

# Recursos, usos de les TIC i enfortiment de les educadores socials durant la pandèmia de la covid-19 en zones rurals de Puebla, Mèxic

Recepció: 29/03/2021 / Acceptació: 02/07/2021

## Resum

A Mèxic, el 63% de les nenes i els nens menors de quatre anys que no estan escolaritzats són atesos pel Consell Nacional de Foment Educatiu (CONAFE). El CONAFE dissenya i implementa estratègies per garantir el dret a l'educació de nenes i nens que viuen en zones de pobresa, de difícil accés i amb molts retards. La seva principal estratègia socio-educativa consisteix a realitzar dues sessions setmanals (de dues hores cadascuna) on una educadora social, que al CONAFE anomenen promotora educativa, organitza activitats diverses per a les mares i les seves filles i fills per millorar les pràctiques de criaça. A causa de la pandèmia, les promotores i les famílies que atenen han hagut de modificar les seves pràctiques habituals. Així, ens plantejem descriure els recursos, usos de les TIC i factors d'enfortiment de les pràctiques de les promotores sorgides durant la pandèmia de la covid-19. Entrevistem cinc promotores i fem servir l'ATLAS.ti per elaborar una sèrie de xarxes semàntiques. Concloem que les promotores tenen una voluntat de continuar que expressen en les seves accions adaptatives apuntalades per l'ús de les TIC i el canvi d'una atenció grupal a una atenció personal carregada d'optimisme i afectes positius.

## Paraules clau

Petita infància, TIC, covid-19, xarxes semàntiques, estratègies socioeducatives.

Recursos, usos de las TIC y fortalecimiento de las educadoras sociales durante la pandemia de la covid-19 en zonas rurales de Puebla, México

*En México, el 63% de las niñas y los niños menores de cuatro años que no están escolarizados son atendidos por el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE). CONAFE diseña e implementa estrategias para garantizar el derecho a la educación de niñas y niños que viven en zonas de pobreza, de difícil acceso y de alto rezago. Su principal estrategia socioeducativa consiste en realizar dos sesiones semanales (de dos horas cada una) donde una educadora social, que en el CONAFE llaman promotora educativa, organiza actividades diversas para las madres y sus hijas e hijos para mejorar las prácticas de crianza. Debido a la pandemia, las promotoras y las familias que atienden han tenido que modificar sus prácticas habituales. Así, nos planteamos describir los recursos, usos de las TIC y factores de fortalecimiento de las prácticas de las promotoras surgidas durante la pandemia de la covid-19. Entrevistamos a cinco promotoras y usamos el ATLAS.ti para elaborar una serie de redes semánticas. Concluimos que las promotoras tienen una voluntad de continuar que expresan en sus acciones adaptativas apuntaladas por el uso de las TIC y el cambio de una atención grupal a una atención personal cargada de optimismo y afectos positivos.*

**Palabras clave**  
Primera infancia, TIC, covid-19, redes semánticas, estrategias socioeducativas

Resources, uses of ICT and strengthening the role of social educators during the COVID-19 pandemic in rural areas of Puebla, Mexico

*In Mexico, 63% of children under the age of four not in school are cared for by CONAFE, the National Council for the Promotion of Education. CONAFE designs and implements strategies to guarantee the right to education of girls and boys living in areas of poverty that are difficult to access and suffer many shortcomings. Its main socio-educational strategy is based on two weekly two-hour sessions at which social educators (known as educational promoters by CONAFE) organize various activities for mothers and their children aimed at improving parenting practices. However, the pandemic forced these promoters and the families they serve to change their usual practices. In view of this, we decided to describe the resources, uses of ICT and factors that can strengthen the practices of educational promoters and which have emerged during the COVID-19 pandemic. We interviewed five educational promoters and used ATLAS.ti to develop a series of semantic networks. We conclude that promoters are keen to continue their work, which takes the form of adaptive actions backed up by the use of ICT and the shift from group attention to personal attention charged with optimism and positive affection.*

**Keywords**  
Early childhood, ICT, COVID-19, semantic networks, socio-educational strategies.

## Com citar aquest article:

Silva Ríos, C. E., Villaseñor Palma, K., Valdivia Vizarrata, P. i Guzmán Zárate, C. (2021).

Recursos, usos de les TIC i enfortiment de les educadores socials durant la pandèmia de la covid-19 en zones rurals de Puebla, Mèxic. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 78, p. 103-123.

## ▲ Introducció

Mèxic és la segona economia d'Amèrica Llatina i la quinzena del món. Tanmateix, també és un dels països amb més desigualtat, és a dir, Mèxic ocupa el segon lloc dels països de l'OCDE. En un context divers, desigual i fragmentat com el mexicà, garantir la igualtat d'oportunitats des del naixement significa garantir la justícia social (Villaseñor Palma, 2019).

Des de la signatura de la Convenció sobre els Drets de l'Infant el 1989, Mèxic ha fet grans avenços en matèria de protecció i desenvolupament de la infància. Aquest compromís fou ratificat el 2014 amb la promulgació de la Llei General dels Drets de Nenes, Nens i Adolescents (Honorable Congrés de la Unió, 4 de desembre de 2014) i, recentment, amb la publicació de l'Estratègia Nacional d'Atenció a la Petita Infància, la qual defineix el paper de l'Estat en la generació de condicions que possibilitin a les persones viure en millors condicions. En aquest sentit, "l'atenció a la petita infància serà la base per a la construcció d'un país millor i una societat millor" (Govern de Mèxic, 2 de març de 2020, p. 5).

A Mèxic, l'atenció a la petita infància es materialitza en diferents programes i estratègies. Una de les més importants és l'educació inicial, la qual, segons estableix la Llei General d'Educació (Honorable Congrés de la Unió, 19 de gener de 2018), té com a propòsit "afavorir el desenvolupament físic, cognitiu, afectiu i social dels menors de quatre anys d'edat. Inclou orientació a pares de família o tutors per a l'educació de les seves filles, fills o pupils" (Article 40). L'educació inicial s'ofereix a través de tres modalitats: escolaritzada, semi-escolaritzada i no escolaritzada. Segons les dades estadístiques més recents, *id est*, de 2013, la cobertura d'educació inicial equivalia amb prou feines al 12,2% (1.018.038) del total d'infants en aquest rang d'edat, dels quals gairebé el 63% eren atesos a través de la modalitat no escolaritzada oferta pel Consell Nacional de Foment Educatiu (CONAFE).

**El propòsit del CONAFE és dissenyar i implementar estratègies que facin efectiu el dret a l'educació d'infants que viuen en zones de pobresa**

El CONAFE és un organisme descentralitzat de l'Administració Pública Federal coordinat per la Secretaria d'Educació Pública. El propòsit del CONAFE és dissenyar i implementar estratègies que facin efectiu el dret a l'educació d'infants que viuen en zones de pobresa, de difícil accés i amb molts retards. Des del 1992, el CONAFE brinda serveis d'educació inicial no escolaritzada a infants menors de quatre anys d'edat, juntament amb els seus pares i/o cuidadors, així com a dones embarassades. Actualment, atén a través de 2.367 serveis amb 2.367 promotores un total de 31.014 infants. Les estratègies del CONAFE persegueixen afavorir el desenvolupament integral dels infants enriquint les pràctiques de cria de les seves famílies, dels agents educatius i d'altres membres de la comunitat que intervenen en la vida dels menors. La principal estratègia socioeducativa consisteix a fer dues sessions setmanals (de dues hores cadascuna) on una promotora educativa organitza activitats diverses per a les mares i les seves filles i fills amb la

finalitat de millorar les pràctiques de criança. En general, la promoció educativa està a càrrec d'una dona, que sol viure a la mateixa comunitat. El CONAFE la capacita i la dota d'alguns materials per a complir les seves funcions. A més de les sessions, el model educatiu proposa dur a terme altres accions com visites domiciliàries i estratègies de difusió i divulgació en la comunitat, tanmateix, poques vegades es duen a terme.

A causa de la pandèmia, les promotores i les famílies que atenen han hagut de modificar les seves pràctiques habituals. Atesa la importància de la tasca que realitza el CONAFE des de fa ja més de cinc lustres, reconcentrat en el compromís d'aquestes educadores socials, ens plantegem com a objectiu descriure els recursos, usos de les TIC i factors d'enfortiment de les pràctiques de les promotores educatives sorgides a propòsit de les mesures preses pel CONAFE per disminuir els riscos produïts per la pandèmia de la covid-19.



En general, la promoció educativa està a càrrec d'una dona, que sol viure a la mateixa comunitat

## Educació social, pandèmia i ús de les TIC

Moltes educadores socials i molts educadors socials tàcitament o explícitament assumeixen que l'efectivitat del seu treball depèn en gran mesura del contacte personal. Fins i tot consideren que cap forma de comunicació basada en Internet és capaç de reemplaçar les trobades cara a cara entre les educadores i educadors socials i els membres de les comunitats (Csoba i Diebel, 2020). La pandèmia de covid-19 ha posat en dubte aquestes assumpcions i aquestes treballadores i treballadors de l'àmbit social, volent-ho o sense voler, s'han hagut d'adaptar al contacte mediat per algun representant artefactual de les TIC. En aquest apartat parlarem d'alguns factors que, segons la literatura publicada l'any 2020, han resultat rellevants per entendre i suportar aquest esdeveniment-món que, sobtadament i sense ànims d'exagerar, està canviant la nostra manera de veure el que és humà. En paraules de Serres (1991, p. 16), "bruscament, un objecte local, la natura, sobre el qual un subjecte, tan sols parcial, podia actuar, es converteix en un objecte global, el Planeta-Terra, sobre el qual un nou subjecte total, la humanitat, s'afanya". Serres parlava en termes ecològics, però el seu raonament encaixa perfectament en la contingència epidemiològica que ara afrontem.

Malgrat que l'alternativa proposada per pal·liar els estralls relacionals de la pandèmia ha estat recórrer i emprar les TIC, el seu ús encara no està del tot consolidat o no passa de ser una eina relativament marginal o subsidiària d'altres que tenen a veure amb la interacció basada en la presència física. Això és degut, en part, a certes mancances. Segons Martínez-Pérez i Lezcano-Barbero (2020), les educadores socials i els educadors socials no tenen dispositius o no han desenvolupat les competències digitals necessàries per utilitzar totalment les TIC. Aquests mateixos autors assenyalen que aquest hiat digital és fruit de les condicions socioeconòmiques que impe-

Les educadores socials i els educadors socials no tenen dispositius o no han desenvolupat les competències digitals necessàries per utilitzar totalment les TIC

deixen a les educadores socials i als educadors socials fer-se amb aparells o formar-se per a emprar-los de manera òptima. Curiosament, Martínez-Pérez i Lezcano-Barber (2020) van trobar que aquesta dificultat no només la pateixen les educadores socials i els educadors socials, també nenes, nens i adolescents han mostrat tenir problemes en l'ús de les TIC. Era fàcil suposar que els anomenats "nadius digitals" fluïrien amb el canvi d'un ambient físic a un de virtual, perquè estaven habituats a fer servir dispositius electrònics, programes, aplicacions, etc., però no ha estat així. Les i els joves pot ser que siguin experts en l'ús d'alguns d'aquests elements, però això no vol dir que aconseguixin transferir aquesta habilitat a l'ús de qualsevol altra eina digital sense cap mena d'ajuda.

A propòsit d'això, no es tracta només d'un assumpte pragmàtic, és a dir, tenir o no tenir artefactes o recursos; saber o no saber emprar-los. La pandèmia ha posat en evidència una sèrie de desigualtats que exigeixen ésser ateses. El canvi a l'*educació a distància*, sigui social o no, ha estat tractat com un assumpte tècnic sense atenció explícita a l'efecte de segregació de les famílies pobres sense accés a Internet, a les necessitats especials dels infants en edat preescolar i les persones amb discapacitats els cuidadors de les quals ara escassament reben ajuda externa (Aluffi Pentini i Lorenz, 2020). La crida a romandre a casa, amb tots els beneficis que implica en termes de contenció dels contagis, revela si n'estan, de dividides i desiguals, moltes societats, sobretot a Amèrica Llatina. Segons Aluffi Pentini i Lorenz (2020), aquesta mesura va ser fàcil d'acatar per als qui tenen una casa pròpia, còmoda i ben advertida, però no per als qui viuen en condicions precàries o que simplement no tenen casa. A més, continuen els autors, l'imperatiu de confinament va segregar els qui tenien recursos escassos i que ara són a l'atur d'aquells que poden continuar treballant des de casa. En el cas de les nenes i els nens, la mesura deixa clara la diferència entre els qui estan ben equipats amb aparells electrònics i poden continuar la seva educació des de casa i els qui potser ni tan sols tenen un televisor o llibres per llegir. La pandèmia evidencia d'una manera sobtada i cruza les divisions socials, econòmiques i polítiques que travessen societats que, si les polítiques imperants continuen, probablement es convertiran en una palanca de fragmentació o de ruptura (Aluffi Pentini i Lorenz, 2020). Val a dir que moltes educadores socials i molts educadors socials i, sobretot, les promotores educatives del CONAFE han bregat sempre amb aquestes diferències. La pandèmia només n'ha estat un factor de visibilització parcial.

Ara bé, no tot ha estat negatiu. Segons Csoba i Diebel (2020), el confinament va fer possible la redefinició de la feina de camp i va ampliar el rang d'entorns on les educadores socials i els educadors socials poden desplegar les seves pràctiques. L'ús d'eines digitals ha permès, per exemple, familiaritzar-se amb llocs, institucions i grups als quals no es podia accedir perquè les condicions físiques ho impedièn. Un altre element distingit per Csoba i Diebel té a veure amb la temporalitat. Aquests autors afirmen que per a aquests professionals l'ús de les TIC ha promogut una gestió del temps més

eficient; per exemple, no haver de viatjar a les localitats on es treballa habitualment ha alliberat una gran quantitat de temps que els educadors ara poden utilitzar de manera flexible. Csoba i Diebel també van trobar que la disminució de la feina presencial va augmentar al seu torn les oportunitats per a dur a terme tasques de gestió o de desenvolupament de continguts. En aquest sentit, sostenen que l'entorn "en línia" podria "revolucionar" els serveis socials, la seva administració i la pràctica de camp i que el confinament es pot veure com una oportunitat per a reemplaçar les formes analògiques de treball que es basen en tradicions i rutines fermament establertes per enfocaments digitals de l'educació social.



En la mateixa línia, Cameron (2020) considera que el confinament està demostrant ésser un catalitzador de canvis afins als principis de la pedagogia social, específicament, la promoció del valor de les relacions significatives que ofereixen suport emocional i pràctic. Segons aquesta autora, el personal de *Care Visions*, el proveïdor independent de serveis residencials més gran d'Escòcia per a nenes, nens i joves amb necessitats complexes, afirma que les i els joves estan menys angoixats que abans del confinament. A més, moltes i molts joves semblen més feliços que abans que s'implementessin les mesures i expressen que la vida diària és menys estressant. El mateix passa amb el personal d'aquests centres. Les educadores socials i els educadors socials afirmen que ara estan més enfocats a la cura empàtica *hic et nunc*, i creen espais i experiències *per i amb* les nenes i els nens en lloc de treballar en plans basats en resultats amb participació de múltiples agències (Cameron, 2020). Com que no hi ha professionals visitants, les i els joves es comuniquen amb les treballadores i els treballadors socials mitjançant missatges de text o per telèfon, fet que ha resultat ser una forma de comunicar-se més natural, relaxada, fiable i coherent. A més, tal com afirmen Csoba i Diebel, Cameron (2020) també ha trobat que el personal i els residents de *Care Vision* han après noves habilitats organitzatives.

L'entorn "en línia" podria "revolucionar" els serveis socials, la seva administració i la pràctica de camp, i el confinament es pot veure com una oportunitat

També a Escòcia, durant la pandèmia de covid-19, les educadores i educadors socials que treballen en llars de cura han tornat a formes més tradicionals d'educar socialment l'infant petit (Gibb, 2020). Els components clau que han menat a una transformació significativa han estat el temps i el poder de la relació. El sentit d'empoderament s'ha evidenciat durant les discussions informals amb els cuidadors i durant el procés de supervisió (Gibb, 2020), aspecte que hem explorat en les entrevistes amb les promotores del CONAFE, de les quals parlarem més endavant. Per a Gibb (2020), el període de la covid-19 ha estat un catalitzador del canvi, tal com també afirma Cameron (2020), en el sentit que les pràctiques de l'educador social i la satisfacció dels beneficiaris del servei han sabut treure profit a una situació inusitada on han hagut de funcionar amb pocs dels recursos que solien tenir i amb no pocs recursos nous, com els oferts per les TIC.

Les i els joves fan servir l'experiència de la covid-19 per enfocar-se en les persones importants en la seva vida i concentrar-se en els aspectes positius de les relacions

Hamilton i Miller (2020) també reporten resultats positius del confinament. Segons aquests autors, en la seva condició d'educadores i educadors socials, la covid-19 ha permès que les i els joves es desenvolupin moralment. D'ençà que ha començat la pandèmia, han estat testimonis del desenvolupament d'una presa de consciència i d'una capacitat d'adoptar una postura ideològica. Les i els joves fan servir l'experiència de la covid-19 per enfocar-se en les persones importants en la seva vida i concentrar-se en els aspectes positius de les relacions (Hamilton i Miller, 2020). A més, van observar que les relacions amb les i els joves de sobte van esdevenir encara més pures i autèntiques. Els autors argumenten que aquests resultats es deuen al fet que les mesures preses perquè la covid-19 no produeixi efectes letals han afectat la vida de tothom de manera integral. En aquesta situació, les treballadores i treballadors socials han realitzat un viatge *amb* les i els joves que els ha permès aprendre i desenvolupar-se junts (Hamilton i Miller, 2020). Aquesta resignificació de la interacció ha produït resultats molt positius, per exemple, les i els joves han comprès la importància de prendre decisions que impliquin protegir-se a si mateixos i als altres. Dit d'una altra manera, les i els joves van assumir un sentit total de responsabilitat individual i social (Hamilton i Miller, 2020).

Com ja hem assenyalat, la pandèmia ha estat l'oportunitat per potenciar l'organització entre els educadors i educadores i pedagogs i pedagogues socials. Segons Fargion, Sanfelici i Sicora (2020), durant la pandèmia s'han creat grups de treballadores i treballadors socials, tant investigadores i investigadors com professionals, per compartir i millorar coneixements i competències en diferents àrees de la feina social. Aquest procés ha permès a tots els agents involucrats veure com el seu treball s'insereix en un sistema més extens, on la construcció de teoria i de pràctiques es canalitzen cap a la comprensió i maneig dels assumptes vitals en temps d'emergència. La pandèmia ha estat la superfície d'emergència d'una comunitat d'aprenentatge que s'orienta cap a la consecució de resultats pràctics que donin resposta als problemes i les injustícies socials que aquesta crisi ha fet més evidents (Fargion et al., 2020). Tot això en part ha estat possible per l'ús de les TIC, és a dir, aquesta nova cooperació ha estat encoratjada per l'aïllament forçós i, sobretot, per l'ús d'Internet (Fargion et al., 2020). Aquests autors assenyalen que a Itàlia s'ha vist un sentiment d'orgull circulant en la comunitat de les treballadores i treballadors socials per haver-se adaptat ràpidament i haver trobat formes de connectar i promoure les relacions entre educació, recerca i comunitat. El fet que hi hagués reaccions immediates per part de les organitzacions de treballadores i treballadors socials també pot considerar-se un senyal de com la comunitat professional estava d'alguna manera activa i viva fins i tot abans de l'emergència (Fargion et al., 2020).

Fins aquí hem vist com les educadores, els educadors i les treballadores i treballadors socials han ofert conclusions provisionals sobre els efectes de la pandèmia; unes de positives i unes altres de negatives, però totes supeditades a "allò que va succeir" i, en conseqüència, subjectes a canvi. Per a nosaltres,



només és segur que, en el context actual, és imprescindible prevenir i promoure la salut i l'educació de les famílies i comunitats. Tal com suggereixen Melo Maciel et al. (2020), cal avançar accions per promoure la comprensió de la situació epidemiològica, les formes de transmissió del virus i els signes i símptomes de la covid-19. Cal informar la comunitat sobre les mesures de protecció personal i de la llar, així com ajudar a desenvolupar l'habilitat de distingir les notícies falses (Melo Maciel et al., 2020). Segons aquestes autores, les educadores socials i els educadors socials tenen l'àrdua tasca de contribuir a les reflexions sobre iniciatives populars, socials i de salut per afrontar les situacions que han sorgit arran de la pandèmia, així com recollir, conèixer, sistematitzar i traduir les angoixes i dubtes de la població en aquest escenari. Amb l'ús de tecnologies, és possible liderar l'acció en aquest període servint-nos de les TIC (*verbi gratia*, grups de WhatsApp). En aquest sentit, la pandèmia ha revelat la necessitat de dissenyar i implementar estratègies socioeducatives que tinguin en compte les creences personals i cosmovisions locals (Melo Maciel et al., 2020), factors que també han estat tractats en les entrevistes fetes en la nostra recerca.

Melo Maciel et al. (2020) consideren que és fonamental desenvolupar competències comunitàries i promoure el diàleg amb la població sobre les seves demandes i necessitats. De la mateixa manera, cal fomentar la participació social i el compromís comunitari i incloure en les estratègies de comunicació activitats educatives que informin sobre l'ús d'eines digitals disponibles que ajudin a afrontar el coronavirus, i donar a conèixer les pautes que han de seguir tant les persones que han de romandre aïllades com els seus cuidadors (Melo Maciel et al., 2020).

La majoria dels elements trobats en aquesta breu revisió bibliogràfica serveixen de suport a la feina que aquí presentem. Les promotores educatives del CONAFE que van accedir a conversar amb nosaltres sobre les seves pràctiques durant el confinament no només ens van donar informació rellevant, sinó que van dibuixar un panorama clar del sentit d'aquesta emergència en el marc de l'educació social que es porta a terme en un context concret des de fa més de vint anys.

## Metodologia

El nostre fou un treball qualitatiu. Vam fer entrevistes en profunditat a cinc promotores educatives de l'Estat de Puebla, Mèxic. La Direcció d'Educació Inicial del CONAFE a Puebla ens va ajudar a contactar amb les promotores atès que es troben en regions de difícil accés, a la qual cosa se sumen les mesures de confinament. En aquest sentit, vam realitzar un mostreig intencional basant-nos en els criteris següents:



Les educadores socials i els educadors socials tenen l'àrdua tasca de recollir, conèixer, sistematitzar i traduir les angoixes i dubtes de la població en aquest escenari

- La promotora havia de tenir una experiència mínima de dos anys, per garantir que tingués un coneixement ampli del programa abans de la pandèmia.
- La promotora havia de pertànyer a comunitats rurals i indígenes ubicades a diferents zones de l'estat.
- La promotora havia de comptar amb connexió a Internet o telèfon fix per poder realitzar l'entrevista.

A la taula 1 descrivim la mostra.

**Taula 1.** Descripció de la mostra

Participant	Edat	Anys de servei
Promotora 1	40	12
Promotora 2	49	10
Promotora 3	22	2
Promotora 4	28	8
Promotora 5	40	13

Font: Elaboració pròpia.

Conduïm l'entrevista seguint la recomanació de Guber (2015) que consisteix a obtenir el que aquesta autora anomena conceptes experiencials

Per bé que allò més habitual a les entrevistes en profunditat és la trobada cara a cara entre la persona entrevistadora i la persona entrevistada, en el nostre cas, a causa de les mesures de confinament, això no fou possible. Així, les entrevistes es van dur a terme via telefònica entre el 18 de febrer i el 3 de març de 2021. Algunes entrevistes les vam realitzar mitjançant trucada o video-trucada de WhatsApp i d'altres mitjançant trucada a telèfon fix. No obstant això, la mediació de l'artefacte no fou obstacle perquè poguéssim establir un diàleg empàtic i reflexiu amb cada promotora. Conduïm l'entrevista seguint la recomanació de Guber (2015) que consisteix a obtenir el que aquesta autora anomena conceptes experiencials, és a dir, conceptes que es refereixen a la manera com les entrevistades conceben, viuen i donen sentit a un terme o situació. En aquest sentit, més que un protocol estructurat, definim una sèrie de temes que tractem durant la conversa, als quals es van sumar els que van sorgir durant la trobada. Alguns dels temes foren els següents: canvis en les sessions de treball amb la família arran de la pandèmia; instruccions i formació rebuda durant el confinament; iniciatives preses per la promotora més enllà de les indicacions oficials; necessitats de les promotores per fer la seva feina durant la crisi; resposta conductual i emocional de les mares ateses durant la pandèmia i efectes d'enfortiment o afebliment de les capacitats per la pandèmia.



## Tractament o anàlisi de la informació

Amb el consentiment de les promotores, vam gravar les entrevistes i després les vam transcriure. Amb l'ajuda del programari ATLAS.ti 8.4.5 (build 1136), vam realitzar una codificació oberta (Strauss i Corbin, 1998). La codificació oberta consisteix a descompondre, examinar, comparar, conceptualitzar i categoritzar les dades. Conceptualitzar les dades implica aïllar una observació, una oració, un paràgraf i donar a cada incident discret, idea o esdeveniment, un nom, és a dir, una cosa que passi per o representi un fenomen. Un cop vam tenir una sèrie de conceptes, els vam agrupar segons la seva afinitat de sentit, fet que Strauss i Corbin (1998) anomenen *categorització*. Al fenomen representat per una categoria també li assignem un nom, però més abstracte que el dels conceptes. En el marc de l'ATLAS.ti, a aquestes categories se les anomena *codis*. Producte de la codificació oberta vam establir una sèrie de relacions entre els codis (seixanta en total). Aquestes relacions configuren processos complexos que condensem en una sèrie de xarxes semàntiques. A continuació, presentem els resultats d'aquest procés.



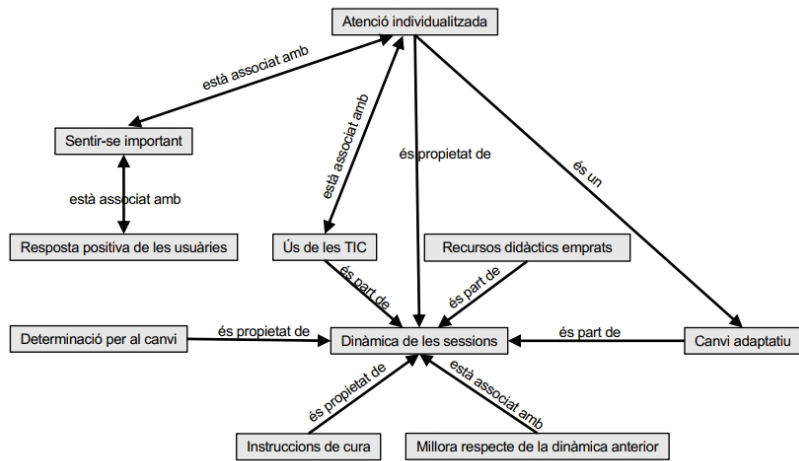
## Resultats

Com vam anunciar a l'apartat anterior, aquí oferirem la nostra interpretació d'algunes de les xarxes semàntiques que vam aconseguir construir basant-nos en la informació recollida.

### Dinàmica de les sessions

Les promotores educatives del CONAFE, en comunitats rurals i indígenes amb un alt grau de marginació i retard social, porten a terme dues sessions setmanals (de dues hores cadascuna) on organitzen diferents activitats socioeducatives amb algunes mares i les seves filles i fills. L'objectiu d'aquestes sessions és millorar les pràctiques de criaça per a afavorir el desenvolupament integral de nenes i nens menors de quatre anys. A causa de la pandèmia, aquestes pràctiques van canviar. Les sessions de dues hores es van convertir en micro-sessions. La instrucció del CONAFE fou realitzar trobades la durada de les quals no excedís els cinquanta minuts. Afortunadament, aquesta dràstica reducció de la durada no va tenir efectes negatius ni en les usuàries ni en les promotores. Pel que fa a aquest punt, hi tornarem més endavant. La figura 1 mostra la xarxa semàntica que anomenem “dinàmica de les sessions”.

Figura 1. Dinàmica de les sessions



Font: Elaboració pròpia.

La nova dinàmica de les sessions es considera millor que l'anterior. Aquesta millora té a veure amb aspectes operatius, sociopedagògics i psicològics. En el primer cas, la nova dinàmica implica l'ús de les TIC per a funcionar òptimament, tant en la interacció entre la promotora i les mares com en la interacció entre la promotora i el CONAFE. És a dir, la promotora es comunica amb les usuàries a través de WhatsApp i el CONAFE es comunica amb la promotora mitjançant seminaris de formació en línia. A través d'aquests seminaris s'ofereix a la promotora recursos didàctics que van des de continguts temàtics, com el maneig de les emocions, fins a recursos materials, com manuals per planificar les sessions que contenen activitats que les mares han de dur a terme amb les seves filles i fills.

Durant les micro-sessions i en la manera de concebre el treball d'educació inicial en el marc de la pandèmia, la promotora mostra una extraordinària determinació per al canvi i una perspectiva positiva

En general, durant les micro-sessions i en la manera de concebre el treball d'educació inicial en el marc de la pandèmia, la promotora mostra una extraordinària determinació per al canvi i una perspectiva positiva. En aquest sentit, les promotores 3 i 4 afirmen:

Al principi [em vaig sentir] desmotivada, perquè veure-les a elles com que no estaven al cent, doncs t'afecta. Però els vaig dir "cal posar-hi més ganes", "cal continuar endavant". (3:21)

[La crisi pel coronavirus] m'ha enfortit, perquè, tot i la pandèmia, he continuat treballant. Cal ser més forts, buscar més informació per dur-la a les famílies i, sobretot, com li dic, cal ser més forts que la pandèmia. (4:4)

Aquesta determinació és un exemple de canvi adaptatiu, és a dir, la nova situació exigeix una transformació que s'ajusti al que ara es coneix com la *nova normalitat*. Una part d'aquesta nova normalitat implica incorporar a les

micro-sessions les instruccions de cura. La promotora no només es dedica a l'optimització de les pràctiques de criança, sinó que constantment multiplica informativament la necessitat de seguir les mesures de protecció per reduir al mínim la possibilitat de contagi.

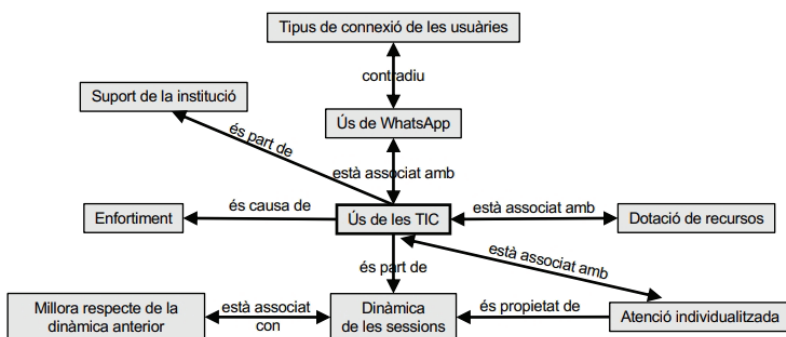


Ara bé, el prefix “micro” no només es refereix al temps, sinó també i sobretot a la reducció de la quantitat de participants. Habitualment, les promotores entrevistades atendien a cada sessió una mitjana de tretze mares amb les seves filles i fills. Segons les mesures de protecció, continuar treballant tantes persones alhora era inviable pel risc que representava. Així que, a més del temps, també es va reduir la quantitat de participants per grup. Aclarim que s’atenia la mateixa quantitat de famílies, però cada vegada en petits grups de no més de quatre integrants. La significació d’aquest canvi, tal com es pot veure a la xarxa, ha estat d’ampli espectre. La raó és que aquesta reducció ha estat percebuda i experimentada per les usuàries com una mena d’atenció individualitzada. La conjunció entre l’ús de WhatsApp i aquesta reducció ha fet que les mares sentin que són importants per al programa. Sempre ho han estat (de fet, per això existeix), tanmateix, aparentment la quantitat d’assistents a les sessions pre-pandèmia diluïa aquesta importància o, en tot cas, en dificultava la percepció. Això s’ha traduït en una resposta positiva de les mares a l’esforç de la promotora, un augment de la participació i una consideració positiva del valor general del programa.

## Ús de les TIC i WhatsApp

Durant la pandèmia, l’ús de les TIC i, específicament, l’ús de WhatsApp ha estat clau per a les promotores i per a les mares. A la figura 2 es mostra la xarxa semàntica que descriu el primer d’aquests usos.

Figura 2. Ús de les TIC



Font: Elaboració pròpia.

L'ús de les TIC es refereix, en part, als recursos d'entrada, és a dir, al mitjà a través del qual les promotores obtenen informació elaborada i tramesa pel CONAFE. La institució dona suport a les promotores a través de cursos i tallers en línia. Un tret característic de la recepció d'aquests cursos és la seva especificitat:

Jo crec que m'ha enfortit, perquè els tallers que hem rebut m'han ajudat molt a mi en allò personal. M'han ajudat molt per poder treballar amb les mares, perquè potser anàvem a tallers i de cop i volta sí ens parlaven de temes, però als tallers que ens donen ara són amb especialistes, i els dubtes que teníem sobre com fer amb alguns nens ells els estan aclarint i és gent especialitzada. (5:4)

Sí, sobretot perquè ara ho diuen especialistes. Ens diuen com treballar amb els nens, què podem fer, què hem de fer. Al programa de televisió hi ha contes, hi ha activitats que podem fer amb les mares i amb els nens, llavors ens sentim amb més confiança en la qüestió del que els diré a les mares. És una cosa que un especialista ho està dient, no ho estic inventant. (5:45)

La promotora estableix una relació positiva entre “especialista” i “eficiència”

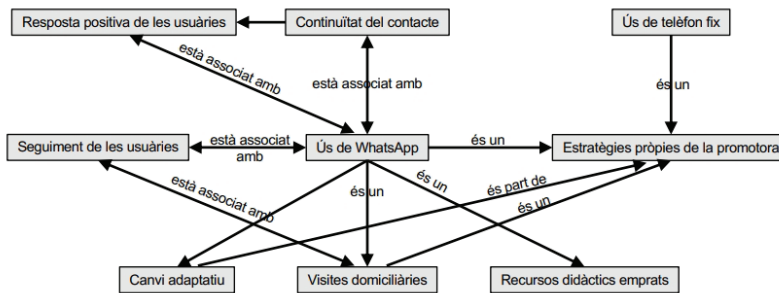
Tal com es pot llegir en els fragments anteriors, la promotora estableix una relació positiva entre “especialista” i “eficiència”. En certa manera, els cursos en línia han canviat el rumb de la formació de les promotores, en el sentit que s'ha passat de la generalitat sense focus a l'especificitat especialitzada. Cal fer notar que la promotora afirma que, quan la informació la dona un expert, es redueix al mínim la possible arbitrarietat de la pràctica socioeducativa i, al seu torn, la promotora experimenta una mena de certesa sobre ella mateixa. La intervenció telemàtica de l'expert injecta claredat i seguretat a la pràctica de la promotora, cosa que reconeix com un enfortiment tant professional com personal. Com hem dit abans, aquest empoderament es desplega en l'atenció individualitzada.

L'ús de les TIC també té a veure amb l'ús d'Internet per cercar informació que pugui nodrir la relació amb les mares. Es tracta d'una iniciativa de la promotora que al seu torn és una expressió de la seva fortalesa com a educadora social en un context de crisi:

La informació la busco a Internet. Ara sí que entro a pàgines d'Internet i m'aboquen informació per poder treballar amb les mares. (5:27)

A la figura 3, mostrem la xarxa el node central de la qual és l'ús de WhatsApp. Tot i que aquesta aplicació forma part de l'ampli ventall d'alternatives comunicatives digitals, és tal vegada una de les més emprades. El cas de les promotores no n'ha estat una excepció.

Figura 3. Ús de WhatsApp



Font: Elaboració pròpia.



WhatsApp ha estat una eina útil per donar continuïtat a la realització de les sessions, és a dir, perquè l'educació inicial no s'aturés a causa de la pandèmia. Mitjançant aquesta aplicació, la promotora i les mares van continuar en contacte. A més de fer de dispositiu de continuïtat relacional, WhatsApp fou assumit per la promotora com una estratègia socioeducativa en si mateixa. En el següent fragment aquesta funció es veu amb claredat:

Quin efecte ha produït el grup de WhatsApp?

Més comunicació, més activitat, tot i que se'ls complica perquè estan fent moltes coses i malgrat que algunes no tenen Internet o es queden sense dades, però després van i tornen a carregar dades i ja reben els missatges i em contesten per la data que els demano les evidències. N'hi ha que triguen més, n'hi ha que envien més d'una evidència i algunes poques no envien res. (1:24)

La majoria és per WhatsApp. Per missatges els envio informació i vídeos perquè elles s'adonin del que tractem a les micro-sessions i d'aquesta manera se n'assabenten i m'envien els seus comentaris. (2:23)

WhatsApp s'ha convertit en un motor de la pràctica socioeducativa i també en una eina que facilita el seguiment de tot el procés. Sense haver de posar-se en risc en una trobada física cara a cara, la promotora continua donant suport a les mares i proporcionant elements per millorar les pràctiques de criança, mentre que les usuàries poden "mostrar" gairebé immediatament el que han fet prenent fotografies o fent vídeos del que fan amb les seves filles i fills. Aquí cal dir que la traducció de l'activitat a un format manejable (la fotografia digital) facilita i agilitza l'enviament i la recepció de les evidències. La promotora ha de "veure" i constatar que les mares van dur a terme l'activitat suggerida i també ha de trametre l'evidència al CONAFE perquè la institució "vegi" que la promotora va fer la seva feina; tot això sense moure's de casa. El dispositiu electrònic es converteix, aleshores, en un mediador òptim, veloç, eficient perquè l'evidència al seu torn es transforma en una entitat que circula a través d'aquest dispositiu. Quan l'evidència es tradueix

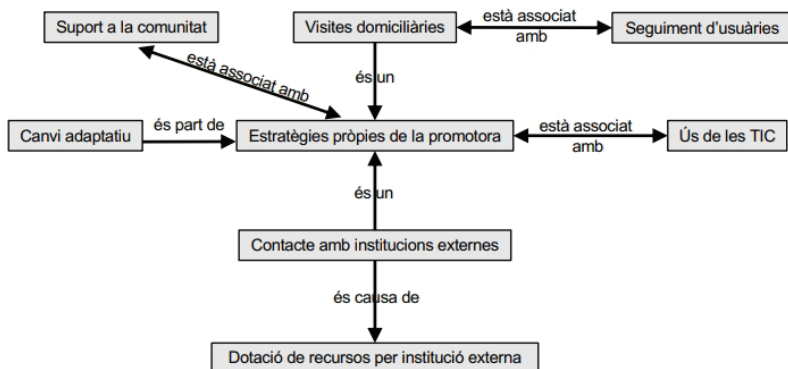
WhatsApp s'ha convertit en un motor de la pràctica socioeducativa i també en una eina que facilita el seguiment de tot el procés

a un codi digital (*id est*, foto, vídeo), va d'un lloc a un altre amb facilitat i celeritat i les persones involucrades experimenten una millora significativa de la dinàmica socioeducativa. Les activitats arriben on es va planificar que arribessin i tornen ja realitzades al lloc d'on van partir. A aquesta reversibilitat, s'hi suma la resposta positiva de les usuàries i, com hem dit, l'experiència d'haver estat ateses de manera individualitzada. Aparentment, totes hi guanyen.

## Estratègies socioeducatives de la promotora

Les promotores no s'han deixat acovardir per la força desmobilitzadora de la pandèmia. Ans al contrari, afirmen que la crisi les ha empoderat. Una expressió d'aquest empoderament la veiem en les estratègies dissenyades i implementades, la xarxa de les quals es representa a la figura 4, que mostra que aquestes educadores socials hi han reeixit.

**Figura 4.** Estratègies de la promotora



Font: Elaboració pròpia.

Les promotores han canviat per adaptar-se a la nova normalitat i, com hem dit, les TIC han estat un element clau. A més, les promotores no han estat passives. Han reforçat el seguiment de les mares amb visites domiciliàries i han gestionat la dotació de recursos com mascaretes i gel desinfectant a través del contacte amb institucions governamentals locals. També han aconseguit el suport de la resta de la comunitat; per exemple, han aconseguit en préstec espais a l'aire lliure per a realitzar les micro-sessions o han rebut suport dels membres de la comunitat per tenir recursos que facilitin la higiene durant les trobades físiques:



També he aplicat dues estratègies. La primera és la de la micro-sessió en espai obert i l'altra estratègia, la de visita a llars, i aleshores vaig casa per casa veient les famílies. Les famílies que no m'arribin a assistir o, com li deia, que són mares embarassades, a elles sobretot són les que visito. (4:9)

L'altre és que busco informació o el suport de la regidora de salut d'aquesta Junta Auxiliar. Ella m'ha donat suport, per exemple, amb mascaretes o gel antibacterià. (4:19)

He demanat suport al meu comitè i el mateix comitè em dona suport per portar aigua d'una casa perquè els nens es rentin les mans abans de saludar-nos o de fer una altra activitat. (4:28)

Atès que el CONAFE opera en comunitats rurals o marginades, el senyal d'Internet pot ser que no arribi o, si arriba, pot ser que les mares no tinguin els recursos econòmics ni tecnològics per pagar o servir-se d'una connexió. Allà és on les visites domiciliàries es converteixen en substituïts orgànics de la manca de senyal. I no només això, les visites domiciliàries també són una mostra palmària de la determinació de les promotores i del compromís amb les mares i amb el programa. El seu lema sembla ser continuar malgrat tot. Heus ací el testimoni de la promotora 2:

Totes les mares hi assisteixen i les sessions, per exemple, de 15 famílies arriben unes 11 famílies a les micro-sessions i les 4 o 5 que no venen són les que jo he de visitar o els truco per telèfon. Sobretot, a les mares que no tenen senyal són les que he de visitar perquè a vegades el senyal no arriba a casa seva. (2:16)

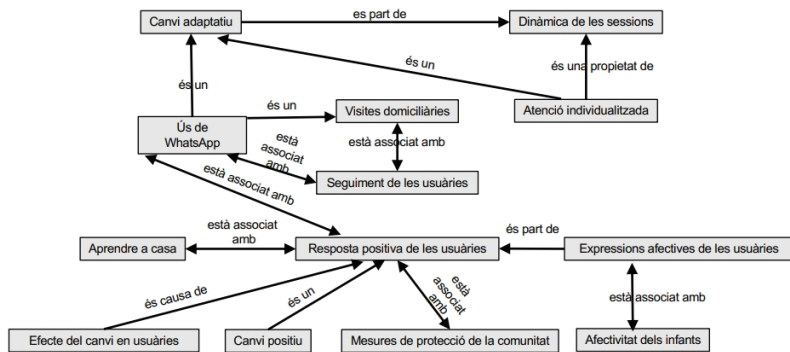
De vegades la visita no es completa al domicili, sinó que la promotora deixa el material (fulls impresos) fora de la casa perquè després la mare el reculli i dugui a terme les activitats suggerides per l'educadora. Aquest tipus d'estratègies demostren la determinació i el valor de les promotores i com aquestes actituds són garants de l'abast i la importància del programa. A més, també són mostres de com en una crisi tan complexa com la generada per aquest virus omnímode i, per ara, ineluctable podem trobar meandres de positivitat o, si es prefereix, d'esperança.

## Resposta positiva de les usuàries

El procés socioeducatiu es completa amb la resposta de les destinatàries. En el cas que estudiem, hi ha una espècie de simetria relacional entre les accions resolutives, compromeses i constants de les promotores i les reaccions empàtiques de les mares. A la figura 5 condensem aquest procés.



Figura 5. Resposta positiva de les usuàries



Font: Elaboració pròpia.

Les mares també viuen la pandèmia com quelcom que ha afectat positivament la seva participació en el programa

La pandèmia i gairebé tots els seus efectes solem situar-los en l'esfera del que és indesitjable o negatiu en general. La contingència sanitària ha forçat una sèrie de canvis que ningú o gairebé ningú no havia previst, i les societats, almenys en el punt en què ens trobem, estan mirant com recompondre's o reinventar-se. El cas del CONAFE, des de la perspectiva i experiència de les entrevistades, sembla no ajustar-se a la idea que tot està malament i que el futur és a punt de clausurar-se. Ja vam veure que les promotores tenen una disposició incondicional positiva i proactiva per suportar i eventualment superar la crisi. Les mares, tot i que no d'una manera expansiva, també viuen la pandèmia com quelcom que ha afectat positivament la seva participació en el programa i que, en certa mesura, ha esperonat el seu interès vers les activitats proposades per les promotores. En aquest sentit, les mares han augmentat les seves mostres d'afecte cap a l'educadora social i cap als seus fills i, basant-se en la seva afectivitat, han mostrat entusiasme per donar continuïtat a les sessions i per dur a terme les activitats suggerides. A continuació, algunes mostres de l'augment del seu interès durant aquest temps:

Sento que les mares estan interessades a treballar amb els seus nens, a obrir espais i estem treballant en això, en com crear ambients d'aprenentatges. (1:48)

En el meu cas jo sento que és més perquè les mares tenen més interès. Totes les mares hi assisteixen i les sessions, per exemple, de 15 famílies arriben unes 11 famílies a les micro-sessions i les 4 o 5 que no venen són les que jo he de visitar o els truco per telèfon. (2:22)

Ara és com més personal, és a dir, les sessions en si. És més personal i sento que les mares s'obren més cap a mi. Ara mateix estem treballant el que és autoestima. És com si em tinguessin més confiança. Algunes coses els fan una mica de vergonya parlar-les davant les altres mares. Dic, a ningú li agrada dir que el seu fill es fa pipí. (5:21)

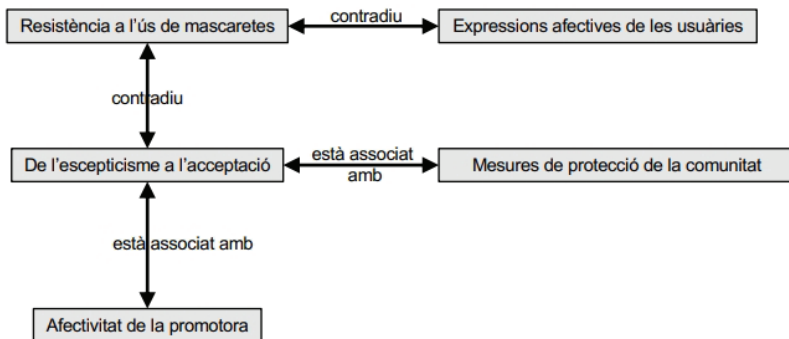
En aquesta última citació veiem com hi ha una estreta relació entre atenció individualitzada i confiança. L'ús de WhatsApp i les visites domiciliàries, així com el monitoratge constant, augmenten la proximitat i la certesa entre les mares i les promotores. Tot i que el més evident és que la quantitat de persones que participaven en les sessions ordinàries, precovid-19, era un factor d'inhibició i de reducció significativa de la confiança. La frase "a ningú li agrada dir que el seu fill es fa pipí" és un exemple de com certs temes retreen les participants quan es planteja la possibilitat de tractar-los en un grup gran. En canvi, en les micro-sessions o en les visites domiciliàries o en els missatges a través de WhatsApp aquest factor es dilueix i, en conseqüència, la relació se sincera, s'allibera. Potser aquest sigui un element a tenir en compte per part de la institució, és a dir, que la mateixa quantitat de persones atengui en grups petits o en trobades de dues persones (promotora i mare) pot augmentar per molt la satisfacció amb el programa, la qual cosa es traduiria en un benefici concret per a les nenes i els nens.



## De l'escepticisme a l'acceptació

Hi ha un element que en aparença no és completament socioeducatiu, però que les entrevistades van considerar important. Ens referim a la reacció de les mares quan va començar la pandèmia. A la figura 6 en condensem el procés.

Figura 6. De l'escepticisme a l'acceptació



Font: Elaboració pròpia.

Dit breument, al principi de la pandèmia la reacció de les mares va ser de franc escepticisme. No creien que tot allò fos cert i basaven la seva incredulitat en una teoria de la conspiració relativament simple: el govern vol fer-nos mal. No deien les raons del pretès caràcter pervers del govern, però desconfiaven igualment de la veracitat de les notícies sobre la covid-19. Per això, es resistien a fer servir la mascareta. No obstant això, a mesura que passava el temps i la distància de l'experiència vicària donava pas a la proximitat de les

experiències comunitàries i personals, la descreença inicial es va transformar en assumpció responsable i col·lectiva de mesures de protecció contra el terrible i molt real virus. A continuació, alguns testimonis:

Quan va començar, la gent deia “no existeix”, “no hi ha res” i quan van començar a veure que hi havia persones malaltes al carrer veies que tothom portava mascareta; no tots, però sí la majoria. (1:30)

A l'inici, el primer cop que jo els vaig donar informació sobre la pandèmia com que no ho creien, no tenien en compte les indicacions. Pensaven que potser era una cosa del govern. En general, elles no ho creien, però a poc a poc amb les notícies, amb les persones amb què viuen fora, amb què interactuen, a poc a poc es van anar adonant que sí que era cert. I últimament les noto que sí ja estan prenent més les mesures preventives. (2:41)

Al principi la gent com que no hi creia, com que deia que no existia la malaltia, és a dir, que no començaven a cuidar-se. La gent seguia les mesures, sempre amb la seva mascareta, però no es cuidaven tant. Es van començar a cuidar quan vam començar a sentir que hi havia contagis propers, localitats properes, llavors ens vam començar a cuidar. (5:26)

## Conclusions

**Aquesta actitud resolutiva no es va configurar durant la pandèmia, sinó que és un tret sociocultural propi de les persones que han hagut de desplegar la seva existència en condicions adverses**

Més que conclusions, volem fer una sèrie d'apunts finals. No es pot concloure res quan som encara enmig del procés que volem i necessitem comprendre. El que hem exposat aquí no és més que una versió sistematitzada i, sobretot, condensada dels relats de cinc educadores socials que van decidir continuar endavant, malgrat que la pandèmia indiqués el contrari. La seva voluntat de continuar s'expressa en les seves accions adaptatives apuntalades per l'ús de les TIC i el canvi d'una atenció grupal, aparentment indiferenciada, a una atenció personal carregada d'optimisme i afectes positius. A la seva manera, les promotores han seguit la línia marcada per Martínez-Pérez i Lezcano-Barbero (2020), que consideren que és necessari plantejar-se la relació entre les TIC i l'educació social com una eina més en la intervenció socioeducativa.

Segons Abuelezem (2020), els determinants socials i estructurals de la salut són fonamentals per a comprendre la salut pública i les seves conseqüències. En aquest temps, satisfactori per als pessimistes, les promotores del CONAFE han sabut dibuixar un horitzó d'esperança per a les mares i les seves filles i fills i per a si mateixes. Conjecturem que aquesta actitud resolutiva no es va configurar durant la pandèmia, sinó que és un tret sociocultural propi de les persones que han hagut de desplegar la seva existència en condicions adverses de tipus molt variats: la ruralitat, la pertinença a cultures originàries que no parlen l'idioma que parla la majoria, la pobresa, el retard

educatiu, el falocentrisme, etc. Aquestes i altres condicions anàlogues poden contribuir a derrotar voluntats, però també poden ser factors clau en la promoció de la resiliència. Volem cloure no amb les nostres paraules, sinó amb dues citacions de les entrevistes que resumeixen de bon grat el que significa i el que fan aquestes extraordinàries educadores socials. A la primera hi ha determinació indomtable per continuar amb la feina; a la segona, esperança i més esperança:



[La situació de la pandèmia] m'ha enfortit, i molt. Perquè diverses vegades et poses al lloc de les mares, i jo ho veig perquè diuen "a mi se'm compli-ca", perquè algunes tenen nens més grans, i jo els dic "jo m'adapto als teus horaris, si no pots entre setmana, jo vinc diumenge i et faig la sessió d'una hora", perquè ara ja és d'una hora, "i si no tens temps, t'ho escric en un full, t'ho explico, i ja ho llegeixes en una estona de temps lliure que tinguis", i em diu "val". Crec que això és el que m'ajuda, bé, sento una fortalesa quan faig aquestes activitats. (3:4)

Espero que tot el que vingui sigui bo i que puguem continuar treballant sempre pels nens més petits. (1:51)

Carlos Enrique Silva Ríos  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
carlos.silvar@correo.buap.mx

Karla Villaseñor Palma  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
karla.villasenor@correo.buap.mx

Paloma Valdivia Vizarreta  
Universitat Autònoma de Barcelona  
Paloma.Valdivia@uab.cat

Claudia Guzmán Zárate  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
claudia.guzman@correo.buap.mx

## Bibliografia

- Aluffi Pentini, A. i Lorenz, W. (2020). The Corona crisis and the erosion of ‘the social’—giving a decisive voice to the social professions. *European Journal of Social Work*, 23(4), 1–11. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783215>
- Cameron, C. (2020). Young People in Care: How Lockdown Provides a Haven of Security and Belonging. *Scottish Journal of Residential Child Care: Special Feature: Reflections on COVID-19*, 19(3), 27–28. [https://www.celcis.org/files/3215/9463/8241/Claire\\_Cameron\\_Young\\_people\\_in\\_care.pdf](https://www.celcis.org/files/3215/9463/8241/Claire_Cameron_Young_people_in_care.pdf)
- Csoba, J. i Diebel, A. (2020). World wide closed! Social worker field practice during the ‘lockdown’ period. *Social Work Education*, 39(8), 1094–1106. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1829580>
- Fargion, S., Sanfelici, M. i Sicora, A. (2020). ‘A Community no matter what’: fostering social work professional connections in Italy in COVID-19 times. *Social Work Education*, 39(8), 993–1001. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1829581>
- Gibb, J. (2020). Problem posing during the COVID19 pandemic : Rethinking the use of residential childcare. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 19(3), 1–7. [https://www.celcis.org/files/8315/9888/7802/Joe\\_Gibb\\_Problem\\_posing\\_during\\_the\\_COVID19\\_pandemic\\_edits.pdf](https://www.celcis.org/files/8315/9888/7802/Joe_Gibb_Problem_posing_during_the_COVID19_pandemic_edits.pdf)
- Guber, R. (2015). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. México: Siglo XXI.
- Hamilton, E. i Miller, N. (2020). COVID-19, the journey from crisis to opportunity : Experiences of young people in residential child care and their carers Corresponding author : *Scottish Journal of Residential Child Care*, 19(3), 1–15. [https://www.celcis.org/files/9716/0554/2094/2020\\_Vol\\_19\\_No\\_3\\_Hamilton\\_E\\_Covid-19\\_The\\_Journey\\_from\\_Crisis\\_to\\_Opportunity.pdf](https://www.celcis.org/files/9716/0554/2094/2020_Vol_19_No_3_Hamilton_E_Covid-19_The_Journey_from_Crisis_to_Opportunity.pdf)
- Honorable Congrés de la Unió (2014, 4 de desembre). *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*. Diario Oficial de la Federación.
- Honorable Congrés de la Unió (2018, 19 de gener). *Ley General de Educación*. Diario Oficial de la Federación.
- Honorable Congrés de la Unió (2020, 2 de març). *Estrategia Nacional de Atención a la Primera Infancia*. Diario Oficial de la Federación.
- Martínez-Pérez, A. i Lezcano-Barbero, F. (2020). Perception of the impact of COVID-19 on social education professionals working with minors. *Revista Internacional de Educacion Para La Justicia Social*, 9(3), 223–243. <https://doi.org/10.15366/RIEJS2020.9.3.012>
- Melo Maciel, F. B., Pereira Campos Dos Santos, H. L., Araújo da Silva Carneiro, R., Amorim de Souza, E., de Brito Lima Prado, N. M. i Fontes de Souza Teixeira, C. (2020). Community health workers: Reflections on the health work process in covid-19 pandemic times. *Ciencia e Saude Coletiva*, 25, 4185–4195. <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28102020>
- Serres, M. (1991). *El contrato natural*. Pre-Textos.



Strauss, A. L. i Corbin, J. M. (1998). *Basics of Qualitative Research. Techniques and procedures for developing Grounded Theory*. Sage.

Villaseñor Palma, K. (2018). El Programa de Educación Inicial No Escolarizada del Conafe: buenas prácticas para contrarrestar las desigualdades sociales. *Revista Colombiana de Educación*, 1(76), 15-32. <https://doi.org/10.17227/rce.num76-3451>

