació compartides, garantint l'acceptació i la implicació dels professionals que participen en el treball en xarxa en l'àmbit territorial concret, i no la suma de responsabilitats. És important que les actuacions dels participants parteixin de la coresponsabilitat i compromís mutu, tenint en compte principis com:

- ◆ La responsabilitat compartida.
- ◆ La implicació i assumpció de les responsabilitats individuals per a la construcció de la col·lectiva.
- ◆ La repartició equitativa de les tasques en un projecte comú.
- ◆ La creació d'espais de participació múltiples: espais de decisió, d'aprenentatge...
- ◆ La implicació i la responsabilització per tal de facilitar l'organització, la coordinació i l'estabilitat.
- ◆ La conciliació laboral.

Finalment, l'*empoderament* fa referència al procés de confiança en les pròpies capacitats de control i influència en les decisions que afecten la vida de les persones i al funcionament de les estructures socials i la vida comunitària. La posada en pràctica del treball en xarxa ha de contemplar de forma necessària i específica la formació i l'entrenament del personal implicat. Tot això ha d'anar dirigit a crear un clima pròxim, racional i transparent entre les institucions, mitjançant:

- ◆ La definició clara de l'àmbit territorial o d'actuació per tal que el projecte estigui adaptat a aquesta i aproximat a l'experiència dels agents.
- ◆ La creació d'un cronograma molt delimitat i amb objectius definits i clars.
- ◆ El coneixement de les característiques i la informació del projecte per part de totes les persones que formen part.
- ◆ Visibilitat de l'impacte.
- ◆ Coneixement dels recursos de l'entorn.
- ◆ Actitud activa.

Com a conclusió, i d'acord amb Ballester (2014), qualsevol intent de treballar a partir d'aquesta metodologia s'enfronta al repte de crear un sistema propi, adaptat a cada realitat, amb capacitat d'interacció i de col·laboració, de tal manera que aquestes xarxes parteixen de:

- a) *L'aprenentatge de treballar junts*: acceptació de la diferència, treball en equip, articulació, col·laboracions...
- b) *L'adaptació a les realitats locals*: coneixement de les necessitats i demandes, comprensió de les dinàmiques locals...
- c) *El treball efectiu*: metodologia, manteniment de la motivació, capacitat de plantejar-se projectes realistes i viables...

«El que dóna entitat a una xarxa concreta és la consideració que té una forma organitzativa amb significat propi, respon a uns requisits i està formada per un conjunt de persones que comparteixen uns objectius que els uneix» (Comellas, 2010, p. 120).

És a dir, afavoreix el sentiment de pertinença i fa possible que es pugui dinamitzar. No podem donar el mateix nom a totes les xarxes, totes i cada una d'elles té la seva pròpia essència, que cal que els seus participants la trobin, la coneguin i creguin amb ella.

4. Metodologia

CAMÍ PER A TROBAR RESPOSTES

En aquest apartat tractaré els aspectes referits a la metodologia i al disseny i desenvolupament de la investigació. Intentaré explicar quin procés ha seguit i amb quines eines o estratègies ho he dut a terme.

4.1. Disseny metodològic

Primerament és important plantejar-me quin tipus de perspectiva serà la més adient per a desenvolupar el meu treball, si la metodologia quantitativa o la metodologia qualitativa; per això, vull començar fent referència al que significa *metodologia*. Per una banda, seguint la definició de Taylor i Bodgan (1992) la metodologia és la manera d'enfocar els problemes i la manera de cercar respostes, aleshores, aquest terme defineix la manera de realitzar una investigació que dependrà dels supòsits i interessos. D'altra banda, segons Latorre, del Rincón i Arenal (1995) entenem per metodologia el pla de feina de l'investigador, és a dir, tots aquells procediments que segueix per desenvolupar la seva recerca.

En definitiva, es tracta de la manera de fer, de la filosofia i d'aquells trets que identifiquen el procés que segueix el desenvolupament de cada investigació concreta. Així doncs, en la meua recerca recolliré la perspectiva de les institucions participants en la xarxa juntament amb el CEIP Son Anglada i analitzaré el treball en xarxa d'aquest centre escolar, a partir de la metodologia qualitativa i específicament de l'estudi de casos, entès com la situació particular d'un territori «*que ens ofereix una manera d'investigació que s'adequa a les característiques de l'estudi i permet recopilar dades en situacions naturals, descriure i analitzar les opinions, pensaments i percepcions dels subjectes*» (Pastó, 2012, p. 146).

Tenint en compte tot això, cal tenir clar quin serà l'objecte d'estudi perquè, en aquest cas el *treball en xarxa* dirigeix la investigació cap a una metodologia més qualitativa, ja que, les característiques d'aquesta metodologia es troba estretament relacionat amb algunes característiques del paradigma naturalista que envolta la situació del treball en xarxa (aspectes educatius, socials i humans), coincidint amb els que proposa González (2012):

- ◆ Aquesta investigació segueix un procés inductiu, parteix dels interrogants que em plantejo jo com a investigadora.
- ◆ L'escenari i els seus participants es tracten o s'analitzen des d'una perspectiva sistèmica i holística.
- ◆ Es realitzen observacions des d'una perspectiva interna, és a dir, necessita que l'investigador faci una interpretació.
- ◆ Les mostres seleccionades per a les entrevistes i les observacions són seleccionades, no són triades de manera aleatòria.
- ◆ Els resultats no es poden generalitzar, únicament són aplicables en aquell context específic.

Segons Erikson (1989) amb una investigació qualitativa s'assoleixen abstraccions concretes i específiques; així com, l'investigador adopta un rol participatiu, ja que, s'implica en les relacions humanes i fa observacions directes i participants. Aleshores, amb aquest estudi ens situem en el paradigma interpretatiu donat que, segons Ballester (2011), des d'aquest corrent la realitat és diversa i poc concreta, per això necessita ser estudiada de manera global i holística. Així doncs, les tècniques de recollida de dades que utilitzaré són l'entrevista (annex 3), el qüestionari (annex 1), l'anàlisi de documents o de bibliografia i les observacions directes d'algunes d'aquestes situacions (annex 2); tot i que, algunes fonts d'informació fan un tractament de la informació quantitativa, per exemple tota aquella documentació referida al padró municipal. Això significa que hi ha una combinació de metodologies donant pas a una metodologia mixta que, segons Creswell (2008) permet que en un mateix estudi estiguin integrades ambdues metodologies, tant la quantitativa com la qualitativa, afavorint una major comprensió de l'objecte d'estudi.

Continuant amb la terminologia que utilitza Pereira (2011), duré a terme una investigació exploratòria, a partir de dades tant quantitatives com qualitatives, predominant aquestes darreres, per a realitzar una anàlisi qualitatiu seguint una estratègia seqüencial exploratòria, ja que, l'objectiu és fer un estudi de cas o explorar un fenomen, concretament les relacions establertes en el treball en xarxa amb el CEIP Son Anglada.

En definitiva, seguiré una metodologia mixta per a fer un estudi de cas a partir del paradigma interpretatiu i fent ús de tècniques de recollida de dades específiques d'aquest tipus de metodologia.

4.2. Recollida i tractament de les dades

Per una banda, el marc teòric el vaig poder elaborar a partir de la recerca varietat de fonts d'informació, a partir de diferents bases de dades i gestionat per Mendeley (veure taula 3), que m'han permès comparar-la i complementar-la. Concretament aquest apartat, el del marc teòric, ha passat per diferents etapes especialment de revisió.

Taula 3
Bases de dades utilitzades per a la recerca bibliogràfica

Bases de Dades	
<ul style="list-style-type: none">◆ Dialnet.◆ Google Academic.◆ Revistes Catalanes amb Accés Obert (RACO).	<ul style="list-style-type: none">◆ Les webs:<ul style="list-style-type: none">✓ http://www.tarragona.cat/serveis-a-la-persona/serveis-socials/observatori-social-de-la-ciutat-de-tarragona/✓ http://www.senderi.org/

Font: Elaboració pròpia

D'altra banda, el mateix ha succeït amb el buidatge de tota la informació recollida i el seu posterior anàlisi, he necessitat fer una primera redacció per després, en diferents dies i moments, poder resumir, connectar, relacionar, reflexionar, fer aportacions, entre d'altres. Mentre que, la metodologia l'he pogut acabar d'elaborar quasi al final del treball, ja que, recull tot el procés de disseny i elaboració que ha seguit la meua investigació; tot i que, l'apartat de disseny metodològic el vaig definir a la fase de disseny i l'he millorat donant coherència al final del procés.

També cal que comentí quines tècniques he utilitzat per a la recollida de dades, com són i a qui i com vaig seleccionar per fer-la. En primer lloc, vaig decidir que necessitava que la directora de l'escola, el/la coordinador/a o director/a dels centres d'acollida, de NAÛM, la presidenta de l'APIMA, Serveis Socials, Servei Sanitari, Càritas i Protecció de menors, m'aportessin informació sobre les seves funcions dins el treball en xarxa, és a dir, quines tasques tenen assignades, com i quan es relaciona amb cada organització i institució, i si considera que els canals de comunicació que utilitzen són efectius. En canvi, no disposava del temps necessari per a poder contactar, establir una trobada i fer el buidatge de totes les entrevistes i qüestionaris que volia i necessitava fer a cada una d'aquestes institucions; aleshores, vaig fer una tria i només vaig contactar amb la directora de l'escola, tres monitores

de NAÛM, la presidenta de l'APIMA, el centre d'acollida temporal es Puig d'es Bous i el centre d'acollida permanent Minyones.

Aprofitant que aquestes persones tenien concertades una trobada amb la directora de l'escola on estava fent pràctiques, vaig poder assistir a aquestes reunions i recollir informació sobre com són i en què es caracteritzen aquestes situacions. En general, després de les reunions he pogut dur a terme les entrevistes i l'entrega d'un qüestionari, encara que en altres casos ho hem hagut d'ajornar a un altre moment per manca de disponibilitat de temps. Aleshores, tenint en compte tots els canvis, el meu cronograma va quedar de la següent manera:

Taula 4
Cronograma de les reunions i entrevistes

	Reunió	Entrevista
Directora de l'escola		4 maig 2015
Monitores NAÛM	11 maig 2015	11 maig 2015
Presidenta APIMA	12 maig 2015	15 maig 2015
Director es Puig d'es Bous	26 maig 2015	26 maig 2015
Coordinador Minyones	No vaig poder tenir cap trobada.	

Font: Elaboració pròpia

La posada en contacte amb aquestes persones va ser mitjançant la directora de l'escola, primer vaig parlar amb ella de tot el que necessitava i em va dir les dates que tenia previst veure's amb cada un i quan ens podíem trobar ella i jo. De manera que, el mateix dia i en el mateix moment de la reunió la directora em presentava a les persones corresponents i els comunicava la feina que estava fent, quin tipus d'informació necessitava i que si després no tenien pressa i volien col·laborar els faria unes preguntes.

Excepte amb el cas de la presidenta de l'APIMA que, com que es tractava d'una mare d'un infant del meu grup classe, vaig comunicar-li un dia a l'entrada, per tal d'anticipar aquesta situació. En el cas del director del Puig d'es Bous, qui estava convocada a una reunió era la coordinadora que actualment està de baixa. Per tant es va anul·lar la reunió i vaig parlar amb la mestra de l'aula CAT per a què m'ajudés a contactar amb altres coordinadors o el director perquè havia telefonat i no m'agafaven el telèfon, i era un poc urgent (per motius de temps i terminis). Gràcies a això aquesta mestra em va comunicar que l'endemà el director havia de venir a fer aquesta reunió, aleshores, ja sabia de manera prèvia que jo hi seria present.

Per això considero que, tot i haver hagut molt bona predisposició, hauria d'haver contactat prèviament amb cada institució, únicament per a anticipar la situació amb què es trobaran i que no se sentin envaïts, obligats a participar en el meu treball, entre altres qüestions. El més adequat hauria estat presentar-me presencialment a cada institució i entregar una carta que em presenti a mi i al meu treball, però la manca de temps no ho va fer possible, aleshores, malgrat que hagués estat per correu electrònic i telèfon hagués donat aquesta seguretat que he intentat donar i no ha estat del tot d'èxit. De fet, era tant la meva intenció aquesta que a la capçalera dels qüestionaris vaig introduir una petita presentació.

Finalment, la reunió amb el coordinador de Minyones estava prevista el dia 19 de maig, convocada una vaga de mestres, i no es va dur a terme. Amb aquest motiu decidí contactar telefònicament amb aquest centre i vàrem acordar que li comunicarien a una altra persona per i em tornarien a telefonar per a concretar la trobada. Aquesta telefonada la vaig rebre durant el matí i no vaig poder respondre, però a la sortida una de les monitores d'aquest centre (que va venir a cercar a un infant del meu grup) em va dir que el coordinador havia de venir el pròxim dimecres a acompanyar a un infant a l'escola, per tant, podíem aprofitar aquell moment per a què jo no hagués de desplaçar-me fins al centre. En arribar aquell dia i no poguérem trobar-nos, sembla que va acompanyar l'infant abans de l'hora prevista i a més no va entrar a l'escola. Penso que, malgrat haver confirmat la trobada amb la monitora, i ella m'assegurés que li faria arribar, hagués hagut de tornar la telefonada, així tal vegada hagués estat més segur que la informació arribava a aquella persona. Un altre factor que pot haver influenciat ha estat la manca de seguretat i confiança que he comentat anteriorment, així com, que no fos un tema de manca d'informació o confiança sinó que en aquell moment aquella persona no se'n va recordar i un contacte telefònic el dia previ, tal vegada, hagués evitat aquesta situació.

Per acabar, parlaré del disseny de les entrevistes (annex 3), dels qüestionaris (annex 1), dels ítems d'observació (annex 2) i de la posada en contacte amb cada participant. Per un costat, vaig pensar amb una entrevista que pogués recollir informació general i oberta, que permetés a la persona entrevistada poder expressar i contar tot allò que trobés necessari. Per aquest motiu només vaig plantejar tres preguntes una mica obertes relacionades amb les funcions que desenvolupa aquella persona o institució, amb quines altres es reuneix o manté qualque tipus de contacte, com és aquest contacte i quan es dóna, i finalment, el grau de satisfacció general sobre si la comunicació i els seus canals són eficaços. Aleshores, vaig trobar-me que amb una pregunta tan oberta com és la darrera no podia recollir informació molt més concreta

relacionada amb la relació i la comunicació, per això vaig dissenyar un qüestionari tancat i sistemàtic, fent ús d'una escala estimativa; i vaig considerar que seria oportú fer-lo omplir de manera prèvia a les preguntes per donar l'opció a complementar o arrodonir la informació aportada al qüestionari durant l'entrevista. Finalment, per al contingut de les preguntes em vaig basar amb els principis bàsics per a una bona relació de Ferrer (2014).

Per l'altre, dins la meva planificació inicial no contemplava la idea de participar en cap reunió perquè pensava que hi hauria dificultats per a jo estar present per dues qüestions. Una pel tipus d'informació que es transmet en aquestes trobades, i una altra per dificultats a l'hora de fer coincidir horaris, però finalment va ser possible. En conseqüència, vaig haver de dissenyar un petit registre d'observació semisistemàtic, per una banda necessitava tenir uns ítems que m'ajudessin a destriar aquella informació que era més rellevant per a la meua investigació, i per altra que em permetés certa flexibilitat a l'hora d'afegir comentaris.

Finalment, també vaig considerar que era imprescindible comptar amb una autorització per a la gravació d'àudio de les entrevistes i del meu compromís de total confidencialitat de la informació rebuda (annex 4), especialment per mostrar professionalitat en el tractament de la informació i, al mateix temps, oferir un context de màxima seguretat possible a les persones entrevistades. Per tant, a partir de models vaig dissenyar una autorització que vaig repartir a totes les persones amb qui vaig poder reunir-me.

4.3. Resum del procés cronològic i les participacions de l'estudi

Enguany s'ha organitzat una experiència de la qual he pogut formar part, es tracta d'un projecte d'innovació docent titulat *El feedback i el feedforward en l'acompanyament del TFG*. Aquest consisteix en un instrument de treball i tutoria col·lectiva que, a més de tenir en compte les aportacions tant del tutor com dels companys, també dirigeix una mica l'organització i planificació temporal del desenvolupament d'aquest treball mitjançant lliurament de tasques per Moodle. Aleshores, es planteja aquesta experiència dirigida a oferir als alumnes el següent:

- ◆ Suport i intercanvi de recursos, estratègies i materials entre companys.
- ◆ Major ajustament al calendari previst.
- ◆ Pal·liar la sensació d'aïllament.
- ◆ Augmentar la perseverança.

- ♦ Afavorir el feedback.

En el meu cas, he participat amb un grup de set persones i realment puc afirmar que els objectius que havien plantejat amb aquest projecte d'innovació didàctica els han assolit en gran mesura. Cal dir que el punt d'intercanvi de recursos, estratègies i materials no ha estat gaire present, pot ser degut a la gran varietat de temàtiques sorgides dins el grup, és a dir, personalment, durant el desenvolupament del meu treball i el procés de documentació no he trobat altres recursos o materials que puguin haver estat d'utilitat als meus companys. Tot i que, he d'admetre que en altres ocasions m'ha mancat confiança i iniciativa, per exemple m'he trobat amb entrebancs a l'hora de referenciar o citar, per elaborar qüestionaris o redactar autoritzacions per fer registres d'àudio. En aquestes circumstàncies he pensat que només m'ha sorgit aquest dubte a mi i, aleshores, quan he trobat alguna solució no ho he compartit i ho hauria d'haver fet, perquè tots estam en la mateixa situació, possiblement les ha passat el mateix als meus companys i, com jo, no ho han comunicat a la resta del grup, però sí ho "patien".

Realment, en moltes ocasions, les tutories es fan molt llargues però els beneficis són molts. Per una banda, gràcies a aquesta proposta he pogut millorar i perfeccionar el meu TFG perquè he rebut aportacions específiques sobre les meves propostes i la meva feina per part de la tutora i dels meus companys, així com el fet de poder estar present durant les aportacions que han rebut els meus companys també m'han enriquit molt. D'altra banda, hem de tenir en compte que la majoria ja no ha estat matriculat de cap assignatura, això implica sentiment d'aïllament i soledat a nivell formatiu, és a dir, el fet d'haver d'assistir a tutories col·lectives ha permès aquesta trobada amb altres companys i poder compartir dubtes, angoixes, obstacles, pors, i moltes més sensacions. I finalment, he seguit un cronograma molt més ajustat i realista del que podria haver aconseguit individualment

A raó d'això, el procés que ha seguit la construcció d'aquest TFG l'he resumit en la següent graella dividida en dues fases. La primera és la de disseny, la qual va estar elaborada a partir de dues tasques; i la segona és la d'elaboració, la part més complexa i de més pes d'aquesta investigació, dividida també en dues tasques, a més de l'entrega final.

Taula 5

Cronograma de les fases i els lliuraments d'aquest TFG

LLIURAMENT		TUTORIA	FEEDBACK ¹	TAULA CANVIS
FASE 1 - DISSENY	<i>Tasca 1 – Reflexions</i> 16 febrer 2015 Respondre les preguntes següents: ♦ Seleccionar temàtica del TFG i plantejar les preguntes sobre les que t'agradaria treballar. ♦ Com t'imagines el teu projecte de TFG? ♦ Quins aprenentatges voldries obtenir amb l'elaboració del TFG? ♦ Com arribo fins aquí? Quina ha estat la meva trajectòria? ♦ Coneixes quins tipus de modalitats de TFG pots dur a terme? Per quina et decantes? ♦ Quines pors tinc i quins obstacles puc preveure?	<i>Presentació</i> 18 febrer 2015		
	<i>Tasca 2 – Inici</i> 9 març 2015 Inici de TFG, cal que comencem a pensar, dissenyar i escriure: ♦ Un títol provisional. ♦ Un possible índex del treball. ♦ Un esborrany amb la justificació del tema. ♦ Els objectius del treball. ♦ Un esborrany del disseny metodològic. ♦ Un llistat de les bases de dades on cercar, les paraules clau, la bibliografia a consultar per a l'elaboració del marc teòric.	<i>Exposar l'esborrany i fer comentaris</i> 25 març 2015	20 març 2015	<i>Sobre l'esborrany</i> 14 abril 2015

¹ Les aportacions dels companys sempre són de manera oral durant les tutories presencials, mentre que la tutora els realitza per escrit prèviament a la tutoria, excepte amb la tercera tasca que ens va enviar una nota d'àudio després de la tercera tutoria. Per tant, aquesta columna fa referència a quin moment la tutora m'ha enviat els suggeriments i les propostes de cada tasca en concret.

FASE 2 - ELABORACIÓ	<i>Tasca 3 – Marc teòric</i>	20 abril 2015	<i>Afrontar i revisar la recollida i l'anàlisi de dades, obstacles i dubtes</i>	27 abril 2015	<i>Sobre la fonamentació teòrica</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Primer esborrany de la fonamentació teòrica. ◆ Proposta definitiva de la metodologia de treball. 		27 abril 2015		24 maig 2015
	<i>Tasca 4 – Resultats i anàlisi</i>	28 maig 2015	<i>Revisió general del TFG, especialment en la presentació de resultats i anàlisi</i>	10 juny 2015	13 juny 2015
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dur a terme la recollida de dades. ◆ Reflectir per escrit els resultats obtinguts amb tota la recollida d'informació, a més del corresponent anàlisi interpretatiu d'aquestes dades. ◆ Començar a reflexionar sobre les conclusions i com s'arriben a aquestes. ◆ Reflexió de les competències treballades. 		3 i 10 juny 2015		
	<i>Tasca 5 - Entrega final</i>				19 juny 2015
	<i>Defensa pública</i>				15 juliol 2015

Font: Elaboració pròpia

És necessari dir que a la segona entrega de la metodologia, únicament vaig elaborar el *disseny metodològic*; vaig fer una recerca per tal de diferenciar les metodologies quantitatives de les qualitatives i fonamentar i raonar la meua elecció. No ha estat fins a quasi al final de l'elaboració d'aquest document que he explicat aquest apartat 4.3. *Resum del procés cronològic i les participacions de l'estudi* i l'anterior 4.2. *Recollida i tractament de les dades. Mostra i instruments*.

Amb la tercera tutoria ens adonem que a hores d'ara ja hauríem d'haver començat a fer la recollida de dades, però com que no era el cas, aquesta tutoria va servir per a què cada un pogués reorganitzar el seu cronograma i marcar-se terminis reals per desenvolupar la recollida de dades, així com deixar definits de forma definitiva quines tècniques de recollida de dades utilitzaríem i a quines i quantes persones demanaríem la seva col·laboració.

Per al desenvolupament del lliurament de la tasca quatre vaig necessitar més temps del que esperava, ja que, necessitava concertar entrevistes amb persones diferents i això suposava haver-me d'ajustar a l'horari de l'altra persona. Aleshores, no van poder ser tan prest com hagués volgut, sinó que durant la darrera setmana encara havia de fer entrevistes. Tot això, va influir molt en el desenvolupament d'aquesta fase d'elaboració, havent de fer un lliurament d'aquesta tasca a tall d'esborrany. Dit amb unes altres paraules, tenia mitjanament redactat el buidatge i la presentació de resultats, i començat la part d'anàlisi, però a les conclusions i reflexions únicament vaig poder pensar, organitzar i estructurar el que volia plasmar a manera de pluja d'idees o esbós; per tant, l'entrega va ser fora de termini i a més incompleta.

De la mateixa manera, tot això va influir en la següent tutoria, perquè la meua tutora no va tenir prou temps per a llegir el meu lliurament, així com vaig continuar avançant la feina des del dia de l'entrega fins el dia de la tutoria. Així doncs, com que a la quarta tutoria no van poder anar gaires persones (per aquest motiu hi ha dues dates per fer la mateixa tutoria), vaig poder tornar a entregar la tasca quatre i fer un repàs general de l'elaboració del meu treball, tant d'apartats anteriors com de les conclusions. Malgrat que la dita tutoria no va poder ser grupal, vaig elaborar la tercera taula de canvis amb les aportacions de la meua tutora, rebudes dia 10 de juny de 2015.

A partir d'aquest moment fins al dia de l'entrega final, vaig acabar els apartats que tenia començats, vaig revisar i modificar altres apartats (com per exemple la metodologia o resumir el marc teòric), vaig resoldre dubtes, i també vaig donar a llegir aquest document a diferents persones amb l'objectiu de millorar la redacció i l'expressió d'idees, és a dir, per assegurar que les idees estan ben explicades i tothom les pot entendre.

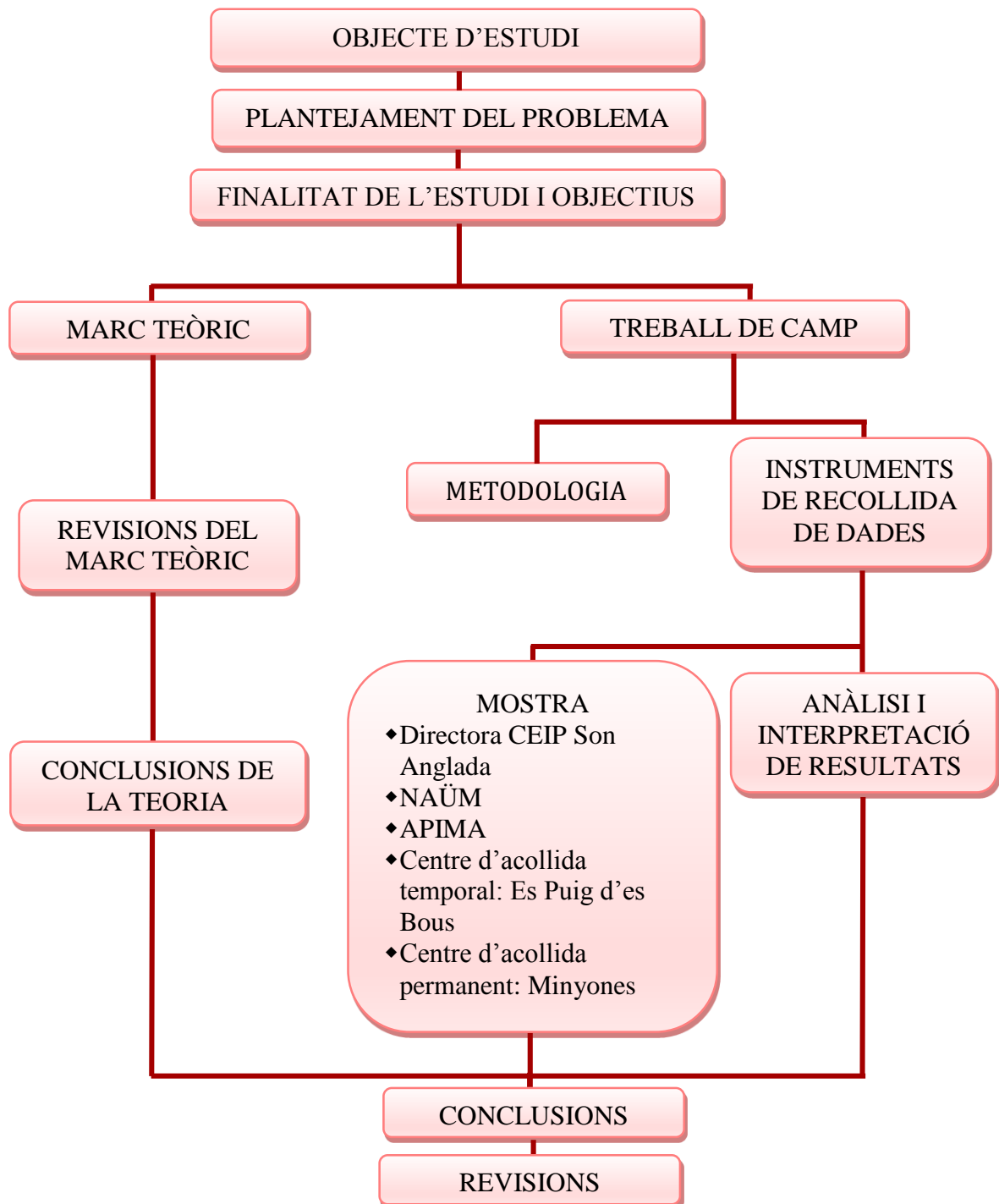


Figura 5. Procés a seguir amb aquest estudi
 Font: Elaboració pròpia, adaptació de Suau (2007) a partir de Pastó (2012)

5. Resultats i anàlisi

I ARA... QUÈ?

El CEIP Son Anglada està situat al carrer Reverendo Gabriel Bestard, 38, pròxim a la barriada de Son Roca, que pertany a la zona de La Vileta, Palma de Mallorca. Son Roca és un barri perifèric establert a peu de muntanya de Puigpunyent, per tant a aquest barri l'envolta, al nord, diverses zones de camp i, al sud, l'Autopista de Ponent. L'estructura de la barriada és tancada, delimitat per blocs de pisos, en la qual només hi ha un carrer per entrar i un altre per sortir. Actualment està connectat amb el centre de Palma per la línia 8 del servei de transport públic d'autobusos, EMT. El CEIP Son Anglada es troba envoltat de cases unifamiliars, sent un carrer unidireccional sense voreres ni zona especial per vianants.

El centre és de caràcter públic, la titularitat de la qual pertany a la Conselleria d'Educació i Cultura. L'oferta d'aquest, engloba dos nivells educatius: educació infantil i primària. Ambdós nivells estan formats per una única línia educativa, establertes de la següent manera: 2 aules d'Educació Infantil, 6 aules d'Educació Primària, 1 Unitat Especial a Centres amb Currículum Ordinari (UEECO) i 1 aula adscrita ubicada al Centre de Protecció de Primera Acol·lida Temporal Puig d'es Bous (CAT).

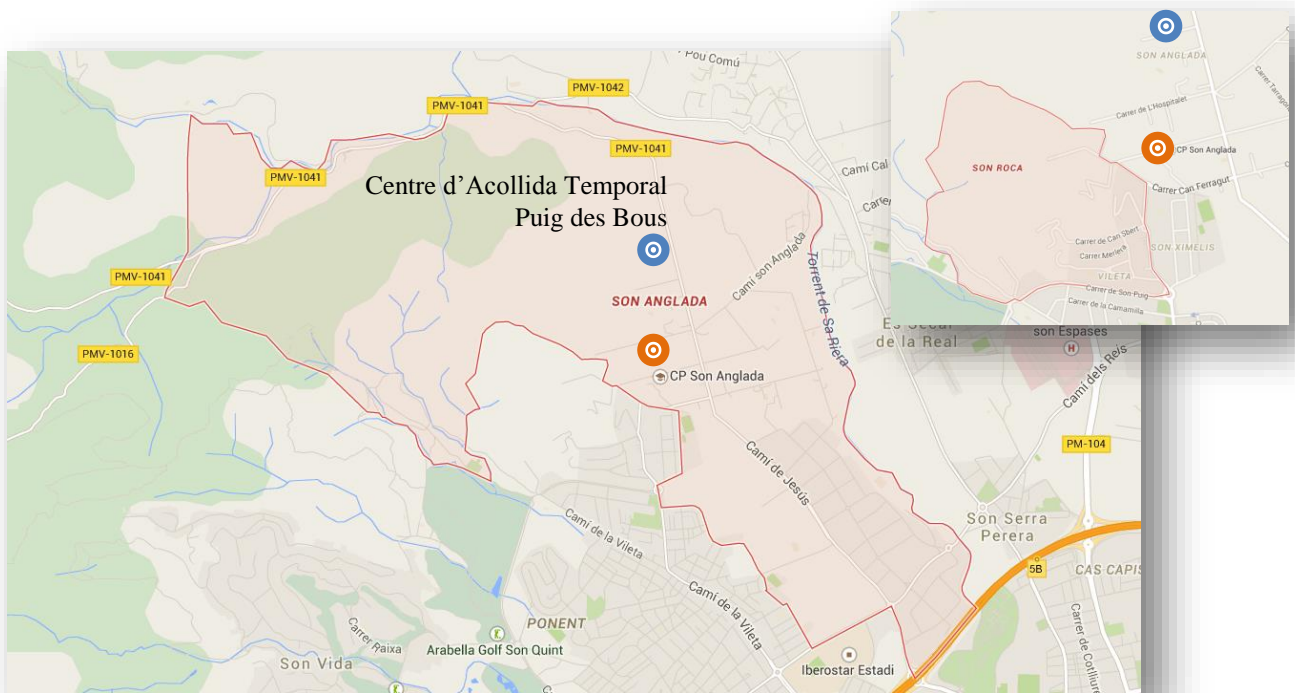


Figura 6. Situació Centre d'Acollida Temporal Puig d'es Bous i CEIP Son Anglada.
Font: Google Maps.

El barri, del qual rep la majoria de l'alumnat, està format per una urbanització de vivendes de protecció oficial construïdes, en els anys 70, a causa del nombre d'immigrants del sud de la península que arribaren a l'illa de Mallorca a conseqüència del boom econòmic provocat per l'auge del turisme en aquesta.

Actualment, el nombre de població en el barri de Son Roca, segons el padró municipal de l'Observatori Municipal de Palma, és de 2.008 habitants (a dia 1 de gener de 2014).

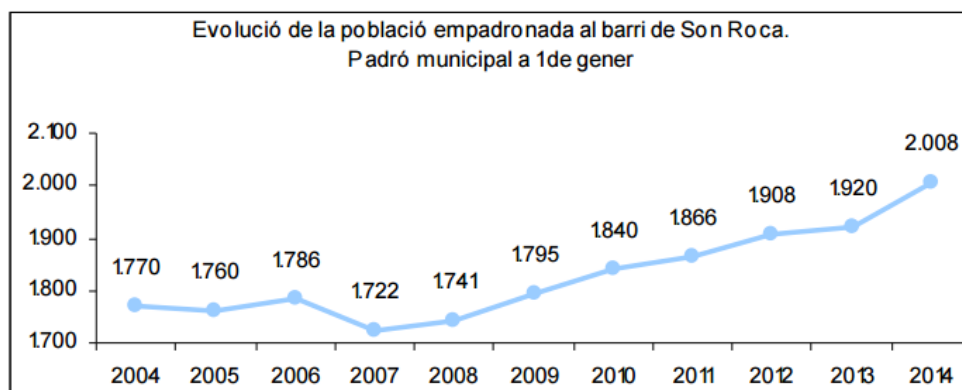


Figura 7. Evolució de la població empadronada al barri de Son Roca
Font: padró municipal de Son Roca, Observatori Municipal de Palma

A més, a dia 1 de gener de 2014 també es data que hi ha un 85,8% de famílies espanyoles i un 14,2% de famílies estrangeres, distribuïdes de la següent manera:

Taula 6
Registre de nacionalitats al barri de Son Roca

Nacionalitat	Son Roca			% sobre total població			% sobre nacionalitat estrangera		
	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones	Total	Homes	Dones
Total població	2.008	973	1.035	100	100	100	-	-	-
Espanyola	1.722	832	890	85,8	85,5	86,0	-	-	-
Estrangera	286	141	145	14,2	14,5	14,0	100	100	100
Unió Europea 27	135	56	79	6,7	5,8	7,6	47,2	39,7	54,5
Resta d'Europa	12	6	6	0,6	0,6	0,6	4,2	4,3	4,1
Llatinoamericana	74	40	34	3,7	4,1	3,3	25,9	28,4	23,4
Asiàtica	4	3	1	0,2	0,3	0,1	1,4	2,1	0,7
Africana	59	36	23	2,9	3,7	2,2	20,6	25,5	15,9
Altres nacionalitats	2	0	2	0,1	0,0	0,2	0,7	0,0	1,4

Font: padró municipal de Son Roca, Observatori Municipal de Palma

Cal afegir que els edificis d'habitatges estan molt deteriorats i no han hagut reformes visibles en aquests. Segons el PEC (2011) el barri acull a una població nombrosa d'aturats, incloent-hi a joves que encara no han trobat una primera feina. La majoria dels pares d'aquestes famílies fan feina a la construcció o en el sector serveis, és a dir, per temporades. Per altra

banda, les mares d'aquestes famílies solen tenir feines per hores de neteja, identificades dins l'economia submergida.

Per finalitzar, cal remarcar que l'any 2011 el 15% dels infants pertanyents a l'escola, es trobaven sota tutela administrativa. Aquests infants vénen d'institucions de protecció de menors Minyones, Oblates, Padres Montalves i Puig d'Es Bous que escolaritzen als infants en aquest centre encara que no es troben dins la mateixa barriada.

La barriada de Son Roca compta amb diversos serveis, entre els que trobem comerços, un club d'esplai, una associació de veïnats, casal de joves, biblioteca municipal, centre socioeducatiu Naüm, una altra escola pública (CEIP Anselm Turmeda) i una Escoleta Infantil municipal. L'Escoleta és un servei freqüentat pels nens que venen a l'escola, ja que és l'únic centre d'educació infantil, de primer cicle, del que disposa aquesta barriada. Cal fer referència al fet que el Centre de Salut més pròxim és a La Vileta, pel que els habitants del barri de Son Roca i proximitats s'han de desplaçar quan necessiten atenció mèdica.

Un servei, lligat al centre, és el Centre d'Acollida Temporal de Protecció de Menors del Puig d'es Bous. Aquest centre disposa d'una aula, dins el mateix, que està adscrita al CEIP Son Anglada.

5.1. Presentació de resultats

A continuació presento les dades i la informació recollida a partir dels qüestionaris que he repartit, de les observacions a les reunions de les quals he participat i de les entrevistes que he realitzat; així com apporto informació a partir de les vivències i el dia a dia dins el CEIP Son Anglada.

NAÜM

El centre socioeducatiu NAÜM està situat dins el barri de Son Roca desenvolupant activitats i tallers amb infants, joventut i famílies. A més, coordina les seves intervencions educatives amb el club de futbol Son Ximelis, el CEIP Son Anglada, el CEIP Anselm Turmeda i el club d'esplai. L'ús del carnet de convivència permet regular i controlar les beques econòmiques que reben les famílies i l'absentisme escolar. A canvi de que les famílies i els

infants acudeixin regularment a NAÛM i duguin a terme els acords establerts als plans d'actuació per a famílies amb manca d'habilitats parentals, aquestes reben les ajudes econòmiques que necessiten, com són les beques de menjador o un tiquet de cent euros, permetent així fer el seguiment pertinent d'aquestes famílies. També, l'assistència o l'absentisme escolar és el que regula la participació de cada infant en el partit de futbol que hi ha cada cap de setmana, és a dir, segons la regularitat amb que l'infant va a l'escola durant la setmana jugarà més o menys temps el partit de futbol del cap de setmana.

Afegir que, intercanvia informació amb el CEIP Son Anglada, el CEIP Anselm Turmeda, l'educadora de carrer, el centre de salut, Càritas i Serveis Socials, de manera que totes les institucions i aquesta mateixa tenen continuïtat de la situació actual de cada cas per a establir establir una continuïtat. El traspàs d'informació es fa en moments diversos i de maneres diferents, predominant les trobades presencials i les telefonades. Per exemple, amb el CEIP Son Anglada tenen prevista una reunió mensual a l'escola, mentre que amb el centre de salut es fa de manera puntual en els casos necessaris. Però sempre l'objectiu és tenir una bona coordinació entre totes les institucions per fer un acompanyament de l'infant el més coherent i estable possible. Fer referència que la informació es comunica de manera oral i de manera presencial, mitjançant trobades al CEIP Son Anglada. NAÛM considera efectiu aquest traspàs d'informació, ja que, pensen que es fa arribar tota la informació necessària de manera bidireccional, així com aquesta informació s'entén.

També, NAÛM manté relacions i contactes de manera puntual, en els casos i moments necessaris, amb el servei sanitari, la treballadora social de Càritas i Serveis Socials de Mestral, i l'educadora social de carrer; ja sigui, per fer un traspàs d'informació, recollir més informació o fer derivacions, entre d'altres.

APIMA

L'APIMA del CEIP Son Anglada es troba en un procés d'aproximació de l'escola al barri, a les famílies i a la comunitat educativa. Fa pocs mesos l'APIMA ha detectat que les famílies no coneixen a fons la tasca educativa que es du a terme a l'escola i que aquesta situació genera inseguretats i desconfiança per part de les famílies. Aleshores, està fent una cridada als professionals, els convida a participar de les activitats programades fora de l'horari escolar, ja

siguin festes del barri, jornades de portes obertes al mateix centre o organitzar festes i celebracions juntament amb altres escoles dels voltants i al barri.

A partir de tot això, l'APIMA està començant a organitzar per al curs escolar vinent, una extraescolar de batucada familiar. Amb la idea que pugui arribar a ser la batucada del barri que participi de festes i celebracions. D'aquesta manera pares, mares i fills poden compartir un mateix moment d'oci obert a la barriada

L'APIMA també ha pres el rol d'estar més vinculada al barri, per exemple oferiren uns tallers d'escola de pares a l'escoleta del barri sobre educació emocional, dirigit a totes les famílies que volguessin participar. A més, anys anteriors han sol·licitat passos de vianants, semàfors o la presència d'un policia de barri a les entrades i sortides per tal de facilitar l'accés a peu a l'escola; ja que, la majoria dels infants arriben a l'escola a peu. Per aquestes qüestions més socials i comunitàries l'APIMA ha participat d'algunes reunions o trobades de totes les entitats i institucions del barri, per tal de fer arribar aquestes necessitats i reivindicacions.

Centre d'Acollida Temporal: Puig d'es Bous

La principal funció d'un centre de primera acollida, i en concret es Puig d'es Bous, és de diagnosticar la situació personal i individual de cada infant, fer una valoració i dur a terme la derivació més adequada. Tot aquest procés es posa en coneixement de l'escola, concretament a l'equip directiu qui, posteriorment i segons la informació, comunica al tutor o la tutora de l'infant; és a dir, es transmet al tutor o la tutora aquella informació necessària que cal que conegui per al desenvolupament de l'infant i per al seu procés d'aprenentatge.

A més de mantenir una relació molt propera i sistemàtica amb els centres escolars, en el cas del CEIP Son Anglada està establerta una reunió mensual per fer el seguiment de cada cas, aquest centre d'acollida també manté contacte amb altres institucions adaptades a cada situació i a cada cas. Sempre parteixen de la xarxa que ja ha començat a establir des de l'inci d'aquest procés, essent el tècnic de referència de l'infant també el referent per al centre de primera acollida, i a partir d'ell es coordina amb la resta de xarxa, ja sigui, Serveis Socials si estan implicats, educadors familiars si han tingut, el terapeuta del Servei d'Infància i Família si en tenen assignat, entre d'altres. Per tant, a partir de cada cas concret realitzen una feina específica.

Aleshores, els canals de comunicació que mantenen amb el CEIP Son Anglada són principalment les reunions mensuals amb la directora i l'orientadora, tot i que també fan servir el contacte telefònic i el correu electrònic. El director del centre d'acollida destaca l'avantatge de comptar amb dues mestres que fan feina una part de la jornada al centre d'acollida i una altra part a l'escola, indicant que aquest fet fa que la comunicació sigui més propera.

Finalment, destacar que el CEIP Son Anglada i el centre d'acollida temporal es Puig d'es Bous són dues institucions que coneixen mútuament molt bé el funcionament de cada una. Tenen experiència de molts d'anys amb fer feina junts i això agilitza els processos comunicatius, ajuda a arribar a acords i a entendre les situacions individuals de cada cas i la importància d'atendre les necessitats específiques de cada infant.

CEIP Son Anglada

La relació que l'escola manté amb els centres d'acollida és amb l'objectiu de fer un seguiment, és a dir, que l'escola rebi informació de la situació personal de cada infant en relació a les perspectives de canvi de centre o de retorn familiar, com està essent el procés d'adaptació en la seva institucionalització, així com si tenen o tindran visites amb les famílies o no, entre altres qüestions. Mentre que, la informació relacionada amb el rendiment escolar, deures o tasques es fa a nivell d'aula, és a dir, es convoca una tutoria entre l'educador o tutor legal i el tutor d'aula de l'infant per comentar aquestes qüestions.

L'escola també manté una relació molt estreta amb el servei socioeducatiu NAÛM. A través d'aquest s'assegura un seguiment i supervisió dels infants que viuen amb les seves famílies però que es troben en una situació de risc, ja sigui per motius econòmics, manca d'habilitats parentals, entre d'altres. Així, l'escola fa aquest seguiment al matí i NAÛM a l'horabaixa, a més de tot el comentat anteriorment del rol que té NAÛM al barri i a l'escola. També existeix una relació més directa i estreta entre el tutor de l'escola i el voluntariat de NAÛM, a partir d'uns fulls de comunicació el tutor transmet al voluntariat aquells aspectes, temes o àrees que cal incidir més amb cada infant en particular.

Aleshores, existeixen diversos canals de comunicació, el primer són les reunions mensuals presencials amb els centres d'acollida i el servei socioeducatiu NAÛM. El segon, el

correu electrònic per a transmetre's informació de caràcter urgent, no només amb aquestes institucions, sinó també amb la treballadora social de Càritas i de Serveis Socials de Mestral, el centre sanitari, etc. Per exemple, l'absentisme escolar, manca d'higiene, actituds i comentaris alarmants, entre d'altres; s'aborda conjuntament amb la treballadora social, el procés s'inicia quan el tutor comunica aquesta situació a l'equip directiu i aquest es posa en contacte amb la treballadora social via correu electrònic. Es segueix un procés que, com a darrer recurs, es convoca a la treballadora social, a la família i al tutor a una reunió a l'escola per tal d'arribar a acords, del qual es fa un seguiment a través del tutor, qui ha de recollir certa informació, transmetre-la a l'equip directiu i aquest a la treballadora social.

En darrer terme, la directora del CEIP Son Anglada considera que la comunicació amb aquestes institucions és efectiva i mostra un alt grau de satisfacció. Considera com aspecte positiu la formació que té cada una de les persones amb qui ha de compartir aquesta tasca, perquè tothom comparteix el mateix objectiu: millorar la qualitat de vida dels infants i les seves famílies. I també atorga gran valor al treball en xarxa, gràcies a aquest des de l'escola poden atendre les necessitats de tot l'alumnat, abordant tant la part curricular com la personal o emocional, amb l'objectiu de compensar aquestes necessitats de cada infant, i aquí trobem l'origen del projecte emocional que té en marxa l'escola i el potencia curs rere curs.

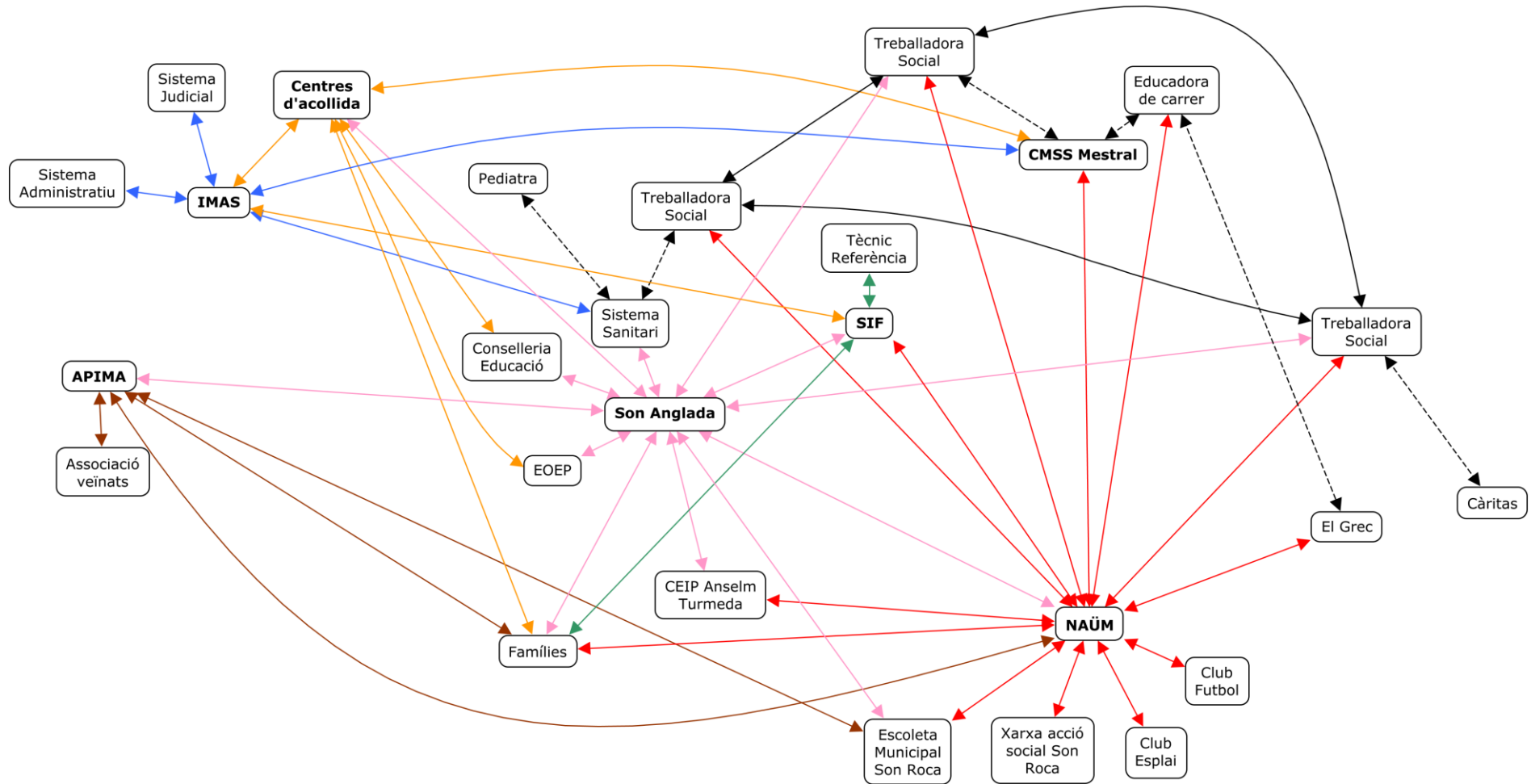


Figura 8. Relacions entre xarxes
Font: Elaboració pròpia

² Vull aclarir que aquestes xarxes de relacions són les que he pogut recollir durant la investigació i, segurament, n'hi ha moltes més; aquest treball suposa una petita aproximació a la realitat del CEIP Son Anglada i el barri de Son Roca amb el treball en xarxa.

A trets generals dins aquesta gran xarxa identifiquem xarxes principals i secundàries, en termes de Bertalanffy parlariem de sistemes i subsistemes que formen part, del que Bronfenbrenner anomena, el mesosistema i l'exosistema. Com a xarxes principals trobem el CEIP Son Anglada, l'IMAS i NAÛM que inclouen subsistemes o xarxes secundàries entre les treballadores socials, l'APIMA, el SIF, CMSS Mestral i els centres d'acollida. Dit amb unes altres paraules, el CEIP Son Anglada, l'IMAS i NAÛM recullen i transmeten informació a través de:

- a) Les treballadores socials del servei sanitari, serveis socials i Càritas.
- b) L'APIMA gràcies a la seva connexió amb el barri.
- c) El SIF.
- d) CMSS Mestral especialment per l'educadora de carrer.
- e) Els centres d'acollida.

En definitiva, la xarxa en la qual es troba immers el CEIP Son Anglada es pot resumir amb què l'escola transmet i rep informació d'altres institucions i aquestes també mantenen una relació entre si, a més d'amb altres. D'aquesta manera, la informació i les dades de cada infant i cada cas concret arriba a totes les institucions necessàries per abordar cada situació.

5.2. Anàlisi de resultats

RELACIONS I ACTITUDS DEL CEIP SON ANGLADA SOBRE EL TREBALL EN XARXA

El CEIP Son Anglada forma part d'una gran xarxa, on només suposa una petita baula de tot aquest engranatge, però prou important per a tenir-lo molt present dins el treball en xarxa al barri de Son Roca, especialment pel tipus de famílies que acull. Tenint en compte els factors de risc presentats al marc teòric sobre vulnerabilitat i exclusió social, en general, en aquest centre escolar (concretament al cicle d'educació infantil) trobem famílies amb algunes de les característiques següents:

Taula 7

Factors de risc dels contextos de vulnerabilitat i exclusió social que presenten les famílies del cicle d'Educació Infantil del CEIP Son Anglada

Econòmic	<ul style="list-style-type: none">◆ Ingressos inferiors a 500 euros.◆ Sense alta a la Seguretat Social.◆ Fenia sense contracte◆ Atur durant més de dos anys i joves que encara no han trobat la primera feina.◆ Fa feina per compte pròpia.◆ Percep Renta Mínima.◆ Economia submergida i feina per temporades.
Social	<ul style="list-style-type: none">◆ Baixa qualificació professional.◆ Molt baixa comprensió de l'espanyol, no el parla.
Ambiental/ Habitatge	<ul style="list-style-type: none">◆ Amuntegament.◆ Barri sense serveis mínims, cal desplaçar-se fins a la Vileta per al servei sanitari.◆ Habitatges molt deteriorades.
Familiar	<ul style="list-style-type: none">◆ Amb 3 o més fills a càrrec seu.◆ Altres familiars dependents.◆ Família monoparental.◆ Presó a la família.
Personal	Pares i mares sense discapacitats ni malalties greus, així com sense addiccions. Però sí que acull infants amb tuteles administratives.

Font: Elaboració pròpia

Aleshores, l'escola necessita ajuda i informació d'altres institucions per tal de poder donar resposta a aquesta situació, i cobrir les necessitats d'aquests infants i les seves famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat i de risc d'exclusió social.

A partir de la informació i les dades recollides (presentades anteriorment), cal fer referència i fer una anàlisi de necessitats d'aquesta escola en relació al treball en xarxa, ja que, dins la seva organització hi ha moltes fortaleeses i oportunitats, però també debilitats i amenaces; aquestes són les següents:

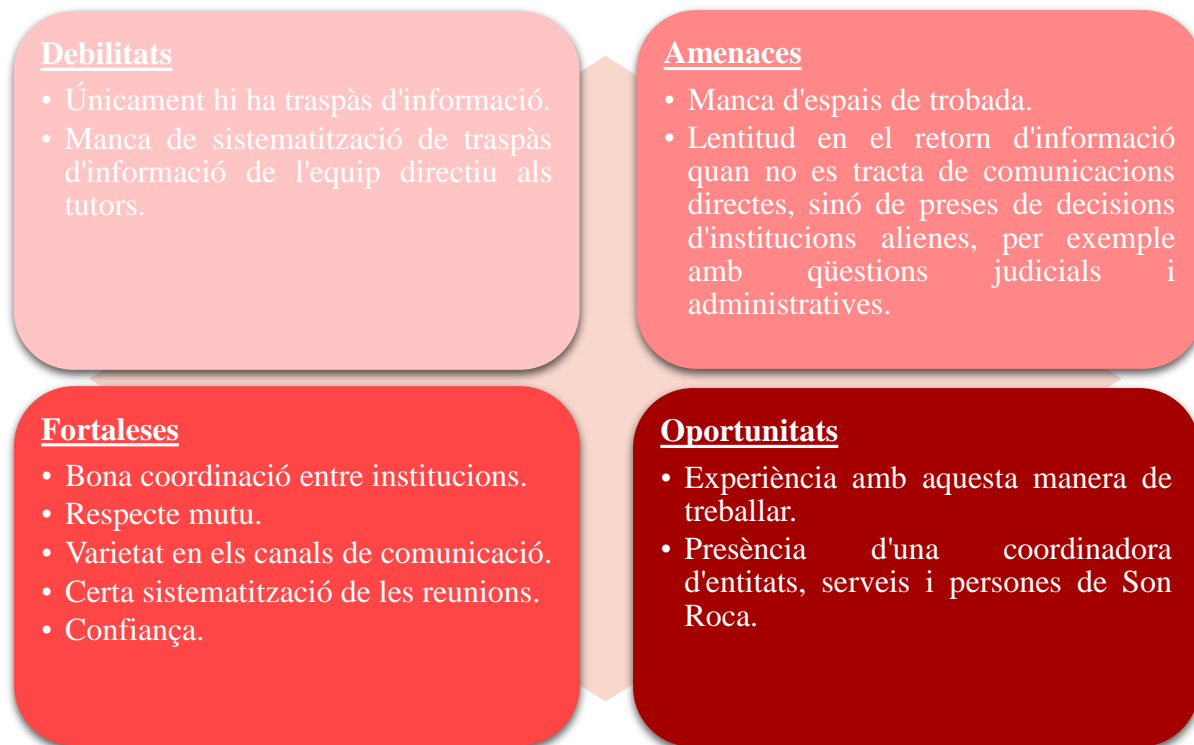


Figura 9. DAFO per a l'anàlisi de necessitats del CEIP Son Anglada en relació al treball en xarxa
Font: Elaboració pròpia

A continuació, duré a terme l'anàlisi dels resultats obtinguts des del CEIP Son Anglada, a partir del comentari i anàlisi del DAFO, els quatre principis bàsics per a una bona relació de Ferrer (2014), i les estratègies d'intervenció i principis claus de Ballester (2014) i Pérez (2011) per a la construcció i dinamització d'una xarxa.

Taula 8

Referents teòrics i pràctics per a desenvolupar l'anàlisi i les possibles relacions entre les diferents terminologies

DAFO	Principis bàsics per a una bona relació	Estratègies d'intervenció i principis claus per a la construcció i dinamització d'una xarxa	
	Ferrer (2014)	Ballester (2014)	Pérez (2011)
Debilitats Amenaces Fortaleeses Oportunitats	Continuïtat	Interdisciplinarietat	Cooperació i interdependència
	Complementarietat		
	Circularitat	Transversalitat	Corresponsabilitat i compromís mutu
		Enfocament de xarxa	Participació, pluralitat i integralitat
	Comunicació	Empoderament	Proactivitat i projecció
		Proximitat, racionalitat i transparència	

Font: Elaboració pròpia

Circularitat - Transversalitat - Corresponsabilitat i Compromís Mutu

En primer terme, aquesta escola manté una relació amb les altres institucions de suma de responsabilitats, és a dir, pensen que realitzen una tasca de *responsabilitat compartida* perquè va dirigida cap a una mateixa persona, però en realitat cada entitat realitza tasques per separat per assolir objectius complementaris però diferents. Aleshores no constitueixen un projecte compartit, sinó que duen a terme un model d'organització global amb diferents tipus de mesures on cada institució s'encarrega d'una o més i totes participen des del seu àmbit d'acció. De fet a les reunions que manté l'equip directiu amb les altres institucions predomina el traspàs d'informació sobre cada infant en particular, manquen moments d'acostar postures, de planificar la col·laboració i la complementarietat, entre d'altres.

D'aquesta manera, es fa evident que l'actuació de cada entitat depèn de la dels altres però no en gran mesura, sinó que a partir del que coneixen unes institucions de les altres (característiques, metodologia, història...) construeixen el seu pla de treball sense establir elements complementaris entre cada actuació o institució. Dit amb unes altres paraules, la complementarietat i la conjunció de funcions no es veu afavorida perquè es realitza una suma de coneixements sense establir un debat a partir d'uns criteris comuns, fins i tot hi ha certa resistència a la participació en el moment d'incorporar els feedbacks que aporten altres institucions, sovint es viuen com amenaces o una manera de qüestionar la seva tasca.

Per exemple, la situació d'un infant que es troba en una situació de diagnòstic i presenta necessitats educatives especials, i requereix prendre una decisió sobre la seva modalitat d'escolarització de cara al pròxim curs. Per a dur a terme aquesta avaluació l'Equip d'Orientació Educativa va realitzar un conjunt de proves i, juntament amb la tutora i l'especialista d'Audició i Llenguatge, es varen reunir amb una terapeuta que forma part de l'equip de Maria Fortuny i que, a més, duu a terme sessions de psicomotricitat terapèutica amb aquest infant des de fa temps. En aquesta trobada, la terapeuta es va mostrar molt respectuosa i comprensiva cap a la situació, necessitats i demandes que viu l'escola actualment, però també va explicar la feina que estava fent amb aquest infant, sense fer suggeriments despectius cap a la tasca educativa que du a terme l'escola. L'orientadora va agrair molt la seva aportació perquè oferia una perspectiva molt més positiva, totalment contrària, del que havia pogut detectar amb les proves, però la tutora i l'AL sortiren de la reunió amb poca confiança sobre el que havia

exposat la terapeuta sobre les capacitats i habilitats d'aquell infant, molt diferents del que mostra a l'escola.

Encara que, les diferents institucions sí que duen a terme una gestió de l'educació de manera compartida, especialment quan hi ha continuïtat amb les sancions i amb el seguiment tant a l'escola com a les altres entitats socials. Per exemple, amb el carnet de convivència, així com, a escala individual i d'aula, amb el respecte cap a les decisions de la mestra, els monitors dels centres d'acollida la compleixen també fora de l'escola.

Com a aspecte positiu, destacar que, de cada institució en general, hi ha una elevada *implicació i responsabilització* en aquesta feina, gràcies al sentiment de pertinença que tenen tots els agents, i que facilita l'organització, la coordinació i ofereix estabilitat a la xarxa i al desenvolupament de l'infant. Tot i que no hi ha un ús dels recursos de manera coordinada i organitzada entre nivells, és a dir, la informació serveix per saber què fan els altres i quina és la situació de l'infant, però poques vegades el tutor ho té en compte en la seva organització; sembla que tot el traspàs d'informació i el compromís no és equitatiu entre tots els membres que formen part de cada institució.

En darrer terme, faré referència al context que envoltava i acollia les *situacions comunicatives* que vaig poder observar entre la directora de l'escola i dos representants de l'APIMA, monitores de NAÛM i el director del Puig d'es Bous. De la mateixa manera que manquen espais de trobada i de participació entre l'equip directiu i els tutors, també sorgeix aquesta mancança a les reunions amb les altres institucions. Amb aquestes darreres, es duen a terme a secretaria – despatx de l'equip directiu, on es crea un clima de feina que envolta la situació comunicativa entre la directora i els coordinadors, monitors o directors. Sovint hi ha interrupcions per l'entrada i sortida d'adults i alumnes, intervencions de la cap d'estudis o la secretària, entre altres.

A trets generals, seguint les aportacions de Parellada (2000), Travesset (2007) i Albaladejo (2010) observem que l'espai també és molt important. Tenint en compte la manca d'*espais disponibles* a l'escola, a les reunions que vaig assistir, l'espai no afavoria la comunicació, ja que, aquest era poc acollidor i amb poc espai per moure's. Predominaren les interrupcions perquè entraven mestres demanant materials o claus i, fins i tot, hi va haver qualche alumne castigat. També cal tenir en compte que és un espai compartit amb la cap

d'estudis i la secretaria, aleshores, hi havia moments en què entraven dins la conversa i també participaven o feien comentaris de feina entre elles. Així com, la distribució de l'espai i dels participants era significatiu, els separava la taula de la directora, aquesta és rectangular, la directora estava asseguda a una banda de la taula i els altres participants (sigui un o siguin tres) a l'altra banda, uns enfront dels altres, però no de manera que tothom es veiés les cares amb facilitat.



Figura 10. Distribució espacial dels participants de les reunions.

Font: Albaladejo (2010). Com dir-ho. Entrevistes eficaces a l'àmbit educatiu.

Tot i així la *comunicació era fluida* i *d'escolta activa* entre participants –

directora i directora – participants, l'escolta deixava de ser activa en el moment que intervenien participants de la mateixa institució. Un altre aspecte a comentar relacionat amb aquestes situacions, és la presència d'un guió per part de la directora, ella portava un ordre del dia que va ajudar a guiar la conversa.

Taula 9

Elements de l'espai que varen estar presents durant les reunions

Errors d'Escenari
La reunió es va realitzar al despatx de l'equip directiu – secretaria, un espai petit.
Interrupcions per part d'alumnes i personal del centre.
La directora estava situada a la banda oposada, davant mateix d'on s'asseien els altres participants, enfront d'una taula rectangular.
La meua presència o assistència es va comunicar en el mateix moment de la reunió, no va haver-hi anticipació.

Font: Elaboració pròpia, adaptació de Albaladejo (2010)

Circularitat - Enfocament de xarxa - Participació, Pluralitat i Integralitat

Parlar objectivament de pluralitat i integritat és difícil, ja que, la comunicació es basa en el traspàs d'informació i, tot i ser bidireccional, predomina la unidireccionalitat de les altres institucions cap a l'escola, és a dir, l'escola rep més informació de la que aporta; per tant em basaré en els qüestionaris (annex 1) i, en alguns ítems, en les observacions (annex 3).

La informació que transmet l'escola i la que rep, és clara i arriba a tothom, als qüestionaris es reflecteix la idea que consideren que les altres institucions entenen la informació que es dona, i aquesta entén la que rep i no té sentiment de manca d'informació. Tot i que, a continuació explicaré una situació que dona continuïtat al cas anterior i es mostra en contraposició o incoherent amb aquest darrer paràgraf.

Com he comentat anteriorment l'orientadora es va mostrar agraïda i receptiva cap a les aportacions de la terapeuta. En canvi, a la reunió que varen dur a terme l'orientadora i la tutora amb la família d'aquest infant, l'orientadora va exposar i explicar els resultats obtinguts de les proves que havia fet a l'infant, resultats que es troben en discordança amb el que va explicar la terapeuta i amb altres experts. Finalment, sembla que ambdues reunions es varen dur a terme per a què l'Equip d'Orientació Educativa exposés la seva decisió, aparentment, ja tancada sobre la continuïtat acadèmica i de desenvolupament d'aquell infant en relació a la modalitat d'escolarització i educativa que s'iniciarà el curs vinent.

També, tornant als qüestionaris, totes les institucions corroboren que sempre es parteix del *consens*, per tant es té en compte l'acceptació col·lectiva de les decisions preses; es parla i es debat cada qüestió tenint presents els punts forts i els punts febles. Encara que, als registres d'observació es pot observar que aquesta participació es delimita al traspàs d'informació, és a dir, és de caràcter informatiu, no hi ha projectes o accions conjuntes.

La situació més semblant que vaig poder observar, parlant de consens, va ser a la reunió amb la presidenta de l'APIMA. Aquesta, com a organització, suggeria més participació de l'equip educatiu a les festes que organitzava l'APIMA al centre les horabaixes i a les organitzades per altres organitzacions al barri. Per aquest motiu, per tal d'obrir l'escola a la barriada, varen exposar al darrer Consell Escolar una proposta d'extraescolar per al curs proper (annex 3). Pel que fa a aquests dos aspectes, l'escola va recollir aquesta informació sense fer aportacions ni suggeriments; mentre que, concretament en quant a la participació dels mestres, la directora va comunicar aquesta idea a la resta d'equip educatiu (d'una manera informal, tal com he explicat anteriorment) i, entre els membres, dins aquest, varen decidir què volien aportar a la festa del Maig Cultural i de quina manera. A dies abans d'aquesta festa, l'APIMA encara no havia rebut el retorn d'informació, és a dir, no tenien confirmació de si, finalment, l'escola es faria present aquell dia.

Com a debilitats d'aquesta xarxa, en relació al CEIP Son Anglada, fer referència al fet que tot i que a trets generals hi ha *confiança* entre les entitats sorgeixen petites desconfiances respecte a la divulgació de la informació de l'equip directiu cap a l'equip educatiu. A nivell d'escola, dit traspàs d'informació és poc sistemàtic; és a dir, no existeix dins la planificació o l'horari un moment dirigit a què l'equip directiu transmeti la informació o contingut de les reunions a cada tutor, més aviat es fa de manera informal i oral, a vegades, quan ja han passat uns dies d'aquesta trobada. Excepte quan és una reunió molt esperada i important per al tutor, aleshores, aquest s'anticipa i es dirigeix a l'equip directiu demanant més informació sobre un aspecte concret, una situació, etc.

Tot i així totes les entitats *es senten reconegudes* i es troben satisfetes amb la funcionalitat dels canals de comunicació que utilitzen (annex 1). Existeix plena llibertat d'expressió, cada participant a més de transmetre informació objectiva també planteja alternatives o propostes donant resposta als entrebancs que poden sorgir durant la conversa, aleshores hi ha un component espontani en les intervencions que és molt ben acceptat. Afegir que valoren molt la importància de la comprensió multifactorial de la realitat educativa, per això aprecien la bona relació que puguin tenir i compartir les perspectives d'acció, en aquest cas el benestar de l'infant. Encara que, he pogut observar i donar evidències de que aquesta afirmació no es correspon totalment amb les accions que es duen a terme, manca coherència.

Circularitat - Enfocament de xarxa - Proactivitat i Projecció

La proactivitat i la projecció són termes que recullen una mica el que hem comentat fins ara, tot i que ens mostren una altra perspectiva de la situació del treball en xarxa. Fa referència a la *creació de rols inamovibles*, en el cas de l'equip directiu d'aquesta escola compleix aquesta característica, és a dir, durant molts d'anys està format per les mateixes persones. A més, com anem veient, hi ha una acceptació comuna en rebre i transmetre informació però hi ha resistència en la transversalitat entre totes les institucions, i aquí trobem la feblesa d'aquesta xarxa, existeix molta individualitat, separació i distància entre totes i cada una de les institucions que fa que aquesta col·laboració i complementarietat no arribi més enllà. I finalment, com a representants de l'escola, l'equip directiu, recull tota la informació de les altres

entitats, però no assegura la difusió de la informació que rep, sovint són els altres mestres i/o tutors qui ha d'investigar, demanar o insistir per accedir a aquesta informació.

Comunicació - Empoderament - Proximitat, Racionalitat i Transparència

Continuant amb la idea anterior, la *capacitat d'interacció i de col·laboració* es veu afectada per l'excessiva divisió dels camps de treball de cada institució, l'empoderament³ de cada una d'elles és prou alt i sòlid però cap organització entra ni deixa entrar a les altres per a col·laborar dins el seu àmbit d'actuació, sinó que cada una s'encarrega de la seva àrea. Encara que, les relacions no es basen en la crítica mútua i continua, sinó que existeix respecte entre les institucions.

Com a aspecte positiu, destacar que el director del centre d'acollida es Puig d'es Bous incideix en la idea que el CEIP Son Anglada ja fa molts d'anys que treballa amb aquesta dinàmica i que, per tant, la coneix molt bé, així com té prou informació sobre com funciona aquest centre en concret i a la inversa. Aleshores, hi ha reconeixement de les accions i coneixement de les característiques de cada entitat per part del representant de cada una d'elles, tot i que no existeix això mateix per part de cada persona que en forma part de cada institució. Sovint l'equip educatiu ignora el funcionament de NAÛM o dels centres d'acollida perquè no els hi arriba tota la informació que rep l'equip directiu, i a vegades aquesta no és rellevant de manera directa per al desenvolupament de l'infant, però sí per a donar seguretat als docents i concebre la tasca dels altres de manera diferent.

De la mateixa manera passa amb el *treball compartit* i la *transversalitat de les accions*, com he comentat anteriorment, hi ha certa continuïtat en l'ús del carnet de convivència entre l'escola, NAÛM i el club de futbol però no es comparteixen projectes o altres aspectes de manera que es puguin abordar des de les diferents institucions, únicament la part de detecció i derivació de casos. Manca aquesta part, que ja he comentat, de trencar els límits i les divisions entre els camps de treball i permetre la implicació dels diferents departaments en el plantejament d'iniciatives que afecten diferents àmbits; tot i així, existeix molt bona coordinació entre les institucions.

³ Cada institució confia en les pròpies capacitats i en la importància del seu control i influència de les decisions preses perquè afecten a la vida dels altres i al funcionament de les estructures socials i la vida comunitària.

De fet, l'escola i el centre de primera acollida es Puig d'es Bous vetllen per adaptar la modalitat d'escolarització a la necessitat i situació personal de cada infant (annex 2). Però les seves perspectives xoquen frontalment amb les de la Conselleria d'Educació, ja que, alguns d'aquests infants necessiten estar a l'aula adscrita al centre d'acollida i no assistir a una escola ordinària, de manera temporal. Aquesta situació es veu interrompuda en el moment que aquests infants canvien de centre, passen a un definitiu o permanent, on ja no és possible mantenir aquest tipus d'escolarització i, a més, suposa un canvi de centre (un altre factor que dificultarà el procés d'adaptació d'aquests infants).

Aleshores, tant el centre de primera acollida com l'escola curs rere curs lluiten amb la Conselleria d'Educació per aconseguir, aquesta adaptació a la seva realitat o àmbit d'actuació, és a dir, s'esforcen per mantenir aquest tipus d'escolarització més flexible a l'escola de destí; així com, tot i trobar-se amb un termini d'un mes per a finalitzar el curs, permetre i facilitar el procés de canvi de matrícula. La directora de l'escola considera que aquest més pot ser molt beneficiós per a l'infant, el pot viure i aprofitar com a un petit període d'adaptació que li serà beneficiós per al curs proper. A més aquesta situació la pateixen, sobretot, aquells infants que fa poc que viuen una situació de tutela administrativa, és a dir, són un col·lectiu que necessita estar més protegit.

Com a alternativa o solució a aquesta situació el director del centre d'acollida proposa sol·licitar una reunió amb la consellera i poder trobar estabilitat en aquests moments, però la directora de l'escola no va mostrar el seu punt de vista respecte a la proposta.

En darrer terme dir que, gràcies a la sistematització de les reunions, l'experiència de molts d'anys que fa que duen a terme aquesta feina conjunta, el respecte mutu i la confiança cap a la feina que fa cada agent fa que tothom conegui els drets i els deures de cada institució. Un altre aspecte a destacar és la *varietat de canals de comunicació* que tenen prevists segons el grau d'urgència, des de reunions presencials fins al correu electrònic, així afavoreixen la continuïtat i el seguiment de cada cas. Finalment, fer referència a l'existència d'una coordinadora d'entitats, serveis i persones de Son Roca, és un element clau dins el treball en xarxa però que cap institució me l'ha nomenat, l'he pogut conèixer a partir d'un document guia que ha publicat el GREC enguany, l'any 2015, on apareixen totes les entitats i serveis disponibles al barri de Son Roca i les relacions o coordinacions entre elles.

Continuïtat i - Interdisciplinarietat - Cooperació i
Complementarietat - Interdependència

A suma del comentat fins ara, afegir que en moments puntuals es viuen situacions de tardança, és a dir, l'escola transmet una informació o demanda d'informació a altres institucions i el retorn pot ser a vegades lent. Concretament quan aquesta comunicació no és directa, sinó per correu electrònic o per telèfon i que, a més, inclou o depèn d'altres institucions i no només d'aquella amb la que l'escola ha contactat. Un exemple d'aquest tipus de situacions és quan el tutor de l'aula vol estar assabentat de la situació administrativa de la tutela d'un infant que, actualment, es troba en situació de tutela administrativa. Llavors, el tutor demana aquesta informació directament al monitor que acompanya a l'infant a l'escola cada dia, en cas de no rebre cap resposta en un temps prudencial, el tutor comunica aquesta necessitat a l'equip directiu i aquest contacta amb el centre d'acollida, amb el director o coordinador.

En aquest cas, el director o el coordinador ja ha transmès tota la informació que està al seu abast al monitor que acompanya a l'infant a l'escola, per tant, sovint no pot aportar més dades. Durant tot aquest procés han d'intervenir moltes institucions diferents les quals depenen unes d'altres, en aquest traspàs d'informació, i a més els processos judicials i administratius, en general, són lents. Aleshores, l'escola ha de contactar amb el centre d'acollida al qual pertany l'infant, aquest amb el SIF i aquest amb l'IMAS, i així successivament, i fer el retorn d'informació, el que suposa un treball en cadena. Perquè sovint la darrera baula no pot accedir directament a la primera, sinó que cal seguir un procés semblant a una jerarquia i, a més, quan s'ha aconseguit fer arribar aquesta informació, moltes vegades, es troben que no hi ha encara una resposta concreta i hauran de repetir el procés en un altre moment. Aquesta situació condueix a que en ocasions institucions superiors prenen decisions que no arriben a ser comunicades a temps a les altres, i no poden gestionar-la, per exemple amb els canvis d'escola dels infants en centres d'acollida, normalment es fan d'un dia per l'altre.

També dir que, a vegades, sembla que hi ha manca de *cohesió* entre l'APIMA i l'escola, és a dir, que no hi ha vincles especialment forts i segurs entre membres, tot semblen relacions purament professionals on s'intercanvia informació o es prenen decisions perquè sinó no es pot continuar amb la nostra tasca o perquè cal que sigui d'aquesta manera, institucionalment i administrativament parlant. Amb aquesta línia val la pena dir que entre aquestes dues organitzacions la cohesió és pobre perquè manca seguretat i confiança entre ambdues; per una

banda, per considerar que les famílies necessiten ajuda de l'escola per a dissenyar i fer aportacions a la tasca educativa, i per altra banda, per tenir el sentiment que la informació no arriba a tothom. Aleshores, sí que existeix interdependència entre les institucions perquè necessiten unes de les altres per a poder avançar, continuar i abordar amb èxit algunes situacions, però sembla que manca convenciment sobre la importància i necessitat d'aquestes actuacions per al desenvolupament de tots els infants. Arribats a aquest punt podem afirmar que, a trets generals, el CEIP Son Anglada forma part de xarxes de dependència.

Per anar acabant, es pot afirmar que es tracta d'una xarxa on existeix un elevat nivell de *coneixement mutu* i amb actuacions adaptades a l'àmbit territorial on es troba, és a dir, té en compte el context de vulnerabilitat que viuen els infants i les seves famílies. Afegir que l'escola ha establert una xarxa que promou la participació integrada dels diferents professionals pel que fa al traspàs d'informació, existeix sentiment de pertinença per part de l'escola i de responsabilitat compartida amb la resta d'institucions però duu a terme actuacions individuals. Tot i que, existeixen objectius comuns que vetllen pel benestar de l'infant, tots els agents participen en el seguiment, prevenció, detecció i derivació de casos.

Aquesta situació fa evident la manca de *cooperació*, ja que, com hem vist, tot i haver-hi reconeixement de la feina de cada agent, l'escola no inclou o no té sempre en compte els feedbacks de les altres organitzacions. Dit amb unes altres paraules, el CEIP Son Anglada no viu el treball en xarxa com un *procés de coneixement i d'aprenentatge per treballar junts*, sinó com una necessitat professional per a acollir de la millor manera tota la persona que conforma a cada infant. A vegades, des de l'equip educatiu, es viu aquesta situació com un entrebanc en el seu dia a dia, només es fan presents els esforços per a coordinar a tants professionals i no l'impacte tan important que tenen les seves actuacions.

Tot això pot estar estretament relacionat amb la manca de *coherència* que presenta aquesta escola, entre les intencions inicials en les seves actuacions, la informació rebuda i la intervenció final. Per exemple, quan un tutor rep un infant en procés de tutela administrativa, sol·licita una tutoria amb el seu tutor legal i, tot i així, no duu a terme cap tipus de període d'adaptació. Així com, el projecte d'educació emocional que es planteja el centre és important però no tenen les eines necessàries per a abordar-lo. En altres casos, la informació arriba als tutors a través de la directora, aquesta fa el seguiment amb les reunions que he comentat i després fa el traspàs d'informació, també com he descrit anteriorment.

Aleshores, tot i que a les entrevistes (annex 3) i als qüestionaris (annex 1) es mostra una elevada satisfacció per la funcionalitat dels canals comunicació, tot es troba interrelacionat: des de la manca de coneixement que té l'equip educatiu cap a la tasca de les altres institucions, el tipus i quantitat d'informació que rep l'equip educatiu sobre el seu propi alumnat, i no comptar amb espais i temps de participació comuns i compartits. En definitiva, el fet que tothom entengui la informació que se li transmet i no té sentiment de manca de coneixements, aquestes aportacions no s'incorporen amb èxit dins la tasca educativa.

Cal incidir amb que qui ha donat resposta als qüestionaris són persones que coordinen i dirigeixen un dels subsistemes que conforma la xarxa, però, per exemple, els tutors tindrien la mateixa perspectiva?, pot ser que ells i elles sí tinguin aquest sentiment de desconexió amb la resta i de desconexença? A mode d'hipòtesi, sembla que les respostes són afirmatives; per l'experiència viscuda, en alguns casos el fet de no poder contactar directament amb una persona que forma part d'altra institució, sinó haver de fer-ho a través de l'equip directiu, ha provocat sentiments de desorientació i soledat en els mestres. Com a suggeriment, pot ser positiu definir clarament cada delimitació en aquest procés d'articulació, és a dir, tenir la seguretat de saber fins on cada professional pot i ha d'intervenir. Així com, oferir oportunitats de trobada entre institucions i els seus participants, d'aquesta manera, es crea una relació més propera que ofereix seguretat i afavoreix la coherència de les intervencions. És donar pas a la creació de xarxes de dependència entre tots els membres i oferir oportunitats de que es formin xarxes de relacions personals.

Finalment, es tracta d'una xarxa on predomina la col·laboració per damunt de la coresponsabilitat i la complementarietat. Per una banda, existeix una cultura de treball conjunt però que, malgrat l'experiència i la quantitat d'anys que aquesta escola funciona així, no han sorgit modificacions en l'estructura de treball ni en el contingut o manera d'intervenir. Per altra banda, hi ha establerts uns objectius comuns que conformen la relació i la coordinació entre cada entitat i les seves respectives accions. Aleshores, existeix complementarietat a escala institucional per al seguiment i avaluació compartida, no obstant això, manca coresponsabilitat i sentiment de pertinença des de les aules, a elles no arriba l'essència pura del que suposa el treball en xarxa. Únicament mantenen una mirada diferent sobre l'infant, tenint molt en compte la prevenció i la detecció, però el seguiment queda difuminat, queda delegat a l'equip directiu, perquè només es transmet informació de l'evolució de l'infant deixant de banda les mesures i

estratègies que posa en pràctica cada membre de cada institució per a afavorir aquest desenvolupament.

6. Conclusions

TOT ACABA

El meu camí i la meva investigació comença a arribar al final, al seu termini... ja s'acaba.

I ara... on estic?

Reprement el meu punt de partida, els objectius marcats per a complir amb aquesta investigació, sembla que a grans trets els he aconseguit assolir. De manera general, he pogut analitzar i documentar aspectes i trets relacionats amb aquests plantejaments, encara que sense arribar a aprofundir gaire, a causa del temps disponible per a desenvolupar la investigació i a la complexitat de la temàtica.

En canvi, un dels objectius específics no ha estat tan present en el treball, sinó que s'ha desenvolupat de manera transversal: *Identificar els factors que dificulten els processos de canvi en relació al treball en xarxa en contextos vulnerables*. Subjectivament, per una banda, identificaria factors organitzatius, és a dir, tots els aspectes comentats sobre l'organització temporal i espacial, i per altra banda, factors personals, dins el treball en xarxa conviuen permanentment i hi influeixen considerablement en la tasca a desenvolupar: habilitats, capacitats, actituds i aptituds dels participants.

Taula 10

Objectius de la investigació

Objectius Generals	Objectius Específics
✓ Conèixer els paràmetres de vulnerabilitat.	✓ Identificar els canals de comunicació i relació de l'escola amb les diferents entitats socioeducatives, i les característiques d'aquestes situacions.
✓ Identificar, definir i analitzar les relacions des de l'escola amb les diferents entitats socioeducatives.	✓ Identificar els factors que dificulten els processos de canvi en relació al treball en xarxa en contextos vulnerables.
✓ Realitzar una reflexió crítica i constructiva de la realitat del CEIP Son Anglada en relació al treball en xarxa.	

Font: Elaboració pròpia

Què he après i com ho he après?

En primer terme, m'he adonat que *el treball en xarxa* acull una temàtica molt àmplia que dificulta la seva investigació, especialment, mitjançant entrevistes, qüestionaris i algunes observacions presencials, tal com ha estat el meu procés d'investigació. Per això, cal viure dins la xarxa, estar present, participar... per a poder arribar a l'essència que la identifica i, a partir d'aquí, poder analitzar-la més objectivament. De fet, allò que més informació m'ha pogut aportar per a arribar a entendre-la ha estat la meva experiència dins l'escola, el meu dia a dia.

En segon terme, i pot ser el més extens, és important i necessito reflexionar sobre les meves accions, les decisions que he hagut de prendre... *com ho he fet?, per què ho he fet així?, com ho puc millorar?* Especialment, parlant de relacions, he comès moltes errades en com m'he relacionat amb cada institució i algun participant, però això m'ha ajudat a aprendre.

Com ja he comentat a la metodologia, la posada en contacte amb les organitzacions prèviament a les reunions és un eix clau, suposa la meva presentació, segurament els ha mancat saber qui som, per què som a qui i cap a on vaig. No obstant això, la directora em va presentar molt bé a la resta de participants en cada reunió, però per a aquest creixement personal, autonomia i nivell de professionalitat, ha mancat la meva presentació presencial a cada institució, juntament amb una carta.

Tot i que, el factor temporal també m'ha jugat una mala passada, és cert que per al desenvolupament d'aquest treball no ha estat la meva millor organització del temps i dels terminis, però penso que no ha estat gaire deficient, ja que m'ha permès desenvolupar el treball amb certa antelació al termini final. Amb això vull fer referència al fet que dins la realitat de la meva investigació ha estat impossible visitar institució per institució per a presentar-me, per això proposava un primer contacte telefònic i l'entrega de la meva carta de presentació mitjançant correu electrònic. Encara que, d'haver estat possible una organització temporal més eficaç sí que podria haver contemplat un primer contacte presencial.

Continuant amb les relacions i reprenent l'aspecte espacial i temporal a les entrevistes, cal incidir en com he organitzat i gestionat les entrevistes, així com, la meva presència a les reunions. Començaré per aquest darrer que ja vaig comentar a la metodologia, així com la distribució dels participants forma part de la comunicació no verbal, el fet de comptar a una persona més, que no coneixen i que, a més, pren notes també constitueix la comunicació no

verbal. Amb això vull dir que, ha estat una errada no haver anticipat el meu rol, és a dir, que no només estaria allà present per a escoltar, sinó que també necessitava fer anotacions; aleshores, possiblement els hauria donat més seguretat si els hagués explicat exactament quines coses observaria i com ho faria.

Respecte a la meva organització i gestió temporal i espacial de les entrevistes que vaig realitzar, dir que, en primer lloc, havia d'improvisar l'espai de trobada. Localitzar un espai disponible a l'escola dins la jornada escolar és complicat, aleshores, mentre que els participants s'acomiadaven jo anava a cercar una aula, la biblioteca, aula de suport... un espai on poder trobar-me amb tranquil·litat, seguretat i evitant interrupcions amb cada una de les persones entrevistades. Per tant, la variant espacial era difícil de tenir en compte, a més, amb la meva situació de practicant, personalment, no considerava estar en situació d'exigir un espai per a desenvolupar una investigació més personal, que no concerneix l'escola, directament. De la mateixa manera, va haver-hi moments que em sabia greu desenvolupar l'entrevista, tot lligat amb l'aspecte d'anticipació, per aquest motiu hi ha entrevistes molt breus; jo formulava preguntes molt generals i l'entrevistat les responia amb la major brevetat, però jo no vaig fer preguntes més concretes, que complementessin el ja dit. Aleshores, tal vegada, són entrevistes una mica pobres perquè d'haver intentat aprofundir més, especialment a les darreres, podria haver arribat a informació molt més concreta.

En tercer terme, vaig conèixer els factors de risc que compleixen les famílies dels infants d'educació infantil perquè ho vaig demanar a les tutores. Tot i que, hagués estat més objectiu i fidel a la realitat si hagués disposat del temps necessari per a trobar-me amb les treballadores socials, i accedir a aquesta informació mitjançant un qüestionari on es pogués enregistrar el nombre de famílies que es troben amb cada dificultat.

En darrer terme, sembla que he sabut fer-me present sense arribar a envair l'espai o la feina dels altres. Totes les persones entrevistades, cada un en la seva mesura, ha participat i col·laborat amb el desenvolupament de la meva investigació, m'han permès entrar i conèixer la seva feina relacionada amb la temàtica.

La taula següent resumeix quins aprenentatges he assolit o he iniciat amb el disseny, l'elaboració i el desenvolupament d'aquesta investigació, juntament amb les competències que apareixen en el pla d'estudis del Grau d'Educació Infantil a la Universitat de les Illes Balears.

Competències Treballades		
	<i>Competència</i>	<i>Com l'he treballat?</i>
Saber ser: Competències personals - relacionals	Capacitat per a desenvolupar un autoconcepte professional positiu y ajustant prenent consciència de les pròpies capacitats i limitacions.	Gràcies a la necessitat de reflexió constant i d'establir relacions entre aprenentatges, accions, decisions...
	Capacitat per a fomentar la convivència i la resolució pacífica de conflictes creant contextos de benestar i tranquil·litat dins i fora de l'aula.	
	Capacitat per adquirir estratègies per al treball col·laboratiu desenvolupant actituds de respecte a la pluralitat de perspectives, el contrast d'opinions i el respecte a la diversitat.	A partir de la investigació, documentació, coneixement i defensa del que suposa el treball en xarxa. Per a poder dur a terme el treball en xarxa cal tenir interioritzades aquestes competències.
	Capacitat per a mantenir una actitud ètica, compromesa amb la professió docent en el marc d'una ciutadania democràtica, responsable i solidària.	Aleshores, la temàtica de la meua investigació m'ha ajudat a incloure – les a nivell personal. Ja sigui amb la recerca de documentació, establir contacte amb altres persones o l'anàlisi de tot el procés.
	Capacitat per a promoure una imatge digna d'infància i de respecte als drets dels infants en el marc d'una ciutadania democràtica, responsable i solidària.	
Saber: Competències acadèmic - disciplinars	Capacitat per analitzar els contextos socio – culturals i familiars actuals.	
	Capacitat per analitzar des d'una perspectiva sistèmica i integradora de la realitat.	
Saber fer: Competències professionals	Capacitat per desenvolupar tècniques i estratègies de comunicació.	Són capacitats que he hagut de posar en marxa per a comunicar-me i sol·licitar ajuda i participació a altres persones, per a documentar la meua investigació i, posteriorment, per a defensar-la davant un tribunal. Aleshores, les he treballades relacionat amb

Saber fer: Competències professionals	Capacitat per expressar-se amb fluïdesa oralment i per escrit i dominar l'ús de diferents tècniques d'expressió.	l'àmbit acadèmic però també professional, tot i que encara he de millorar molt. Tinc la sensació que al llarg d'aquest document no he sabut comunicar i expressar la quantitat d'idees i coneixements de manera coherent i cohesionada.
	Capacitat per a desenvolupar habilitats socials que facilitin la comunicació i el diàleg i disposar d'estratègies per al treball col·laboratiu.	Estretament relacionada amb l'anterior i amb la temàtica de la meva investigació. He hagut de saber comunicar-me amb persones que no coneixia i he analitzat situacions de diàleg i de treball col·laboratiu, que m'han aportat referències de com cal que sigui.
	Capacitat en l'adquisició d'estratègies per a l'aprenentatge autònom i col·laboratiu.	Així com, ha suposat haver de desenvolupar tota aquesta tasca individualment i de manera autònoma, juntament amb la col·laboració de la meva tutora i els meus companys a partir de les tutories grupals.

Font: Elaboració pròpia, basat en el pla d'estudis del Grau d'Educació Infantil

Per anar tancant el meu procés d'aprenentatge, tornant a l'idea de la complexitat que suposa aquesta temàtica, m'agradaria continuar-la; no tinc clar si amb aquesta investigació o amb una altra, a un altre context, però sí profunditzar més en el treball en xarxa. Durant el desenvolupament de la investigació m'han sorgit dubtes en relació a la quantitat d'institucions que hi ha dins el treball en xarxa a les barriades, fins on arriba?, està regulat o es pot regular?

Conclusió final

Per acabar, faré una valoració general i personal de la xarxa a la qual pertany el CEIP Son Anglada, seguint la terminologia de Ballester (2014). Per una banda, a nivell particular defineixo aquesta xarxa com a *articulada* perquè cada institució coneix les funcions i competències de les altres i, a partir d'això, intenten definir les seves actuacions, és a dir, existeix col·laboració. També diria que és una xarxa *dinàmica i flexible* perquè es troba adaptada a les necessitats, demandes i característiques socials, culturals i educatives de l'entorn; com hem vist, aquesta escola acull infants i famílies d'una barriada amb unes

característiques pròpies d'un context de vulnerabilitat. Així com, també es mostra amb cert nivell de *coherència* en el procés que segueixen d'avaluació, aquesta és compartida i continuada per tots els agents implicats.

Per altra banda, com a conseqüència de l'explicat anteriorment, situo aquesta xarxa en la fase de *fer eficaç la xarxa*. Pel que he pogut observar és important establir el treball en equip essent més coherents en les actuacions, així com, millorant la cohesió i assegurant el traspàs d'informació a totes les persones implicades. Com hem comprovat la informació entre institucions arriba amb gran rapidesa, un exemple que ho confirma, va ser amb el cas d'un infant que al llarg d'una setmana tenia comportaments estranys, s'adormia realitzant qualsevol activitat o semblava que es desorientava. Amb un mateix matí NAÛM, les diferents treballadores socials i la pediatra estaven al dia del que estava passant i, amb la mateixa velocitat, les organitzacions socials i sanitàries comunicaren el seu pla d'acció a l'equip directiu, i aquest a la tutora, qui havia donat la veu d'alarma. El mateix succeí durant les següents setmanes, mitjançant correu electrònic la pediatra i la directora es comunicaven les novetats, però entre obstacles en aquest procés de detecció o diagnòstic es va anar perdent aquest seguiment tan detallat, fins a arribar a un moment en que es desconeix en quin punt es troba aquesta situació i quines actuacions es duen a terme.

Aleshores, és imprescindible que aquesta xarxa inclogui les xarxes de relacions personals. Una xarxa socioeducativa ha de contemplar ambdues, ha de ser mixta, perquè la conforma un sistema obert de persones diferents i amb rols diferents, en construcció permanent i necessiten que el treball sigui cooperatiu.

El treball en xarxa és...

«Un aprenentatge col·lectiu que implica la creació d'espais oberts i flexibles de participació, en els quals es fa possible el coneixement i relació entre els diversos agents socioeducatius que tenen voluntat d'aprendre i reflexionar conjuntament; un espai comprensiu, de participació no jeràrquica, caracteritzat pel dinamisme i la capacitat de construcció col·lectiva, on es busca crear sentit i significat compartit en bé d'una fita comuna» (Pérez, 2011, p. 133).

7. Bibliografia

- Albaladejo, M. (2010). Com són les bones entrevistes amb els pares i mares de l'alumnat?. A M. Albaladejo (Graó), Com dir-ho. Entrevistes eficaces en l'àmbit educatiu (pp. 53 - 90). Barcelona: Graó.
- Ballester, LL. (2001). Investigación educativa. A Bases metodológicas de la investigación educativa (53 - 120). Col·lecció de materials didàctics, 86. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Ballester, LL. (2014). El trabajo socioeducativo en red como una aplicación de la teoría de sistemas. En Lluís Ballester, Belén Pascual y Carlos Vecina (Col·lecció materials didàctics), Comunidad, trabajo en red e intervención socioeducativa (pp. 157 - 207). Palma, España: Col·lecció materials didàctics.
- Bertalanffy, L. (1986). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Mèxic: Fondo de Cultura Económica.
- Conselleria d'Educació i Cultura del Govern de les Illes Balears i Universitat de les Illes Balears (2011). Treball en xarxa amb menors a sa Pobla. *Anuari de l'Educació a les Illes Balears*, 222 – 234. Consultat en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/95891/Tcpn1de1.pdf;jsessionid=F4F425A5DF2AA73AC5E006F04F28C5AC.tdx1?sequence=1> (13/04/2015)
- Comellas, M. J. (2010). El treball en xarxa : un model de recerca i acció participativa per promoure la cooperació de les famílies. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, Vol. 45, pp. 117–129. Consultat en: <http://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/214611> (21/02/2015)
- Creswell, J. (2008, febrero). *Mixed Methods Research: State of the Art*. [Power Point Presentation]. University of Michigan. Recuperat de: sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell_lecture_slides.ppt (04/06/2015)
- Española, C. R. (2011 – 2012). *Informe sobre la vulnerabilidad social 2011-2012*. Consultat en: http://www.sobrevulnerables.es/sobrevulnerables/ficheros/informes/informe_506/IVS12.pdf (07/03/2015)
- Ferrer, M. (2014 – 2015). *Bloc II – El diàleg escola – família. Tema 1 - L'educació a la primera infància: una tasca compartida*. Universitat de les Illes Balears, Palma.
- González, R. (2012). *Estudio de la formación del profesorado en medios y TIC en tres centros de Segovia. Conocimientos y tipos de usos*. Consultat en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1102/1/TFG%20-B.39.pdf> (05/06/2015)
- Grec Mallorca. Guia de recursos 2015: Projecte d'intervenció Comunitària Intercultural. Consultat en: http://www.grecmallorca.org/Documents/guia_roca.pdf (01/06/2015)
- León, O.; Montero, I. (2002). Metodologías cualitativas. En *Métodos de investigación en psicología y educación* (137 - 177). Madrid: McGraw Hill.
- León, O.; Montero, I. (2002). Controversias metodológicas. En *Métodos de investigación en psicología y educación* (427 - 437). Madrid: McGraw Hill.

- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Ed. Popular. Consultat en: <http://contactoradio.com.co/wp-content/uploads/2014/03/Comunidad-participaci%C3%B3n-y-desarrollo.pdf> (08/04/2015)
- Morata, T. (2014). Pedagogia Social Comunitària: un model d'intervenció socioeducativa integral. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, Vol. 57, pp. 13 – 32. Consultat en: http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/238521/M1_57_CAT.pdf?sequence=1 (08/04/2015)
- Observatori Municipal de Palma. Padró municipal de Son Roca (2014). Consultat en: http://www.observatoripalma.org/imgdb/archivo_doc10076.pdf (09/04/2015)
- Parellada, C. (2000). L'entrevista amb les famílies: un espai de comunicació significativa. Article no publicat: Palma de Mallorca. Consultat en: <http://www.xtec.cat/~cparella/Articles/artentrevistafamiliesjornadespsicomallorca.PDF> (11/06/2015)
- Pascual, B. (2014). Ciudadanía, capital social y desarrollo comunitario. En Lluís Ballester, Belén Pascual y Carlos Vecina (Col·lecció materials didàctics), *Comunidad, trabajo en red e intervención socioeducativa* (pp. 119 - 134). Palma, España: Col·lecció materials didàctics.
- Pastó, C. (2012). *El treball en xarxa entre els diferents serveis de la comunitat educativa. Les veus dels agents implicats (professionals) i criteris per desenvolupar una proposta d'actuació pel treball en xarxa al territori*. Consultat en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/95891/Tcpn1de1.pdf;jsessionid=F4F425A5DF2AA73AC5E006F04F28C5AC.tdx1?sequence=1> (10/04/2015)
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. *Revista electrònica Educare*, Vol. XV, n°1, pp. 15 - 29.
- Pérez Triviño, M. J. (2011). Treball en xarxa : Una proposta metodològica per promoure la coresponsabilitat en l'educació al territori. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, Vol. 49, pp. 131 – 144. Consultat en: <http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/250185/334770> (21/02/2015)
- Projecte Educatiu de Centre (2011) – Son Anglada.
- Sánchez, E.; García, J. R. (2005). Sobre la noción de asesoramiento colaborativo: lo que se dice y lo que se hace. En *La práctica del asesoramiento educativo a examen* (29 – 54). Barcelona: Graó.
- Subirats, J. (coord.) (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. En: Colección de Estudios Sociales, núm. 16. Barcelona: Fundació La Caixa. Consultat en: <http://www.didacqueralt.com/pobreza-sp.pdf> (27/05/2015)
- Taylor, S. J.; Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Traveset, M. (2007). La entrevista con las familias desde el enfoque de la pedagogía sistémica. Consultat en: <http://www.educacionviva.com/Documents/curseducacioviva/EstrategiesEntrevistes.pdf> (22/06/2015)
- Universitat de les Illes Balears. Facultat d'Educació: Pla d'estudis de títol oficial del Grau d'Educació Infantil. Consultat en: http://feducacio.uib.cat/digitalAssets/137/137268_129668_educacio_infantil.pdf (28/05/2015)

Annex 1: Qüestionaris



Benvolguda directora del CEIP Son Anglada,

Estic realitzant un treball de investigació sobre el treball en xarxa al CEIP Son Anglada, basant-me en les organitzacions implicades, els tipus de canals de comunicació i relacions, així com, la seva eficàcia segons el grau de satisfacció dels participants. Per tal de poder desenvolupar aquest projecte demano la seva col·laboració, com a directora del CEIP Son Anglada, empenant aquest qüestionari per conèixer la seva perspectiva en relació a la qualitat de les relacions i de la comunicació del treball en xarxa a aquesta escola.

Per emplenar el qüestionari cal marcar la resposta més adient a la vostra situació personal, essent:

1: Mai 2: Quasi mai 3: A vegades 4: Frequentment 5: Sempre

	1	2	3	4	5
Consideres que l'actitud de les altres organitzacions és propera i tolerant en vers les teves aportacions i intervencions en la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Tens el sentiment que les altres organitzacions valoren la teva participació i incorporen les teves iniciatives i aportacions en la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Creus que hi ha transparència(*) en les accions i decisions de totes les organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (* es dona a conèixer totes les accions amb els seus avantatges i inconvenients.					X
Informes a les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (novetats, decisions...)					X
Reps informació de les altres organitzacions? (novetats, decisions...)					X
Penses que les altres organitzacions entenen la informació que comuniqués sobre la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Entens la informació que reps de les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Consideres que tens manca de informació o coneixements sobre les altres organitzacions en relació a la pràctica educativa que teniu en comú? (actuacions, decisions, línia metodològica, etc.)	X				
Es prenen decisions a partir de l'acord de totes les organitzacions (consens) sobre la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Es prenen decisions sobre la pràctica educativa que teniu en comú totes les organitzacions mitjançant votacions?	X				

Observacions:

Gràcies per la seva col·laboració

Benvolguda coordinadora de NAÛM,

El meu nom és Yumara Jofre, som una estudiant del quart curs del Grau d'Educació Infantil a la Universitat de les Illes Balears i que realitza les seves pràctiques al CEIP Son Anglada. Duc a terme un treball de investigació sobre el treball en xarxa al CEIP Son Anglada, basant-me en les organitzacions implicades, els tipus de canals de comunicació i relacions, així com, la seva eficàcia segons el grau de satisfacció dels participants. Per tal de poder desenvolupar aquest projecte demano la seva col·laboració, com a coordinadora del centre socioeducatiu NAÛM, emplenant aquest qüestionari per conèixer la seva perspectiva en relació a la qualitat de les relacions i de la comunicació del treball en xarxa a aquesta escola.

Per emplenar el qüestionari cal marcar la resposta més adient a la vostra situació personal, essent:

1: Mai 2: Quasi mai 3: A vegades 4: Freqüentment 5: Sempre

	1	2	3	4	5
Consideres que l'actitud de les altres organitzacions és propera i tolerant en vers les teves aportacions i intervencions en la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Tens el sentiment que les altres organitzacions valoren la teva participació i incorporen les teves iniciatives i aportacions en la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Creus que hi ha transparència(*) en les accions i decisions de totes les organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (* es dona a conèixer totes les accions amb els seus avantatges i inconvenients.					X
Informes a les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (novetats, decisions...)					X
Reps informació de les altres organitzacions? (novetats, decisions...)					X
Penses que les altres organitzacions entenen la informació que comuniquen sobre la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Entens la informació que reps de les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Consideres que tens manca de informació o coneixements sobre les altres organitzacions en relació a la pràctica educativa que teniu en comú? (actuacions, decisions, línia metodològica, etc.)				X	
Es prenen decisions a partir de l'acord de totes les organitzacions (consens) sobre la pràctica educativa que teniu en comú?					X
Es prenen decisions sobre la pràctica educativa que teniu en comú totes les organitzacions mitjançant votacions?	X				

Observacions:

Gràcies per la seva col·laboració

Benvolguda presidenta de l'APIMA del CEIP Son Anglada,

El meu nom és Yumara Jofre, soc estudiant del quart curs del Grau d'Educació Infantil a la Universitat de les Illes Balears i que realitza les seves pràctiques al CEIP Son Anglada. Duc a terme un treball de investigació sobre el treball en xarxa al CEIP Son Anglada amb NAÛM, els centres d'acollida i l'APIMA. Per tal de poder desenvolupar aquest projecte demano la seva col·laboració, com a presidenta de l'APIMA, emplenant aquest qüestionari per conèixer la seva perspectiva en relació a la qualitat de les relacions i de la comunicació del treball en xarxa a aquesta escola.

Per emplenar el qüestionari cal marcar la resposta més adient a la vostra situació personal, essent:

1: *Mai* 2: *Quasi mai* 3: *A vegades* 4: *Freqüentment* 5: *Sempre*

	1	2	3	4	5
1. Consideres que l'escola accepta i respecta teves aportacions i intervencions?				X	
2. Tens el sentiment que l'escola valora la teva participació i incorpora les teves iniciatives i aportacions?				X	
3. Creus que hi ha transparència(*) en les accions i decisions que pren l'escola? (*) es dóna a conèixer totes les accions amb els seus avantatges i inconvenients.				X	
4. Informes a l'escola de les novetats, decisions, inquietuds...?				X	
5. Reps informació de l'escola dels canvis, decisions preses, obstacles...?				X	
6. Penses que l'escola entén la informació que comuniques?				X	
7. Entens la informació que reps de l'escola?					X
8. Consideres que tens manca de informació o coneixements sobre l'escola? (actuacions, decisions, principis, etc.)		X			
9. Es prenen decisions a partir de l'acord de tothom (consens)?				X	
10. Es prenen decisions mitjançant votacions?	X				

Observacions:

A la pregunta 10 poso MAI perquè entre els temes tractats APIMA – Escola no es fan votacions. Dins el Consell Escolar es considerarien les votacions però l'APIMA som 1 més, entenc que no et referies al Consell Escolar.

Gràcies per la seva col·laboració

Benvolgut coordinador del Centre d'Acollida Puig des Bous,

El meu nom és Yumara Jofre, som una estudiant del quart curs del Grau d'Educació Infantil a la Universitat de les Illes Balears i que realitza les seves pràctiques al CEIP Son Anglada. Duc a terme un treball de investigació sobre el treball en xarxa al CEIP Son Anglada, basant-me en les organitzacions implicades, els tipus de canals de comunicació i relacions, així com, la seva eficàcia segons el grau de satisfacció dels participants. Per tal de poder desenvolupar aquest projecte demano la seva col·laboració, com a coordinador del Centre d'Acollida Puig des Bous, empenant aquest qüestionari per conèixer la seva perspectiva en relació a la qualitat de les relacions i de la comunicació del treball en xarxa a aquesta escola.

Per emplenar el qüestionari cal marcar la resposta més adient a la vostra situació personal, essent:

1: Mai 2: Quasi mai 3: A vegades 4: Frequentment 5: Sempre

	1	2	3	4	5
Consideres que l'actitud de les altres organitzacions és propera i tolerant en vers les teves aportacions i intervencions en la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Tens el sentiment que les altres organitzacions valoren la teva participació i incorporen les teves iniciatives i aportacions en la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Creus que hi ha transparència(*) en les accions i decisions de totes les organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (*) es dona a conèixer totes les accions amb els seus avantatges i inconvenients.				X	
Informes a les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú? (novetats, decisions...)				X	
Reps informació de les altres organitzacions? (novetats, decisions...)			X		
Penses que les altres organitzacions entenen la informació que comuniqués sobre la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Entens la informació que reps de les altres organitzacions sobre la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Consideres que tens manca de informació o coneixements sobre les altres organitzacions en relació a la pràctica educativa que teniu en comú? (actuacions, decisions, línia metodològica, etc.)			X		
Es prenen decisions a partir de l'acord de totes les organitzacions (consens) sobre la pràctica educativa que teniu en comú?				X	
Es prenen decisions sobre la pràctica educativa que teniu en comú totes les organitzacions mitjançant votacions?	X				

Observacions:

Gràcies per la seva col·laboració

Annex 2: Registres d'Observació Durant les Reunions

a) APIMA

ÍTEMS D'OBSERVACIÓ

Dades de identificació de la reunió

Data: 07/05/2015

Hora d'inici: 9.05 h.

Hora de culminació: 9.50 h.

Participants: Directora de l'escola, presidenta de l'APIMA, membre de l'APIMA

Registre

1- Tipus de informació que es transmeten:

- a. Avaluació d'alguna proposta ja duta a terme
- b. Exposició de propostes noves
- c. Altres

L'APIMA comunica a la directora la manca de presència dels mestres durant les jornades de portes obertes. Aquestes jornades implicaven que aquella horabaixa l'APIMA organitzava activitats a l'escola i, a més, varen pensar que per a que hi hagués la màxima participació proposar un dinar amb totes les famílies que volguessin (cada família havia de dur el seu dinar de casa, però podien quedar a dinar a l'escola i no haver d'anar i tornar en poc temps). Cal afegir que, aquest dia era en dimarts coincidint que l'equip educatiu es queda fins a les 15:30 h. i un grup fins a les 18:30 h., i quasi tothom continuà amb les seves tasques sense sortir a l'exterior, on es trobaven totes les famílies i els infants.

L'APIMA també comenta que durant les sessions d'educació emocional, que va organitzar l'APIMA a l'escoleta del barri com a escola de pares, dirigit a qualsevol família, a més d'haver una baixa participació, les famílies es sentien desinformades i algunes no acabaven de confiar i creure amb els mestres.

Per tant, l'APIMA, realitza reflexions sobre la situació física de l'escola i les relacions entre escola i comunitat educativa, fent evident l'allunyament que hi ha entre l'escola – les famílies – el barri. Aleshores, proposen a l'equip educatiu ser més propers a les famílies i al barri per tan de que hi hagi aquesta confiança mútua, a l'APIMA li agradaria compartir una experiència com la de Son Gotleu. Suggereix iniciar aquest repte mitjançant:

- La participació de l'escola a la festa del mes de maig al barri, el Maig Cultural, vetllant per la part diferencial d'aquesta escola, cercant l'orgull per Son Anglada, la seva identitat. Ja sigui cantant una cançó, oferint informació, entre d'altres; l'escola tindrà un espai d'exposició al centre socioeducatiu NAÜM, i l'APIMA serà present a aquesta festa venent llimonada.
- Una batucada. Al darrer Consell Escolar l'APIMA ja va proposar obrir un grup de batucada familiar com a extraescolar, on pares, mares i fills puguin participar, amb la idea de que pugui arribar a ser la batucada del barri i poder sortir al carrer a les festes. Així per a

introduir aquesta idea, motivar i fer un petit sondeig, l'APIMA proposa per a la festa de final de curs fer una activitat, dirigida per un professional. Es demanarà a les famílies dur de casa diferents instruments o objectes que puguin tenir un so especial i durant la festa es farà una improvisació, dirigida pel monitor/a, i faran música pares, mares i fills.

Mentre que l'Equip Directiu transmet a l'APIMA la seva preocupació per les baixes ràtios del centre, el tipus d'alumnat i el fet que poques famílies coneguin aquesta escola. Aleshores, comparteix amb l'APIMA com s'estan donant a conèixer, i li demana participació en aquesta iniciativa ja sigui parlant de l'escola, penjant cartells informatius, etc. En aquesta línia, l'Equip Directiu comparteix amb l'APIMA la idea de fer dues jornades de portes obertes durant el curs, una durant la setmana cultural (tal i com està ja establert), però afegir una altra durant el període de matriculació. Amb la intenció de que moltes famílies quasi dos mesos abans de les matrícules no pensen amb això o no es mobilitzen tant com quan ja es troben dins el període; per tant, l'Equip Directiu pensa que seria una bona manera de rebre més alumnat.

2- Qui transmet informació:

- a. APIMA: Principalment és l'APIMA qui transmet tota la informació i propostes, fa suggeriments, aporta reflexions, mancances, canvis, entre d'altres.
- b. Equip Directiu: La directora bàsicament recull la informació que li transmet l'APIMA i dona el "vist i plau" a les seves iniciatives. Així com, en menor mesura, també transmet les seves inquietuds i preocupacions, cercant recolzament en l'APIMA.

3- Característiques de l'acte comunicatiu:

- a. Grau d'implicació dels participants:
Ambdues parts es trobaven receptives i amb intenció de participació.
- b. Claredat de l'exposició:
Tot i haver idees més delicades l'APIMA les comunica (per part de l'APIMA demanant més presència dels mestres al barri i a les activitats fora d'horari lectiu, per tal d'establir relacions més properes considerant que són els mestres els qui tenen més recursos per a fer-ho, és a dir, són els qui han de fer la primera passa). En quant a l'Equip Directiu dir que no tenia gaires aportacions, per tant, no es va veure de manera molt clara aquest ítem, així com alguns retorns no els podia fer de manera firme perquè ho feia a partir de la seva concepció, no de tot l'Equip Educatiu.
- c. Acceptació col·lectiva de les decisions preses:
Sí, tot i que alguns suggeriments queden oberts perquè l'Equip Directiu l'ha de consultar amb la resta de l'Equip Educatiu, i l'APIMA amb la resta de famílies.
- d. Actituds per a millorar el context:
En aquesta reunió es veu més predisposició a l'APIMA que a l'Equip Directiu o l'Equip Educatiu.

e. Manera de prendre decisions:

Mitjançant el consens i la participació voluntària, és a dir, hi ha certa llibertat per a que cada persona es pugui implicar tant com vulgui amb una proposta. Tota l'escola està al corrent, tothom està d'acord i tothom pot participar però el grau d'implicació o de col·laboració és personal, no depèn de tota l'escola. També s'analitzen o es comenten els punts forts i febles de cada idea, així com s'ofereix temps per a donar resposta a una proposta.

4- Característiques de l'entorn:

La reunió es duu a terme a secretaria – despatx on es troben fent feina la Cap d'Estudis i la Secretaria. La Directora es troba a la seva taula i les dues membres de l'APIMA s'asseuen a l'altra banda de la taula, hi ha poques interrupcions però alguna vegada algun mestre entra, demana, la secretaria o la cap d'estudis respon... així com qualche alumne també. En algunes ocasions la Secretaria o la Cap d'Estudis fa aportacions, a partir del que està escoltant, és a dir, entra dins la conversa.

Cada participant d'aquesta reunió pren nota del que es diu i a l'inici la directora em presenta, com a alumne en practiques que està fent el TFG sobre el treball en xarxa i que necessitaré al final de la reunió fer algunes preguntes.

b) NAÛM

ÍTEMS D'OBSERVACIÓ

Dades de identificació de la reunió

Data: 11/05/2015

Hora d'inici: 12.10 h.

Hora de culminació: 13.20 h.

Participants: Directora de l'escola,

Registre

5- Tipus de informació que es transmeten:

- a. Rendiment escolar: molt poc, des de l'escola, com a informació complementària.
- b. Situació familiar: característiques familiars i relacions dins aquestes, situacions laborals.
- c. Altres:
 - Inscripcions escola d'estiu, donar-la a conèixer.
 - Conflictes dels infants a l'escola i a NAÛM.
 - Condicions escolars: necessitats, repetició del curs...
 - Comunicació amb altres institucions: què, quan i com s'ha parlat o reunit.
 - Assistència i compromís de l'infant i les famílies a NAÛM.
 - Casos de negligència, manca d'habilitats parentals, agressions entre iguals.

6- Qui transmet informació:

- a. NAÛM: Contrasta la informació que li ofereix l'escola, el que passa a l'escola també passa a NAÛM. També ofereix informació a l'escola sobre novetats o nova informació que NAÛM ha rebut directament de la família, de l'educadora de barri, de l'entrenador de futbol, de la pediatra, entre d'altres.
- b. Equip Directiu: La directora transmet informació sobre el procés escolar i acadèmic de l'infant, així com, de noves problemàtiques o conflictes que ha tingut cada infant en concret, o d'altres que s'han repetit.
- c. Altres: La Cap d'Estudis fa una intervenció per a aportar informació sobre un cas en particular, ja que, estava present en aquell moment.

7- Característiques de l'acte comunicatiu:

- a. Grau d'implicació dels participants:

Ambdues parts es trobaven receptives i amb intenció de participació, tot i que depenia de quin infant comentaven, segons l'infant cada part tenia més o menys informació a aportar. Entre les tres participants de NAÛM també hi havia aquesta diferència, especialment dues participaven més que una altra.
- b. Claredat de l'exposició:

Encara que cada participant prenia nota del que s'anava comentant, s'intentava mantenir la mirada i l'escolta, també es respectaven molt bé els torns de paraula

- c. Acceptació col·lectiva de les decisions preses:
No es va prendre cap decisió.
- d. Actituds per a millorar el context:
Va ser una trobada únicament per fer un traspàs d'informació.
- e. Manera de prendre decisions:
No es va prendre cap decisió.

8- Característiques de l'entorn:

La reunió es duu a terme a secretaria – despatx on es troben fent feina la Cap d'Estudis i la Secretaria. La Directora es troba a la seva taula i les tres membres de l'NAÛM s'asseuen a l'altra banda de la taula, hi ha poques interrupcions però alguna vegada algun mestre entra, demana, la secretaria o la cap d'estudis respon... així com va entrar un infant castigat, qui va fer una estona cops i renou. En una ocasió la Cap d'Estudis fa aportacions, és a dir, entra en la conversa per a oferir informació de primera mà.

Cada participant d'aquesta reunió pren nota del que es diu, també cada participant expressa hipòtesis i creences sobre alguns casos (ho comparteix), i la reunió es desenvolupa fent referència a cada infant que està escolaritzat a Son Anglada i també participa a NAÛM (van infant per infant).

A l'inici la directora em presenta, com a alumne en practiques que està fent el TFG sobre el treball en xarxa i que necessitaré al final de la reunió fer algunes preguntes.

c) Centre d'acollida temporal o primera acollida: Es Puig d'es Bous

ÍTEMS D'OBSERVACIÓ

Dades de identificació de la reunió

Data: 26/05/2015

Hora d'inici: 9.45 h.

Hora de culminació: 9.15 h.

Participants: Directora del CEIP Son Anglada, Orientadora i Director del centre d'acollida.

Registre

1- Tipus de informació que es transmeten:

a. Rendiment escolar – canvis d'escola

Si hi ha qualque baixa definitiva, si poden haver possibles canvis d'escola, les necessitats de cada infant a nivell psicològic*.

Escolarització: dificultats d'escolaritzar als infants en noves escoles a final de curs. Com abordar aquesta qüestió? Hi ha infants que deixen aquest centre i necessiten canviar d'escola, per què no fer aquest canvi d'escola com a procés d'adaptació encara que sigui final de curs? Així aquest infant començaria el proper curs amb una situació més "igual".

b. Situació familiar:

Si hi haurà retorns o no, si la situació no és encara molt clara.

Casos d'acolliment familiar (famílies externes), fracassos i durades.

c. Situació judicial:

d. Situació psicològic – emocional de l'infant*:

Per definir el tipus o la modalitat d'escolarització de l'infant: escolarització ordinària o aula CAT.

2- Qui transmet informació: Quasi bidireccional

a. Centre d'acollida:

Canvis, necessitats i situacions personals de cada infant.

b. Equip Directiu:

Obstacles en els processos d'escolarització i situació dels infants a nivell acadèmic.

c. Orientadora:

No fa cap aportació.

3- Característiques de l'acte comunicatiu:

- a. Grau d'implicació dels participants:
Bidireccional entre equip directiu i director del centre d'acollida, l'orientadora no fa gaires intervencions.
- b. Claredat de l'exposició:
- c. Acceptació col·lectiva de les decisions preses:
- d. Actituds per a millorar el context:
- e. Manera de prendre decisions:

Responent a aquests ítems, el director del centre proposa una alternativa a aquests problemes d'escolarització per a aquests infants que es troben a l'aula CAT quan canvien de centre. Ell proposa avançar-se a aquesta situació, ja que de cada cop l'estada al centre de primera acollida és més curta, per tant els infants que comencin després del primer trimestre no fer aquest tipus d'escolarització a l'aula CAT. Mentre que la directora de l'escola no es mostra del tot d'acord, ja que, remarca la idea de que el fet de triar una modalitat o una altra no depèn d'aquesta qüestió, sinó de l'estat psicològic i emocional de l'infant. El director del centre d'acollida aclareix que és una alternativa a si la Conselleria no accepta el pacte per a acceptar noves incorporacions a final de curs. De fet, proposa de manera directa a la directora de l'escola concertar una reunió junts amb la Conselleria per tal d'exposar aquesta qüestió, i deixar-ho per escrit de cara a canvis de govern, arribada de nous mestres, etc. Tot i que, ja fa uns anys (en el curs 2012 – 2013) ja va quedar reflectit al conveni del Govern per a aules adscrites a centres escolars.

4- Característiques de l'entorn:

Es duu a terme a secretaria, on tots els participants envolten la taula de la directora (dos a una banda de la taula i la directora a l'altra). Hi ha constantment interrupcions o aspectes que dificulten la comunicació, especialment l'escolta, per excés de renous o interrupcions d'altres mestres que entren a parlar amb la cap d'estudis o la secretaria, que es troben al mateix espai.

Annex 3: Transcripció de les entrevistes

a) Directora CEIP Son Anglada

Entrevista a María Jesús Arroyo García (directora del CEIP Son Anglada).

A càrrec de Yumara Jofre Martínez.

Realitzada el 4 de maig de 2015.

Inici: 9:47 h.; culminació: 10:07 h. Durada total en minuts: 20 minuts.

Y: Són tres preguntes, vale? Una és: quines són les teves funcions dins el treball en xarxa? Amb el barri diguéssim. El barri, els centres... i tot això.

MJ: Bueno, a... amb es centres el treball juntament amb s'orientadora que sempre està amb jo en aquestes reunions, consisteix... o s'objectiu d'aquestes reunions és agafar informació de sa situació personal dels nins que estan en aquest centre per tal de poder preveure quan aquests nins canvien. És a dir, aquests nins tenen una mobilitat fora de lo habitual, venen en qualsevol moment del curs i se'n van en qualsevol moment. Per tant lo que fem amb els coordinadors del centre és fer un seguiment de com està la situació personal, amb el sentit de si hi ha perspectives de que se canviïn de centre, si hi ha perspectives de retorn familiar, si estan tinguent visites amb la família, si no estan tenint... perquè tot això influeix en la dinàmica que aquests nins tenen en el dia a dia. La part més escolar la fan els tutors o les tutores amb els educadors dels nins, fan un seguiment de deures, de rendiment escolar... llevat que sigui algo molt significatiu. Si realment hi ha... jo que sé... una davallada molt important en el rendiment sí que també la tracta, perquè sempre pensam que això està relacionat amb algo que personalment pugui passar. Perquè a més hi ha dos tipus de centres, es Puig des Bous és un centre de primer acolliment, això significa que segur que se mouran d'allà. Després els altres són de més llarga estada. Per tant què importa amb els nins que estan en es Puig? Quina és la perspectiva de canvi i quin termini està previst que canviïn de centre, perquè segur que canviaran, això és una estada provisional. I, quina és la perspectiva amb els altres? Pues fer un seguiment de si tenen contacte amb la família, si no en tenen, de com s'estan adaptant a estar institucionalitzats, quin tipus de feina... quines coses em de tenir en compte un poc. Després, aquesta informació, jo la sol traspasar exclusivament al tutor. Molta d'aquesta informació, a més, és extremadament confidencial, amb el sentit de que basta que la sàpiga el tutor. Moltes vegades tampoc no l'explicam més enllà perquè són coses molt personals que realment només li interessa un poc a ell. Això és l'objectiu amb el centre de menors. Amb NAÛM que és un servei socioeducatiu que hi ha a la barriada, l'objectiu és fer un seguiment de si estam supervisant els nins que consideram especialment en risc, perquè aquests nins que van a NAÛM són els que estan amb les seves famílies. En general, totes les famílies, per la zona en la que estam, estan amb una situació de risc per problemes econòmics, per manca d'habilitats parentals... cada un amb una circumstància diferent. Amb NAÛM així de qualque manera controlam la supervisió que se fa d'aquests nins a l'horabaixa: si estan anant, si no estan anant... A més com que NAÛM també fa un poc de pont amb el club d'esplai i amb el club de futbol, de qualque manera podem utilitzar, per exemple, que puguin jugar a futbol o que no puguin jugar a futbol el cap de

setmana, si han vingut a classe... hi ha un procediment que hi ha una espècie de carnets que els nins tenen durant tota la setmana, això ho fem amb els grans. Ens ha servit per a controlar l'absentisme de qualque nin de cinquè o sisè, si venen se'n duen un cuny, o una signatura, o lo un verd, o lo que haguem pactat, no? Si ha anat bé durant tota la setmana juga el partit el cap de setmana, sinó pues no juga. Si ha anat *medio – medio* pues juga deu minuts, juga un quart d'hora. Per a què ells vegin de qualque manera que tots estam en contacte. Si deixa d'anar (fent referència al club de futbol) pues cridam a la família: per què no hi va?, convindria que hi anés perquè nosaltres estam en contacte... De fet els voluntaris que fan suport educatiu, suport escolar, tenim un model, una fulla, i amb aquesta fulla de qualque manera el tutor transmet al voluntari quines qüestions de cada una de les àrees li interessa més que treballi amb aquests nins. O jo que sé... necessita practicar lectura, o necessita... lo que sigui de cada nin. I això és també un traspàs de informació que per la nostra part és purament escrita i la fan els tutors, jo només som el vehicle de transmissió. I després hi ha la part aquesta més social, també és important que moltes vegades la treballadora del GREC (Grup Educadors de Carrer i Treball amb Menors), que és la que duu un poc lo de NAÛM, complementa de qualque manera de vegades una informació familiar que a nosaltres ens costa arribar. Per què? Perquè ells ofereixen, amb un conveni que tenen amb la caixa, uns talons d'ajuda econòmica de cent euros cada mes que tenen com a contrapartida que el nin ha d'anar a NAÛM i si hi ha qualque tipus de pla d'actuació que es pugui fer amb la família quan es detecten manca d'habilitats parentals, pues s'arriba a una sèrie d'acords: *bueno has de fer això, això i això*. Si la família compleix i el nin manté l'assistència de forma regular, a final de mes té un taló de cent euros d'ajuda, sinó no. D'aquesta manera, això permet també que les persones de NAÛM diguem que puguin entrar més en la realitat de la família. Aquí moltes vegades, és vera que pots cridar a un pare i a una mare i t'explicarà quina és la seva situació i tal, però moltes vegades hi ha gent que no t'explica realment tota la problemàtica. I elles des del moment que necessiten recollir una informació com a més personal i més familiar, inclús hi van a la casa, veuen una mica com està la cosa... pues a vegades això ens permet intercanviar una informació que d'altra manera no tindriem. Per tant, què fem amb tot això? Abastar no només la part curricular dels nins sinó tota la part personal, que evidentment d'una manera o d'altra interfereix en lo altre, i tenir-lo sempre present. No per justificar sinó per cercar la forma d'anar també compensant tot això. Perquè o bé perquè són els nins de menors, o bé perquè són nins que estan amb una situació socioeconòmica bastant desfavorida, tots necessiten qualque tipus de compensació personal, emocional... com li vulguis dir. D'aquí també que tinguem el projecte emocional tan... tan *en mente*.

Y: Tan important. Vale, una altra cosa és: Com i quan et comuniqués amb les altres organitzacions?

MJ: Bueno, tenim establerta una reunió mensual. A principi de curs fem, o sigui quan acaba el curs pactam la primera reunió de setembre, que sempre té l'objectiu de veure com ha passat l'estiu el nin, sigui de centre de menors, siguin de NAÛM. Perquè NAÛM a l'estiu fa campaments d'estiu, fa activitats de dematí de 9.00 h. a 13.00 h., normalment. Quins nins han anat, com ha anat, si ha hagut qualque cosa significativa amb la família que hagi passat durant

l'estiu que és important que sapiguem... això és lo que fem a principi de curs. I d'aquesta que fem a principi de curs ja pactam la del mes següent, normalment acumulam la informació, fem un repàs de tots els nins: *bueno pues no hi ha cap novetat, tot va bé, mira ens ha sorgit això, bueno pues ara que ho dius nosaltres...* A vegades, jo que sé, hem fet derivacions a Menors plegats o coses d'aquestes. I a part d'això si hi ha qualche cosa urgent o algo que tu dius amem em convindria averiguar què passa, pues sempre via mail. Per exemple, a part de NAÛM i a part d'aquí (fent referència al Puig des Bous), també tenim contacte amb Serveis Socials de Mestral i amb la treballadora de Càritas, perquè qui du diguéssim l'ajuda familiar i tot aquí a Son Roca és una treballadora social de Càritas que està en contacte amb Serveis Socials de Mestral. També aquí les reunions ja no estan tan reglades ni tan sistematitzades sinó que via mail es fa un intercanvi de informació i quan es considera necessari es fa una reunió de xarxa. Per exemple, nosaltres tenim 3, 4 famílies que estan becades al menjador o bé per Mestral o bé per Càritas, aleshores d'això se'n fa un seguiment. Perquè clar no només... si estan becades és perquè al darrera s'està fent una feina amb la família. Pues jo que sé, tu detectes, com hem detectat ara (*exposa un cas*) una roba poc adequada, manca de higiene... tu això ho transmetes via mail, elles intenten incidir. Però fa un mes, per exemple, l'educadora familiar que tenien (aquest cas) va venir a una entrevista amb els tutors. De qualche manera, aquí, més aviat quan se tracta d'actualitzar informació més aviat faig per coordinar la reunió que té aquest educador o qui sigui amb els tutors. I que se fa de forma puntual quan la necessitat o lo que veiem ho necessita. Per tot això, lo que també és vera que és important és que de qualche manera tot el professorat està habituat a tenir una mirada un poc especial damunt els nins. Nosaltres tenim un quadern de tutoria que té una sèrie d'apartats, on es registren les entrevistes que es tenen amb la família i tal, però que també té un full que seria un Registre de Incidències, i tot el professorat està molt habituat a registrar aquelles petites coses del dia a dia que puguin cridar l'atenció. Perquè l'experiència ens ha demostrat que això són indicadors de que algo no funciona bé. Per tant, normalment, un nin que té un conflicte pues fora de lo habitual, un conflicte així com a... no el conflicte de cada dia, perquè aquests s'han de tenir i d'això s'aprèn, sinó jo que sé una reacció desproporcionada, una verbalització que fa un petit a sa catifa que tu dius *uff... això com a que no me quadra*. Bueno pues per nosaltres tot això se registra: dia, qui ho ha dit, qui hi havia davant... més que res perquè si no ho apuntes després te queda una *ligera idea*. Quan a lo millor sorgeix un tema tu dius *pues ara que ho dius jo me'n record que un dia...* Pues no, ara ja estam habituats a un dia no, ho tinc apuntat, sé exactament què va passar, quin dia era... i tot això és informació que es va deixant a l'expedient, moltíssimes vegades no s'emplea per a res, allà està, però si amb un moment donat detectam algun tipus de problemàtica en la que hem d'incidir pues ja tenim tota una informació que de qualche manera ens recolza. Se tracta de no funcionar per impressions ni per... saps? Sinó tenir algo, tenir algo que realment fonamenti la sospita que tu puguis tenir amb un moment determinat. Amb Menors i amb NAÛM són sistemàtiques cada mes. Per exemple, la setmana passada vàrem anar a una reunió al SIF per parlar d'un nin en concret, al Servei d'Infància i Família, que és que s'està fent una teràpia i tal, i vàrem anar perquè hi ha una intervenció... però bueno és una cosa puntual, i bueno va bé, sempre va bé perquè sempre saps una mica com va la cosa.

Y: Vale. I després, d'acord amb el qüestionari: es el teu nivell de satisfacció, si creus que hi ha una bona comunicació, si faries qualche canvi...

MJ: Sí, jo crec que és molt important, hi ha bona comunicació. De fet, hi ha algo que a lo millor amb les famílies costa de vegades, amb qualque família costa, sempre tens qualque família que entén que el professorat està com en contra d'ells, i costa molt fer-li entendre que tot lo que fas és intentant fer lo millor pel nin. I que si tots anam amb la mateixa direcció sempre és molt millor que si cadascú tira cap a un costat. Clar això, amb educadors o amb centres de menors no tens aquesta problemàtica, és gent que té molt clar, normalment és gent amb una formació, i clar facilita molt, facilita molt la intervenció. També és vera que són els nins que més problemes, problemes me referesc emocionals, tenen. Per tant si no tinguéssim això seria quasi impossible. I amb lo de NAÜM igual, o sigui, normalment coincidim. Lo que tu detectes normalment a l'escola no se'n va molt enfora de lo que ells veuen també, no? I de qualque manera serveix per tancar una mica la xarxa, i sempre per a fer entendre a les famílies que de lo que se tracta és d'anar tots plegats. Diguem que és com un suport que tu tens per a fer veure a aquesta família que lo que intentam tots és ajudar i anar tots amb la mateixa direcció. I jo consider que al marge de la tipologia de nins que hi ha aquí pues el dia a dia va bé, vull dir, funciona bé. Són nins que realment podrien estar molt pitjor, saps? I de vegades pues lo que ens passa és que arriba un nin a centre de protecció, i *per favor, per favor si tinguéssiu una plaça per a ell, que necessita...* Sense anar més enfora, la setmana passada em demanaven una plaça per a una nina de Minyones. Pues clar sap molt de greu però és que tenim les classes col·lapsades de nins amb necessitats de suport emocional, que tampoc no se tracta de massificar. Podem estar *más o menos* habituats i podem estar *más o menos*... Tenim una experiència que vulguis que no ens fa manejar bé els casos, però clar... tampoc no podem abarcar tot. De fet hem de tenir en compte que entre un 30, més aviat un 40 – 45 % dels nins són nins amb necessitat de suport educatiu de qualque tipus. En tenim pocs però és que la meitat necessiten suport, també és vera que tenim bastant personal de suport, d'això no ens podem queixar. Des d'aquest punt de vista, crec que la Conselleria se n'adonat que realment si això funciona és perquè hi ha recursos, sinó seria impossible. I per jo és molt important les reunions aquestes, és important que un centre, per exemple te digui bueno pues el Referent de menors ha decidit que aquest nin ja no té més visites amb la família perquè han decidit que és una retirada definitiva. Saber això, és molt important perquè tu d'un dia per l'altre el nin això, naturalment, ho acusa. O, jo que sé, pactar *mira que quan veu a la família aquest nin acaba fet pols, bueno pues mira aquest dia no el dugueu*. I sobretot, també perquè és un entrar i sortir de nins continu. És vera que tot això està com a assimilat tant pel professorat, i molt interioritzat, tant com pels companys, o sigui, que vengui un nin que viu al Puig, pues ah mira que viu al Puig... No passa res, jo visc a ca meva i ell viu a un centre. Tothom això ho té molt interioritzat i no hi ha cap problema, de la mateixa manera no hi ha cap problema quan toquen a la porta i diuen: *venen a cercar a en Xavi que té visita*, i els altres ho tenen claríssim. O *vens de visita?*, o *vens de tal?*, o *no vens del SIF?*... perquè te donen tota... Normalitzar això també a ells els hi ajuda a entendre que bueno que aquesta és una situació que no els hi queda més remei que normalitzar. I treballar una mica la resiliència d'aquests nins, i bueno això és lo que m'ha tocat i d'això jo he de treure un profit, també de vegades hi ha petits que se t'aferran *me quiero ir con mi mamá, me quiero ir con mi mamá* (explica un cas). Però bueno tenim a devora un que està com tu i bueno... lo que els hi hem d'oferir un poc és que això és una estoneta, un dematí, de tranquil·litat, de que a lo millor no pensin, no facin voltes de *mira on estic, no puc estar amb*

la meva família... saps? I amb uns s'aconsegueix més aviat i amb uns altres més tard. Sense olvidar tots els que estan a la barriada, que si agafes una llista, a lo millor trobes a cada classe un o dos amb una família més o menys estructurada i sense problemes. O sigui que tots... és que de tots fas un ensenyament individualitzat, de tots.

Y: Sí, que no només són els que venen de centre, o això. Tothom.

MJ: No, no, no, no, tots. Però bueno, tots ho tenen normalitzat, tots tenen normalitzat que siguin de centre o... no a tothom se'l tracta de la mateixa manera. Això tothom ho té interioritzat també, o sigui, no hi ha ningú que vengui i te digui: *es que él puede irse a dar una vuelta y yo no*. No, els altres tenen ben clar que ell se'n va, que si ell se'n va a fer una volta és perquè realment ho necessita. I no tots som iguals i que, per tant, no a tothom se li tracta igual. Per una part és acceptar la diferència i és acceptar el tracte diferent; i bueno això ja te dic, aquí tothom ho té molt... molt interioritzat. Moltes vegades a qui li costa més és al professor que ve de nou, entendre que bueno que això és tan... tens un nin tirat pel terra que està muntant un *pollo* al passadís i que la gent passa pel devora, no diu res, no fa res... fins que no s'ha tranquil·litzat. I que a les altres classes se pot continuar fent classe encara que hi hagi un pegant cops al passadís perquè està enfadadíssim amb el món.

Y: Sí, sí, no passa res.

MJ: No passa res, ja se li passarà.

b) NAÛM

Entrevista a Tarsís Ariadna Leonés Carbonell (

A càrrec de Yumara Jofre Martínez.

Realitzada el 11 de maig de 2015.

Inici: 13:38 h.; culminació: 13:43 h. Durada total en minuts: 4:39 minuts.

E: Vols que te conti quin tipus de feina fem noltros? O u saps?

Y: No, no. Si me la contes millor. Vale? O sigui, ses funcions des centre, quin rol té dins es barri, diguéssim.

E: Vale. E... NAÛM funciona com a centre de dia. Té activitats dedicades a infants i joventut. Sobretot amb infants i joves, i directament relacionat amb ses escoles se fan d'horabaixa, dilluns i dimecres se fa reforç educatiu, i dimarts i dijous se fan activitats lúdiques, vale? Emmm... després, també se fa, paral·lelament a això, se fa un treball familiar, i se pot dir que els infants també participen d'altres activitats. Per exemple, tenim un programa de psicomotricitat, i també una escola de famílies o tallers familiars, que els hi deim, vale?

Y: Sí.

E: Mmmm... llavors una mica ses coordinacions que se fan és NAÛM amb es centres escolars, en aquest cas Son Anglada, que se fa un pic en es mes. I... i se tracten, bé ses coordinacions se fan per seguiment de casos, vale? Se pacten es tipus d'intervenció que s'ha de fer amb al·lots en concret i, sobretot, compartir informació, com pot ser si es al·lots formen part des programa de necessitats educatives especials, en quines àrees necessiten més suport... i per fer treball de cara amb ses famílies, ja que a NAÛM també ses famílies hi venen, hi participen i també se fa un treball a nivell familiar. També està present es club de futbol Son Ximelis que hi ha una educadora en concret amb sa que... Lo que fa és motivar a través de s'esport s'activitat acadèmica, és a dir, se pacten moltes vegades amb ells pues segons com duen ses tasques escolars, se fan també sa capitania, els minuts de joc que poden tenir... inclús en alguns casos se beca una part de sa fitxa de futbol, vale? Com que pensam que és un element motivador, pues pensam que ha funcionat bastant en aquest sentit. I puntualment, en determinats casos tenim coordinacions amb el centre de salut, pues sobre infants que mos preocupen alguns temes relacionats amb es tema de salut, ja sigui nutrició, sigui tema de revisions, higiene, vale? E... no sé, què més te puc contar?

Y: Amb Serveis Socials, quin tipus de relació...?

E: E... amb Serveis Socials sí que tenim relació amb famílies molt concretes. Mos posam en contacte... Bé amb Serveis Socials i Càritas, vale? Perquè aquí a Son Roca hi ha presència de Càritas, llavors hi ha casos que són de Càritas i casos que són de Serveis Socials. I bé pues tenim contacte pues ja sigui per fer acompanyaments, derivacions, per saber en quin sentit s'està intervenint i intervenir noltros en sa mateixa línia. Aquesta és sa relació que se té amb Serveis

Socials. I després per derivar sobretot casos d'urgència, vale? Per dificultats econòmiques, sobretot és aquest es cas. I... vos falta alguna coseta?

Y: Sí, bé un poc sa... sa satisfacció d'aquestes relacions, d'aquest traspàs d'informació. Si hi ha bona comunicació, si a lo millor qualche canvi afavoriria qualche cosa... un poc relacionat amb el qüestionari que heu emplenat.

E: Jo crec que sí, que hi ha bona comunicació, que és una és una és una línia o una coordinació que ara mateix està bastant estable, que dic que ja se fa, que fa bastant de temps que se fa i, per tant, funciona. Crec que l'anam millorant perquè de fet, fins i tot amb s'educadora de RACÓ encara esteim canviant. E... de cara a inici de curs els hi passam a n'es tutors, a n'es mestres... els hi passam un protocol més o menys per a que emplenin ses necessitats de cada infant, aquelles àrees que té més dificultat, si forma part del programa de necessitats educatives especials... vull dir que contínuament milloram en aquest sentit. I després jo crec que ses reunions que se fan mensualment funcionen per a saber en quin sentit s'ha d'intervenir i... no sé, jo crec que sí.

c) APIMA

Entrevista a Elisenda (presidenta de l'APIMA al CEIP Son Anglada).

A càrrec de Yumara Jofre Martínez.

Realitzada el 13 de maig de 2015.

Inici: 12:41 h.; culminació: 12:54 h. Durada total en minuts: 13:09 minuts.

Y: Bueno... pues sa... sa primera cosa que m'agradaria saber és ses funcions de s'APIMA dins es barri, quin... quin paper té.

E: Dins es barri... de Son Roca...

Y: Sí, quan feis per exemple aquestes propostes per es Maig Cultural, amb s'escoleta...

E: La veritat és que és el primer any que jo som aquí. Jo ara fa... és el tercer curs que ens plantegem fer coses en el barri. Sí que l'any passat vam fer un primer... int... bueno intent, di primer... no primer no, l'any passat? Sí l'any passat va ser es primer. E... en el carnaval. El vulem fer juntament amb l'Anselm Turmeda i fer una rua, que la rua ja fa est... que crec que no era la primera vegada, eh? Perquè era com un... un reclam un poc de pares que sí que ja feia estona que hi eren i que com que fa dos cursos es carnaval va ser just quatre antifàços... i no varen sortir d'aquí, diguem, que no van fer festa. Es va demanar això i es va, crec, recuperar, perquè crec que això ja se feia. Llavors va ser com per a sortir al barri, però era l'escola pròpiament, no era s'APIMA que sortia a n'es barri. S'APIMA organitzàvem conjuntament i

posàvem la batucada. Llavors amb l'escoleta... els hi vam cuidar an aquet carnaval, però ells el feien s'horabaixa i es seu horari no coincidia amb es nostro. I no s'ha fet... el que hem anat a fer s'APIMA a n'es barri, el que hem intentat és participar sempre quan mos han convocat a nivell de..., ja no dic a nivell d'Ajuntament perquè era el PPalma directament, que fa, enguany no ho han fet, però dos anys anteriors cunvucaven a totes les entitats del barri i hem vulgut ser-hi com APIMA. I hem anat i hem reivindicat coses des del primer any me'n record fer anotar el tema de les retallades que hi havien hagut, les incongruències a n'es menjador... és un poc tot lu que se'ns traspassava des de s'escola hu vam fer arribar. El segon any vam insistir molt en temes de... d'accessibilitat fins aquí, vale? No sé si has vingut a peu però a la zona de l'església no hi ha ni un pas zebra... i es nins venen a peu. E... vam aconseguir posar el... el semàfur que hi ha aquí, aquí baix el van posar l'any passat. Que vam anar primer a s'Ajuntament, s'Ajuntament mos va desviar cap a Consell perquè és carretera, però mos hu van posar. I també les... franges aquestes rugoses que era per a reduir la velucitat, això ho degué posar l'Ajuntament. I és com APIMA com hem anat (...). Sé que en aquestes reunions per exemple la persona de l'Associació de Veïnats de Son Anglada es va quedar com... no ens va venir a xerrar a noltros directament però la seva intervenció... com i... per què s'ha fet reclam a Son Anglada i ningú m'ha dit res a mi? Tampoc ens va venir a dir res i jo ni sabia que existia ell. Val? M... Llavors... com a barri... barri, ara mateix és això. I enguany la idea és això, no? Començar a ser presents. Jo crec que no és que no s'hagi fet mai, eh? Put ser que fa un parell d'anys que s'ha perdut, però antigament jo crec que sí hi havia estat s'APIMA present en aquesta festa. I enguany se vol intentar ser per crear un poc d'identitat de... de s'alumne, no? Aquesta és sa meva escola, que la meva escola també està a sa barriada... i que hi ha algo... Qui vulgui, tampoc sense obligar perquè... de totes ses edats, hi ha els qui els hi fa més vergonya sortir an un escenari o sortir i fer qualque cosa pública, però sí que ser-hi ni que sigui amb un lloc on se pugui explicar l'escola. I la idea també de l'any que ve cumençar l'extraescolar de batucada familiar, la idea inicial realment era que fos batucada de Son Roca, amb que hem decidit pos cumençar pas a pas i dir bueno cumencem com una extrascular aquí ubert. ... I així... de les activitats que vam f... aquest any vam fer la... es tallers d'educació emocional que s'han ubert i s'han difós entre cumetes a n'es barri. Allà a n'es centre cultural de fet van venir dues al·lotes que vivien a n'es barri però eren munitores de l'esplai Jovent, van venir es primer dia i es segon, una mamà que du es seus fills al San Vicente de Paül però que és del barri també, uns papàs que són de Son Roqueta, crec, i... i tenen un fill petit però ja amb intenció de dur-lo aquí, l'any que ve no, s'altre crec. E... I van venir, per tant, d'una manera la difusió va arribar i hu vam ubrir, hu vam ubrir a n'es barri. Però com APIMA... i ens hem intentat reunir, na Maria..., amb l'educadora, que crec que és de Serveis Socials però que és l'educadora de carrer d'aquí a Son Roca. Que crec que... és que ara estic recordant perquè com que no hi vaig ser jo qui va anar... la van fer a NAÛM, i de... això. També hem parlat quan hi va haver tot el tema del... del semàfur... vam parlar amb el pulicía de barri, per talefunu, i li vam fer arribar. A dir... perquè es veu que la demanda aquesta d'un... d'un pas zebra que això és lu que no se'ns ha fet, buenu se'ns va fer davant de ca les monges, un poc més enllà, però els nens venen sobretot per la part aquesta d'aquí baix. I demanàvem això i un poc com de pintar al terra una vurera, i que enteníem que no se podia fer... alta perquè llavors no passen es cotxos però que quan vinguin cotxos se tingui clar que allò és preferent per nins. I... buenu van dir que això era una reclamació que havien fet fa estona... que no se que... que no faria... que no s'havia acabat d'aconseguir mai

massa... Però buenu al final vam... vam aconseguir es semàfor. I ell el que mos deia és que erem... que cada escola té com uns graus de prioritat a l'hora de tenir el pulicía de barri a les entrades i les sortides d'escola. I que noltros no erem prioritaris, dir... el resum era aquet (riem). I que ell crec que ells... el nostru hurari era el seu canvi de torn i que... ell nava a fer a l'Aula Balear que també era tal, i que estava dintre el seu torn. Perquè clar just a falta de semafor, com a mínim que hi hagi un pulicía de barri (Y: clar...) a les surtides i entrades. Me va explicar tot el protocol però el resum era que no, (Y: que no... bueno...) (...) jo que se.

Y: Vale. I... amb ses altres entitats d'es barri normalment vos reuniu de forma presencial, vos comunicau via mail, telèfon...?

E: No mos hem reunit, com te deia. Però... hem... sí que hem... ara... enguany vam anar a una reunió presencial que... no, que no vam, no vam pude anar. Estic com a recuperant les coses, no vam pude anar a la reunió que feien totes ses entitats perquè no podem, és el dia que noltros feiem sa jornada de portes ubertes. I... a... el que es va fer és la... una companya de l'APIMA, dues companyes de s'APIMA van reunir-se amb s'educadora. Llavors hi ha hagut cunctate, intent de cunctate per mail, ha resultat que els mails no els rebien i... buenu...

Y: Vale.

E: Però no, presencial... Buenu en aquestes que he dit cunvucades des d'un partit pulitic. Però de totes ses associacions hi hem anat presencial.

Y: Vale. I de cara a s'escola, e... ses reunions o ses trobades estan ja prefixades... vos trobau...

E: Les nostres o nusaltes amb l'escola?

Y: Voltros amb, amb aquesta escola m... Son Anglada.

E: Intentem després de les nostres reunions...

Y: (interjecció d'afirmació)

E: Un parell de dies després pude'ls-hi fer... com aquell dia que tu vas venir, vale?

Y: Sí, vale.

E: Ens havíem reunit la setmana abans en aquell mument per, també per, per la nostra disponibilitat. Però intentem que... ara hem intentat instaurar que cada dimecres darrer de mes mos reunim, APIMA.

Y: Vale.

E: Fijo. El Whatsapp treu fum alguns vespres. Però... i després això, intentem traspasar o dir, o intentem aprofitar els Cunsells Escolars. Si poc després d'una reunió nostra hi ha un Cunsell Escular com que la majoria de famílies presents en el Cunsell Escular, tres i una ara n'ha sortit però hi ha estat molt involucrada durant molt de temps, som APIMA pues llavors en el altres o otros temas, pues allà intentem. Perquè així també és una manera... també hu veiem bé així perquè també hi arriba a més part del Claustre.

Y: Clar, sí.

E: Que sinó entenem que arriba, hu transmetem a l'Equip Directiu i hi arriba. Però també en es Cunsell Escular a vegades també podem recuir una mica més upinions de... des mestres que són a n'es Cunsell Escolar.

Y: Sí, sí. Vale, i... per tant, es nivell de satisfacció, en quant a sa comunicació... trobes que... és efectivu, que qualque canvi seria millor...? de cara a s'escola sobretot.

E: En principi va bé. És vera que enguany que som més gent a nivell d'APIMA, tal, i ha entrat més gent nova, e... i que a vegades (...) varies persones comunicar-mos. Jo també he deixat de venir més sovint a les primeres hores, llavors la comunicació no l'he centralitzada jo, que és molt millor, eh? Que jo abans tenia, pues... un, un, un accés d'informació i soc la única..., no l'única també hi havia na Rosa, però na Rosa també al principi no venia sempre a les 9.00 h., vale? Jo vaig tenir reducció horària i durant èpoques pues podia ser-hi més les entrades i sortides, i llavors hi havia com més comunicació més sovint, però no vol dir més organitzada. Ara hi pensu ara t'hu dic, en lloc de dir quedem un mument com l'altre dia, jo estic, ja se que vens a dir-me qualque cosa i jo estic receptiva... que no aquí te puc cumenta això, vale? Llavors enguany, sí que es va veure això, no? Un poc que no teníem clar... e... sobretot les persones noves... qui i com teníem seguritat de que allò arribava, per exemple per s'organització d'es carnaval, a tuthom. Però en principi hu vam parlar-hu i... i vam decidir, no? Això, e... a nivell d'Equip Directiu i llavors ells hu fan arribar a n'es tutors. Lo que passa que es carnaval també el vam acabar fent un poc... (bufa) ràpid, se plantejava una cosa però llavors havent-hu de canviar perquè hu veiem inviabile... i... i clar quan la comunicació... no és molt clara és més fàcil que no hi arribi a tuthom.

Y: Clar.

E: Val? Però en principi sí, clar tampoc... tampoc parlem molt amb la resta, amb els altres profes, per dir això vos hu han comunicat? Però, entenem que sí... ells fan arribar si més no... el... quan (...) hem pogut cumentar llavors sí que ens han pogut donar una resposta i jo cunfiu de... tenim sensació de que sí, que els hi podem cumentar ses coses, vull dir varem fer una petita apurtació de... de millora o de... la percepció que nusaltres teníem de tot (...) està passant entre famílies i escoles... no sé que en faran però, vull dir, hu van recullir, no hi va haver... una negativa. Jo... jo en aquest sentit estic uptimista, crec. Vulem que les apurtacions de millora se... facin. Que hi hagi aquet canvi, però... però tal. També m'adonc que... dins, dins mateix

d'APIMA tenim també visions diferents del que esperem de s'escola... i nusaltres numés som una petita part de tots els altres pares...

Y: Sí, sí...

E: Per tant... buenu... fem arribar lu que se'ns fa arribar a l'APIMA...

Y: Sí, sí...

E: Vull dir que al final... I jo crec que si, que hu reben. (silènci) Sí. (silènci) Això nusaltres trobem a faltar més, sí put ser... és veritat que físicament estem més lluny del barri, però... e... (pausa) al menys la intenció és l'any que ve... treballar més aquet tema de... clar, NAÛM és una entitat molt putent a dins el barri en quant a l'extraescolar. I no la vulem pas substituir jo pensu que fan una feina perfecte, llavors clar el dilema de l'APIMA és què fem... e... uferim serveis a més a més per a qui no va a NAÛM?, però... suplim... bonu suplir... fer lu mateix hu trobu... no és necessari, tampoc hi ha tanta gent, i al cuntrari si una cosa està bé i funciona... és veritat també hi ha gent que no hi va a NAÛM o gent que no viu en es barri... jo per exemple visc a la Vileta, ara està venint gent de més enfora...

Y: Clar...

E: I... però sí que al menys mantenir... jo crec que això del, del barri d'enguany pot anar bé.

Y: Bueno, idò per sa meva part ja està.

d) Centre d'acollida temporal o primera acollida: Es Puig d'es Bous

Entrevista a Antonio Echevarria (director del Centre d'acollida temporal o primera acollida Es Puig d'es Bous).

A càrrec de Yumara Jofre Martínez.

Realitzada el 26 de maig de 2015.

Inici: 10:20 h.; culminació: 10:24 h. Durada total en minuts: 4 minuts.

Y: Una de les coses que necessit saber són les funcions del centre d'acollida, en general.

T: Bueno, principalment, les funcions d'urgència. És un centre de protecció de menors i les funcions, principalment, són de diagnòstic i de valoració dels casos que ens arriben. I de derivació a les diferents alternatives que puguin tenir els nins, ja sigui derivació cap a un centre residencial, també és adient per les característiques que pugui tenir el nin o altres alternatives, que poden ser: famílies cangur, en funció de l'edat; o procés d'acolliment; o una adopció... Però, principalment són això, aquestes: diagnòstic, valoració i derivació.

Y: Després, amb qui estableix relació el centre? Ja sigui l'escola, les famílies, Serveis Socials, altres institucions...

T: Principalment, nosaltres som un centre de primera acollida, establert dins la xarxa de centres que és de l'IMAS del Consell de Mallorca, i en funció de cada cas específic, pues se treballa la diferent xarxa que aquest nin ja pugui haver establert. Principalment, nosaltres amb es tècnic de referència, que sempre a menors cada nin o cada nina té un tècnic o una tècnica de referència, a General Riera. I a partir d'aquí nosaltres ens coordinam amb la xarxa, si hi ha Serveis Socials que estan implicats i que també encara estan fent feina amb es cas, també amb es educadors familiars si han tingut educador familiar abans, amb l'escola principalment, si tenen un terapeuta assignat també del Servei d'Infància i Família. A cada cas específic se fa una feina específica amb cada un d'ells.

Y: I el traspàs d'informació normalment es fa de manera presencial com avui o teniu altres canals de comunicació?

E: Principalment, si és a nivell escolar, aquí a Son Anglada, es fa una reunió mensual i es fa un seguiment de tots els casos que van, o a l'aula nostra o aquí a l'escola, i tenim també a nivell telefònic o a nivell de correu... amb la directora i l'orientadora del centre és amb qui més ens coordinam. I també les mestres que tenim allà a l'aula, com que venen cada dia, pues la comunicació és molt més propera perquè les tenim allà ubicades també.

Y: I després, en relació amb el qüestionari aquest, vull saber la valoració d'aquest traspàs d'informació: si és efectiu o no, si qualque canvi seria positiu...

E: En principi, jo crec que la comunicació aquí a Son Anglada, és bastant eficient sobretot perquè, a part de que hi ha una experiència de bastants d'anys i que no és una situació nova,

sinó que mitjanament jo crec que tant Son Anglada coneix molt bé la dinàmica de lo que és el Puig des Bous i el centre de primera acollida, i nosaltres coneixem també el funcionament. Jo crec que és bastant àgil la comunicació entre nosaltres i Son Anglada, a vegades costa més amb altres escoles que encara no tenen tanta experiència, a vegades la comunicació és més difícil. A Son Anglada, en principi, no tenim cap problema d'aquest tipus perquè, ja te dic, que ja fa anys que ens coneixem tots; jo crec que això ajuda a que s'entenguin casos específics, particularitats, l'atenció més individual... I jo crec que, això, en principi xerrant i arribant a acords és fàcil.

Annex 4: Permisos per a la gravació d'àudio



Universitat de les
Illes Balears

AUTORITZACIÓ PER A LA GRAVACIÓ D'ÀUDIO I EL SEU ÚS COM A MATERIAL ACADÈMIC

D/D^a Maria Jesús Arcoy Garcia
amb DNI 42984288 J major d'edat autoritza a Yumara Jofre
Martínez amb DNI 43221298C per a gravar en àudio l'entrevista duta a terme el dia
4 de MAIG per a que pugui ser
utilitzada posteriorment com a material acadèmic, garantint-se en tot moment la
confidencialitat de totes les dades i informacions que puguin tenir la consideració de
informació confidencial, l'investigador en formació es compromet a:

- No revelar, comunicar, cedir o divulgar a tercers cap informació relativa al seu treball utilitzant informació obtinguda exclusivament amb la finalitat d'elaborar un treball de fi de grau.
- Obligar a signar els compromisos de confidencialitat que requereix el projecte de investigació.
- Complir i mantenir en vigor el compromís de confidencialitat i secret després d'haver finalitzat la relació administrativa o laboral entre l'investigador en formació i la Universitat de les Illes Balears.

Fent ús dels meus drets segons l'establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Datos de Caràcter Personal, fixo les següents condicions de contingut i ús de la gravació:

- Únicament dins la Universitat.
- Distorsionar la meua veu:
 - o Sí
 - o No

Amb total acceptació de tots els punts anteriorment fixats, firmen el present acord en
Palma a 4 de MAIG de 2015 les següents
persones:

Signatura:

Yumara Jofre Martínez
Estudiant del Grau d'Educació Infantil
Universitat de les Illes Balears

Signatura:

Nom: Maria Jesús Arcoy Garcia



AUTORITZACIÓ PER A LA GRAVACIÓ D'ÀUDIO I EL SEU ÚS COM A MATERIAL ACADÈMIC

D/D^a ELISENDA COSTA CASAS
amb DNI 33940519-V major d'edat autoritzo a Yumara Jofre Martínez amb DNI 43221298C per a gravar en àudio l'entrevista duta a terme el dia 13 MAIG de 2015 per a que pugui ser utilitzada posteriorment com a material acadèmic, garantint-se en tot moment la confidencialitat de totes les dades i informacions que puguin tenir la consideració de informació confidencial, l'investigador en formació es compromet a:

- No revelar, comunicar, cedir o divulgar a tercers cap informació relativa a al seu treball utilitzant informació obtinguda exclusivament amb la finalitat d'elaborar un treball de fi de grau.
- Obligar a signar els compromisos de confidencialitat que requereix el projecte de investigació.
- Complir i mantenir en vigor el compromís de confidencialitat i secret després d'haver finalitzat la relació administrativa o laboral entre l'investigador en formació i la Universitat de les Illes Balears.

Fent ús dels meus drets segons l'establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Datos de Caràcter Personal, fixo les següents condicions de contingut i ús de la gravació:

- Únicament dins la Universitat.
- Distorsionar la meua veu:
 - Sí
 - No

Amb total acceptació de tots els punts anteriorment fixats, firmen el present acord en Palma a 13 de maig de 2015 les següents persones:

Signatura:

Yumara Jofre Martínez
Estudiant del Grau d'Educació Infantil
Universitat de les Illes Balears

Signatura:

Nom: Elisenda Costa Casas



AUTORITZACIÓ PER A LA GRAVACIÓ D'ÀUDIO I EL SEU ÚS COM A MATERIAL ACADÈMIC

D/D^a Tarsis Ariadna Leonor Albonell
amb DNI 4376546K major d'edat autoritza a Yumara Jofre Martínez amb DNI 43221298C per a gravar en àudio l'entrevista duta a terme el dia 12/05/15 per a que pugui ser utilitzada posteriorment com a material acadèmic, garantint-se en tot moment la confidencialitat de totes les dades i informacions que puguin tenir la consideració de informació confidencial, l'investigador en formació es compromet a:

- No revelar, comunicar, cedir o divulgar a tercers cap informació relativa a al seu treball utilitzant informació obtinguda exclusivament amb la finalitat d'elaborar un treball de fi de grau.
- Obligar a signar els compromisos de confidencialitat que requereix el projecte de investigació.
- Complir i mantenir en vigor el compromís de confidencialitat i secret després d'haver finalitzat la relació administrativa o laboral entre l'investigador en formació i la Universitat de les Illes Balears.

Fent ús dels meus drets segons l'establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Datos de Carácter Personal, fixo les següents condicions de contingut i ús de la gravació:

- Únicament dins la Universitat.
- Distorsionar la meua veu:
 - Sí
 - No

Amb total acceptació de tots els punts anteriorment fixats, firmen el present acord en Palma a 17 de Maig de 2015 les següents persones:

Signatura:

Yumara Jofre Martínez
Estudiant del Grau d'Educació Infantil
Universitat de les Illes Balears

Signatura:

Nom: _____



AUTORITZACIÓ PER A LA GRAVACIÓ D'ÀUDIO I EL SEU ÚS COM A MATERIAL ACADÈMIC

D/D^a ANTONIA CONCEPCIONA CANADOTE
amb DNI 93.123.192-9 major d'edat autoritzo a Yumara Jofre Martínez amb DNI 43221298C per a gravar en àudio l'entrevista duta a terme el dia 26-05-2015 per a que pugui ser utilitzada posteriorment com a material acadèmic, garantint-se en tot moment la confidencialitat de totes les dades i informacions que puguin tenir la consideració de informació confidencial, l'investigador en formació es compromet a:

- No revelar, comunicar, cedir o divulgar a tercers cap informació relativa a al seu treball utilitzant informació obtinguda exclusivament amb la finalitat d'elaborar un treball de fi de grau.
- Obligar a signar els compromisos de confidencialitat que requereix el projecte de investigació.
- Complir i mantenir en vigor el compromís de confidencialitat i secret després d'haver finalitzat la relació administrativa o laboral entre l'investigador en formació i la Universitat de les Illes Balears.

Fent ús dels meus drets segons l'establert per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Datos de Caràcter Personal, fixo les següents condicions de contingut i ús de la gravació:

- Únicament dins la Universitat.
- Distorsionar la meua veu:
 - Sí
 - No

Amb total acceptació de tots els punts anteriorment fixats, firmen el present acord en Palma a 26 de MAIG de 2015 les següents persones:

Signatura:

Yumara Jofre Martínez
Estudiant del Grau d'Educació Infantil
Universitat de les Illes Balears

Signatura:

Nom: ANTONIA CONCEPCIONA CANADOTE