

Els Centres Residencials d'Acció Educativa: ¿Estigma o desinformació?

Daniel Navas Martínez

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquest treball de recerca i la seva utilització ha de respectar els drets de la persona autora. Pot ser utilitzada per a consulta o estudi personal, així com en activitats o materials d'investigació i docència en els termes establerts a l'art. 32 del Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual (RDL 1/1996). Per a altres utilitzacions es requereix l'autorització prèvia i expressa de la persona autora. En qualsevol cas, en la utilització dels seus continguts caldrà indicar de forma clara el nom i cognoms de la persona autora i el títol del treball. No s'autoritza la seva reproducció o altres formes d'explotació efectuades amb finalitats de lucre ni la seva comunicació pública des d'un lloc aliè al web de la URL. Aquesta reserva de drets afecta tant als continguts del treball com als seus resums i índexs.

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de este trabajo de investigación y su utilización debe respetar los derechos de la persona autora. Puede ser utilizada para consulta o estudio personal, así como en actividades o materiales de investigación y docencia en los términos establecidos en el art. 32 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (RDL 1/1996). Para otros usos se requiere la autorización previa y expresa de la persona autora. En cualquier caso, en la utilización de sus contenidos se deberá indicar de forma clara el nombre y apellidos de la persona autora y el título del trabajo. No se autoriza su reproducción u otras formas de explotación efectuadas con fines lucrativos ni su comunicación pública desde un sitio ajeno al web de la URL. Esta reserva de derechos afecta tanto al contenido de la tesis como a sus resúmenes e índices.

WARNING. The access to the contents of this research work and its use must respect the rights of the author. It can be used for reference or private study, as well as research and learning activities or materials in the terms established by the 32nd article of the Spanish Consolidated Copyright Act (RDL 1/1996). Express and previous authorization of the author is required for any other uses. In any case, when using its content, full name of the author and title of the work must be clearly indicated. Reproduction or other forms of for profit use or public communication from outside URL web is not allowed. These rights affect both the content of the work and its abstracts and indexes.

Resum



Els Centres Residencials d'Acció Educativa són institucions encarregades d'acollir infants i adolescents en risc d'exclusió social. Tot i la seva important tasca, però, pràcticament se'n desconeix l'existència, per la qual cosa el jovent que hi resideix és estigmatitzat. Els objectius d'aquest treball han estat investigar la desinformació social i visibilitzar la realitat dels CRAE. A partir d'aquests plantejaments, s'han adreçat diverses enquestes digitals a la ciutadania catalana, a més d'entrevistar els equips educatius, directius i el mateix jovent tutelat dels CRAE. D'acord amb les dades recollides, s'han analitzat les respostes per tal d'interpretar-ne la informació i confirmar la hipòtesi inicial: *Els Centres Residencials d'Acció Educativa, específicament el jovent tutelat, sofreixen una visible estigmatització social, causada per la desinformació de la societat.* L'estudi presentat en l'anàlisi i interpretació global dels resultats confirma la desinformació social i els estereotips atribuïts al jovent tutelat i se n'analitzen les causes i l'impacte. Arran d'aquesta recerca s'ofereixen propostes de millora pel que fa a la visibilització del jovent tutelat i es fa una crida a la societat per un canvi.

Abstract



The educational residential institutions (Centres Residencials d'Acció Educativa) are establishments in charge of sheltering children and teenagers at risk of social exclusion. In spite of their important task, their existence is practically unknown, so the youth that live there are stigmatized. The goals of this project have been to do research on the social disinformation and to raise awareness about it. Based on these approaches, several digital surveys have been directed towards the Catalan citizenry, in addition to interviewing the educational teams, managers and youths currently living in the institution. Regarding collected data, the responses have been analysed in order to interpret the information and to confirm the initial hypothesis: *The educational residential institutions, specifically the youth residing there, suffer a visible social stigma, caused by the misinformation of society.* The study showed in the analysis and interpretation department confirms the social disinformation and stereotypes attributed to this youths and analyses the causes and impact. As a result of this research, proposals for improvement in terms of the visibility of the concerned children and teenagers are offered and a call is made to society for change.

Agraïments

Durant els mesos que he invertit en redactar aquest Treball de Recerca, m'he adonat que és una tasca que implica molt temps i dedicació. Escollir el tema, cercar referències per al marc teòric, recollir les dades estadístiques, analitzar els resultats qualitius, extreure'n conclusions...

Cal dir, però, que tota la feina no ha estat meua. He rebut l'ajuda i el suport de moltes persones i organitzacions sense les quals res d'això hauria estat possible. Agrair a tothom qui ha aportat el seu gra de sorra en el projecte no deixa de ser una tasca complexa; tot i així, el món és dels que ho intenten, per tant som-hi.

En primer lloc, vull agrair al Xavier Pelegrí, el meu assessor del projecte Itinera de la UdL. En temps de confinament, va ser aquell qui, videoconferència rere videoconferència, em va ajudar a donar forma a cada apartat d'aquest treball. El seu suport va ser essencial. També vull agrair a la Marta Chavarriga, la meua tutora del Treball de Recerca a l'INS Manuel de Montsuar, per la seva paciència i fermesa a l'hora de tirar endavant amb el projecte.

En segon lloc, m'agradaria donar les gràcies a cada ciutadà/na, cada jove tutelat/da i cada educador/a social que es va prestar per ser entrevistat o enquestat en la part pràctica del treball. Per motius de confidencialitat no puc mencionar-los/les pel seu nom, però cal dir que la seva ajuda incondicional va ser la base d'aquest projecte.

En tercer lloc, vull agrair als amics, amigues i sobretot, a la família, per haver fet aquest treball molt més lleuger. A l'Àngels Sendra, per donar-ne un punt de vista crític i objectiu; a l'Eduard Roure, per corregir els documents amb ulleres de filòleg; al Kevin, a l'Ona i la Dúnia, per fer la seva tasca com a germans i germanes.

Gràcies.

*Allò que es dona als infants, els infants donaran a la
societat.*

KARL A. MENNINGER

Índex

	Introducció	10
1	Marc teòric de la investigació	12
	1.1. Origen i evolució de la protecció a la infància	12
	1.1.1. Què és la <i>infància</i> ?	12
	1.1.2. El desenvolupament dels sistemes de protecció a la infància al llarg de la història	12
	1.2. Marc legal	15
	1.2.1. Centres de justícia de menors	15
	1.2.2. Centres de protecció a la infància i l'adolescència	16
	1.2.3. Institucions residencials de protecció a la infància i l'adolescència	17
	1.2.4. Cartera de serveis socials	19
	1.2.5. Pla de funcionament dels CRAE	20
	1.3. Estadístiques	23
	1.3.1. El registre d'expedients en el sistema de protecció	24
	1.3.2. Població infantil i adolescent en mesura protectora	25
	1.3.3. Esquema de la població infantil i adolescent en mesura protectora	26
	1.3.4. Sistema ordinari de protecció. Recursos, centres i places	27
	1.4. Estudis	28
	1.4.1. Què és l'estigma social?	28
2	Enfocament metodològic	30
	2.1. Enquesta a la ciutadania	31
	2.1.1. Dades personals	33
	2.1.2. Preguntes encomanades	33
	2.2. Entrevistes a individus dels CRAE	39
3	Síntesi, anàlisi i interpretació dels resultats	42
	3.1. Estigma o desinformació?	43
	3.2. Enquesta a la ciutadania	44
	3.2.1. Dades personals	44
	3.2.2. Preguntes encomanades	45
	3.3. Entrevistes a individus dels CRAE	49
	3.3.1. Què és un Centre Residencial d'Acció Educativa?	49
	3.3.2. Raons per les quals el jovent ingressa en un CRAE	50
	3.3.3. Aspectes positius i negatius dels Centres Residencials d'Acció Educativa	50
	3.3.4. Canvi personal, familiar i de futur	52

	3.3.5. La relació emocional entre les diferents categories estudiades	53
	3.3.6. La gran qüestió: un jovent estigmatitzat o una societat desinformada?	54
4	Conclusions	56
	4.1. La desinformació social	56
	4.2. Els estereotips assignats al jovent tutelat	57
	4.3. Propostes de millora	57
	4.3.1. Organitzar xerrades informatives en els centres educatius	58
	4.3.2. Crear fonts d'informació	58
5	Bibliografia	60
6	Annexos	62

Introducció

La societat d'avui dia ha experimentat un gran progrés en l'àmbit educatiu i informatiu. Tenim accés a una escolarització gratuïta, disposem de recursos literaris al nostre abast, podem gaudir de les notícies audiovisuals amb un sol clic al comandament... Tot i així, però, hi ha un gran obstacle que sembla ser una taca social que no s'esborra mai: la desinformació.

El meu Treball de Recerca ha focalitzat aquest àmbit en els Centres Residencials d'Acció Educativa, institucions encarregades d'acollir infants i adolescents desemparats. Partint de la meva hipòtesi, sembla ser que, a causa de la desinformació de la societat, aquest jovent és estereotipat i rep un cert rebuig social pel fet de viure en dites institucions. Per tant, la meva intenció ha estat comprovar que la falta de coneixement és real i tractar de visibilitzar el jovent tutelat.

Vaig iniciar la redacció del marc teòric a mitjans d'abril, tot recollint tesis, recursos estadístics i estudis. Cap a finals d'estiu vaig donar forma a la part pràctica, enviant enquestes a la ciutadania a través de les xarxes socials, a més d'entrevistar els conjunts professionals dels CRAE i el seu jovent tutelat. No va ser fins a mitjans de setembre que em vaig endinsar en l'anàlisi i interpretació dels resultats, i vaig posar així un punt i final amb les conclusions.

La meva motivació personal per tal de crear aquest projecte d'investigació ha estat la meva estada en un CRAE. Hi he viscut gran part de la meva infància i això m'ha ensenyat a tirar endavant malgrat la mala mar. A perseverar, a posar-hi ganes i a lluitar pels meus objectius. Com a jove tutelat per la Generalitat de Catalunya, he viscut de primera mà tot aquest tipus d'estereotips socials que comporta la meva situació familiar. He descobert que la ciutadania no coneix prou aquests organismes i que això causa un estigma directe i immerescut cap a mi i cada company/a que viu en un Centre Residencial d'Acció Educativa.

Així doncs, el meu paper en aquest procediment d'investigació ha estat, si més no, extern. No he explicat la meva estreta relació amb l'àmbit del projecte o experiències de caràcter personal, ja que he volgut conservar la imparcialitat i la validesa dels resultats estadístics i qualitatius.

La meva finalitat amb aquest projecte ha estat conscienciar la societat de la falta d'informació que es té sobre aquestes institucions i el jovent tutelat, a més de desmuntar els fals estereotips que se'ls atribueixen de manera injusta. També he volgut visibilitzar els Centres Residencials d'Acció Educativa, els quals cobreixen una tasca molt necessària i, sobretot, donar veu a cada noi i noia resident en un CRAE que lluita pel seu lloc en la societat.

1

Marc teòric de la investigació

1.1. Origen i evolució de la protecció a la infància

Les primeres referències escrites que tenim sobre l'acolliment residencial com a mesura de protecció infantil es remunten a l'època de l'emperador Trajà, a la Roma de principis del primer mil·lenni. Per tant, ja veiem que es tracta d'un tipus d'intervenció àmpliament utilitzat i reformulat al llarg dels segles. La clau que va fomentar la modificació dels anomenats 'hospicis' de llavors va ser el reconeixement i segregació del concepte d'*infància*.

1.1.1. Què és la *infància*?

La infància és una construcció social que s'ha anat articulant al llarg del temps en la nostra cultura occidental.

Podem analitzar dita paraula a partir de tres accepcions:

- Etimològicament, la paraula *infància* prové del vocable llatí *in-fali*, que fa referència a la falta d'expressió del llenguatge de l'infant i, per tant, la manca de defensa dels seus drets.
- Legalment, "és la persona amb una edat compresa entre el naixement i els 18 anys, moment en el qual s'adquireix la majoria d'edat. És una representació social dels *encara no*, aquells que no arriben a la categoria d'adult. És un terme pejoratiu, que neix de les idees aristotèliques, en considerar la infància com un projecte d'Home, una possibilitat d'escàs valor, motiu que comporta la limitació en els seus drets" (Peregrino A., 2014).
- Psicològicament, la infància es defineix com l'etapa essencial en la formació i l'aprenentatge de les facultats corporals, psicològiques i socials.

1.1.2. El desenvolupament dels sistemes de protecció a la infància al llarg de la història

L'infant no sempre ha simbolitzat la imatge d'innocència i puresa de la qual disposa en l'actualitat; de fet, els nens no van ser considerats humans fins a l'Edat Mitjana. Fins llavors, el maltractament infantil va estar envoltat de secret.

En una etapa que s'estén des de l'antiga Grècia fins al segle IV, l'infanticidi no estava limitat legal o moralment. Els nens "eren abocats als rius, llençats als femers i rases, envasats en atuells per tal que es morissin de gana i abandonats pels camins i turons" (Mause, 1991).

Al llarg de la història, els contextos, les situacions i les ideologies han anat modelant els sistemes de protecció a la infància fins a l'actualitat.

Les primeres dades que es troben en relació amb la protecció a la infància es remunten al govern de Trajà (de l'any 98 al 117 de la nostra era), en el qual es crea el primer *asil* de “*ninos alimentarios*” per a infants de fins a quatre anys d'edat. Un exemple que tenim de certes institucions és el *Fuge e Pare d'Orfens*, creada per Pere IV a València, la funció de la qual era atorgar a alguns ciutadans destacats la potestat i els mitjans econòmics públics per recollir infants d'ambdós sexes abandonats. Se'ls enduien a una casa comú o *hospitalici* on se'ls proporcionava menjar, educació i, fins i tot, un ofici o professió.

En certs temps, els infants patien tota sèrie d'abusos, maltractes i explotacions, fortament relacionades amb la jerarquia social. De fet, era la mateixa llei romana *patria potestas* la qual conferia als pares una autoritat inqüestionable sobre la seva descendència. A més d'exercir un domini il·limitat, els progenitors tenien els drets d'obediència, lleialtat i respecte absolut dels seus fills. Per tant, dita llei reflectia l'infant com a un individu inferior i l'aïllava de la figura innocent i imperfecta que, tard o d'hora, adquiriria un paper actiu en la societat.

No és fins l'Edat Mitjana que es produeix un subtil canvi de mentalitat i, per tant, s'inicia un procés de creació d'institucions d'acollida d'infants. Es creen “incluses” (on s'acollien infants expòsits fins a sis anys d'edat), cases d'orfes (fins als dotze anys), hospicis, beateris i *casas de arrepentidas* o de *recogidas* (per a nens i les seves mares solteres o abandonades). És en aquesta època que apareix el torn, un recurs que s'incorpora a les “incluses” i que consisteix en un receptacle giratori on es dipositaven els expòsits. En l'etapa del Renaixement, les propostes humanistes de cèlebres filòsofs produiran una modificació de caire caritatiu respecte a les institucions de protecció a la infància i, consegüentment, es plantejarà als governs la responsabilitat de la protecció dels infants pobres i abandonats.

Aquelles cases (hospitals i hospicis) on s'alimenta i es té cura dels malalts, on se sustenta un nombre de necessitats, on s'educa els infants, es cria els expòsits, es tanca els bojós i on passen la vida els cecs..., sàpiguen els que governen la ciutat que tot això els correspon a vostès, vostès han de tenir-ne cura (J. Vives, 1525).

Arribat el segle XVIII, el model social burgès va proposar i dur a terme solucions a les grans desigualtats econòmiques i a la pobresa, les quals creixien sense límit.

Més endavant, a finals del segle XIX, els poders públics van començar a pensar en els nens i nenes com a subjectes amb identitat pròpia i amb unes necessitats específiques. S'inicià un interès creixent dels governs i dels ciutadans pel benestar dels infants i es va produir una gran onada de beneficència, una

nova sensibilitat davant els problemes d'aquest col·lectiu. Sota aquest clima van anar apareixent de manera puntual experiències i institucions dedicades a la custòdia i a la protecció dels infants. L'interès general es va traslladar en l'àmbit concret de la infància abandonada en el marc del moviment filantròpic i proteccionista que es va desenvolupar als Estats Units i s'estengué immediatament per Europa, fins arribar a Catalunya.

Pel que fa a la societat espanyola contemporània, el 1904 es promulga la Llei de Protecció a la Infància, que pretén principalment regular “la salut i la conservació de la vida de tots els menors de cinc anys donats a la lactància i les cures mercenàries o sostinguts per la caritat a cases particulars o establiments benèfics” (P. Morros, 2015). Proposa crear juntes provincials i efectuar un registre de les seves activitats. Així doncs, veiem que en els últims segles la protecció a la infància va adquirint un nom propi i va fent-se lloc tant en la legislació com en la societat.

Amb el repàs històric dut a terme, s'observen un seguit de mots els quals estan en desús, com casa de la misericòrdia, hospici, casa de amparo, casa d'exposits, entre d'altres. Ens evocuen uns altres temps, un passat que no és tan llunyà, i han deixat de ser d'ús comú. Han esdevingut referències obsoletes, estretament relacionades amb la beneficència i la caritat (R. Llopart, 2017).

De la mateixa manera que la societat ha anat evolucionant, l'acolliment residencial també, i ho ha fet experimentant un conjunt de canvis. Les transformacions són degudes a una modificació de la visió de la infància i de les noves necessitats socials.

Així doncs, aquest punt ens ha servit per explicar l'evolució de la terminologia de les institucions acollidores en cada període històric, amb la fi de facilitar una visió més profunda de l'evolució de la protecció a la infància fins a l'actualitat.

1.2. Marc legal

El marc legal ens proporciona les bases sobre les quals les institucions legislatives han construït i determinen l'abast de la participació política.

Així doncs, més enllà de la història i l'evolució dels conceptes relacionats amb la infantesa cal conèixer, des d'un punt de vista legal, quina és la situació d'avui dia. D'aquesta manera, se'ns facilitarà la comprensió un cop haguem de desglossar i classificar els diferents tipus d'institucions i les seves funcions socials.

La branca fonamental d'aquest projecte són els CRAE (Centres Residencials d'Acció Educativa). Tot i així, per tal de comprendre quina és la funció específica de dites institucions, primer hem de fer un cop d'ull a tot el ventall que suposa la protecció a la infància a Catalunya.

Com observarem a continuació, degut al desenvolupament de la legislació i l'administració dels menors d'edat al llarg de la història, actualment l'atenció als infants i adolescents desemboca en dues vessants principals: la protecció i la justícia.

1.2.1. Centres de justícia de menors

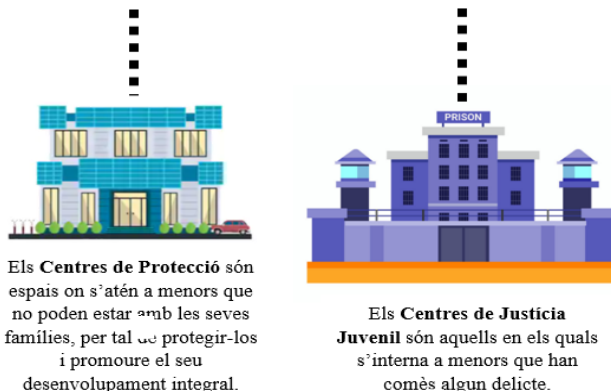
Pel que fa a les institucions de justícia catalanes, es disposa d'establiments correccionals on es rehabilita i educa menors que han comès algun delictes, durant el termini dictat per un jutge. Lluny d'esdevenir un espai punitiu, es tracta d'un empresonament amb fins de transformació de la conducta.

Certs establiments acostumen a aplicar un reglament estricte en relació amb els permisos de sortida a l'exterior. Així doncs, compten amb nombroses instal·lacions, serveis i recursos educatius. L'interval d'edat dels interns varia entre adolescents d'entre catorze i divuit anys. Un cop s'esdevé un adult, la sentència s'acabarà de complir en una presó estàndard.

Esquema: diferències entre Centre de Protecció i Centre de Justícia Juvenil (elaboració pròpia)

Segons les últimes dades disponibles, tan sols un **11% dels menors** (espanyols i estrangers) que estan en aquests centres de justícia juvenil **procedeixen del sistema de protecció de menors**, per la qual cosa és injust que als menors que resideixen en un centre perquè necessiten protecció **se'ls associï** amb delinqüència.

És important conèixer la diferència que existeix entre els centres de protecció i els centres de justícia juvenil.



Esquema complementari el qual diferencia el concepte de 'Centres de Protecció' i 'Centres de Justícia Juvenil' a partir de les definicions respectives.

1.2.2. Centres de protecció a la infància i l'adolescència

La llei més recent relativa a la protecció a la infància va ser publicada el 27 de maig de 2010. Coneguda com a llei 14/2010, va suposar un gran canvi en el caire legal d'atenció als menors d'edat.

Dita llei compta amb una extensa i profunda anàlisi dels canvis que s'han afegit en la Constitució. Així doncs, per tal de sintetitzar i donar una visió més planera i general de l'assumpte, es mostra un breu resum dels temes clau que han modelat els sistemes de protecció a la infància tal com els coneixem avui dia.

Nou model de protecció de la infància i l'adolescència

La Llei implanta un model nou de protecció i fa una separació entre situacions de risc social i desemparament. La declaració de desemparament ja no és l'únic títol que habilita la intervenció protectora dels poders públics, sinó que es reserva per a aquells casos d'especial gravetat en què cal separar l'infant o adolescent del seu nucli familiar.

Els arguments relatius al nou model de protecció es desglossen al llarg del títol IV del document citat. A continuació s'especifiquen els articles que fan referència tant al risc social com al desemparament.

Risc social

L'article 99 de la llei 14/2010 afirma que l'Administració local té l'obligació d'intervenir si detecta una situació de risc d'un menor d'edat en el territori abastat, tot adoptant les mesures i el protocol establert per les diferents institucions que la regulen.

En canvi, en l'article 102, es defineix i es localitza el concepte de risc social.

Als efectes del que estableix aquesta llei, s'entén per situació de risc la situació en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no calgui la separació del nucli familiar (pàg. 104, Llei 14/2010, Parlament.cat).

Arran d'aquesta definició s'esmenten els diferents escenaris que es consideren situacions de risc.

Per altra banda, els articles 103 i 104 donen una visió conclusiva del paper dels serveis socials en un cas de risc; se'ns presenta un llistat amb el protocol d'intervenció i, més endavant, obtenim les mesures que es poden establir un cop valorada la situació.

Desemparament

A partir de l'article 105, la llei tracta el desemparament de manera més profunda, definint el concepte com a objectiu principal.

Es consideren desemparats els infants o els adolescents que es troben en una situació de fet en què els manquen els elements bàsics per al desenvolupament integral de la personalitat, sempre que per a llur protecció efectiva calgui aplicar una mesura que impliqui la separació del nucli familiar (pàg. 108, Llei 14/2010, Parlament.cat).

Degut a la llargada de l'article 105, se'ns proporciona tant els conceptes clau com les situacions de desemparament, com ara l'abandonament, els maltractaments físics o psíquics o l'exercici inadequat de les funcions de guarda que comporti un perill greu per a l'infant o l'adolescent.

No és fins a l'article 120 que es redacten aspectes específicament lligats al desemparament de menors. En aquest subapartat es presenta la tipologia de les mesures.

1.2.3. Institucions residencials de protecció a la infància i adolescència

Actualment, Catalunya disposa de diversos centres de protecció per als infants i adolescents desemparats, en funció del tipus de cas i l'edat.

El màxim òrgan, dependent de la Generalitat de Catalunya, encarregat de la protecció de menors és la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA). És aquesta institució l'encarregada de planificar, dirigir i executar les competències en matèria de menors que es troben en situació de risc

social, garantint la protecció, la tutela i la guarda, si és necessari, dels menors desemparats. Així mateix, és l'encarregada de garantir els diferents serveis i executar les mesures d'atenció en funció de les necessitats i les situacions de cada un dels menors. D'aquesta manera, els infants i adolescents assoleixen el millor grau de benestar i desenvolupament possible en el seu procés de consolidació de l'autonomia personal.

A Catalunya hi ha diversos tipus de centres de protecció per als infants i adolescents desemparats, en funció del tipus de cas i l'edat. Són els Centres d'Acolliment (CA), els Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE) i els Centres Residencials d'Educació Intensiva (CREI).

• Centres d'acolliment per a infants i adolescents (CA)

Són centres residencials per a l'atenció immediata i transitòria de l'infant i adolescent de 0 a 18 anys que s'ha de separar del seu nucli familiar mentre es duu a terme el diagnòstic de la situació i es determina la mesura que cal aplicar.

L'objectiu d'aquests centres és, per tant, l'observació, el diagnòstic, la guarda i l'educació en les situacions d'urgència de les persones menors en alt risc social.

• Centres residencials d'acció educativa (CRAE)

Aquests establiments ofereixen a l'infant o adolescent de 0 a 18 anys un recurs alternatiu a un medi familiar inexistent, deteriorat o amb greus dificultats per cobrir les necessitats bàsiques.

Als CRAE s'aplica la mesura d'acolliment simple en una institució i les persones poden accedir-hi per derivació de la DGAIA.

Alguns d'aquests centres són de titularitat pròpia de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i d'altres pertanyen a entitats d'iniciativa social, concertats amb la DGAIA.

• Centres residencials d'educació intensiva (CREI)

Són serveis residencials que acullen, durant una estada limitada, les persones adolescents i joves de 12 a 18 anys tutelades per la Generalitat de Catalunya que presenten alteracions de la conducta que requereixen uns sistemes d'educació intensiva.

Aquests centres tenen com a objectiu donar resposta educativa i assistencial a aquests infants i adolescents, per la qual cosa disposen de mesures estructurals de protecció per a la guarda i l'educació.

• Pisos assistits per a joves de setze a divuit anys

Aquest servei d'habitatge de caràcter assistencial i educatiu acull persones joves d'entre setze i divuit anys tutelats per l'Administració de la Generalitat.

Aquests adolescents necessiten un procés de desinternament progressiu que els permeti assolir la majoria d'edat amb la màxima capacitat d'integració social.

Font: <https://ajuntament.barcelona.cat/infancia/ca/canal/centres-de-proteccio>

1.2.4. Cartera de serveis socials

La Cartera de serveis socials determina el conjunt de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i és l'instrument que assegura l'accés a les prestacions garantides de la població que les necessita.

Aquest document defineix cada tipus de prestació, així com la població a qui va dirigida, l'establiment o equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios de professionals, els estàndards de qualitat i els criteris d'accés.

En aquest cas, la cartera de serveis socials està enfocada en els CRAE; per tant, totes les característiques llistades a continuació fan referència a dita institució en particular.

Prestació	1.2.1.4.1 Servei de centre residencial d'acció educativa (CRAE)
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Servei d'acolliment residencial, per a la guarda i educació dels seus usuaris i usuàries, on resideixen temporalment amb la mesura administrativa d'acolliment simple en institució.
Objecte	Donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació alternativa a la seva família d'origen.
Funcions	Promoure, establir i aplicar mesures tècniques educatives i d'inserció social, laboral i familiar. Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb professionals d'altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis especialitzats. Proporcionar als menors atesos tota la cobertura inherent a l'exercici de la guarda i educació. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei especialitzat.
Situació de la població destinatària	Infants i adolescents amb mesura administrativa d'acolliment simple en institució
Edat població destinatària	De 0 a 18 anys.
Forma de prestació	En establiment residencial.

Perfils professionals	Director/a responsable (professional amb titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials), educadors/ores socials, preferentment amb experiència en l'àmbit de la infància i l'adolescència en risc.
Ràtios de professionals	Un/a director/a responsable. Centres de 0 a 3 anys: educador/a social/menor resident: no inferior a 0,25. Resta de centres: educador/a social/menor resident: no inferior a 0,15.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés – normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) Desempament del menor d'acord amb els articles 105 i següents de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. b) Article 4 del Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció. c) La resta de requisits establerts en l'ordenament jurídic vigent.

(Font: *Temes Clau de la Llei*, Departament d'Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya (18/05/2020))

1.2.5. Pla de funcionament dels CRAE

Un cop hem aprofundit en les característiques que tots els Centres Residencials d'Acció Educativa han de complir, necessitem donar un pas endavant.

La DGAIA té com a missió atendre i protegir els infants i adolescents en situació de desempament que es troben a Catalunya. Com a conseqüència d'això, la missió dels centres del sistema de protecció és proporcionar als infants i adolescents sota la seva guarda l'atenció i l'educació necessàries (Guia de bones pràctiques, Generalitat de Catalunya).

Per tal d'aconseguir un bon funcionament dels CRAE, s'han de redactar un seguit de pautes que serveixin de guia al personal encarregat d'atendre els infants desemparats. Actualment, però, només disposem de dos d'aquests documents: el Programa Marc per als Centres Residencials i la Guia de Bones Pràctiques.

Programa Marc per als Centres Residencials

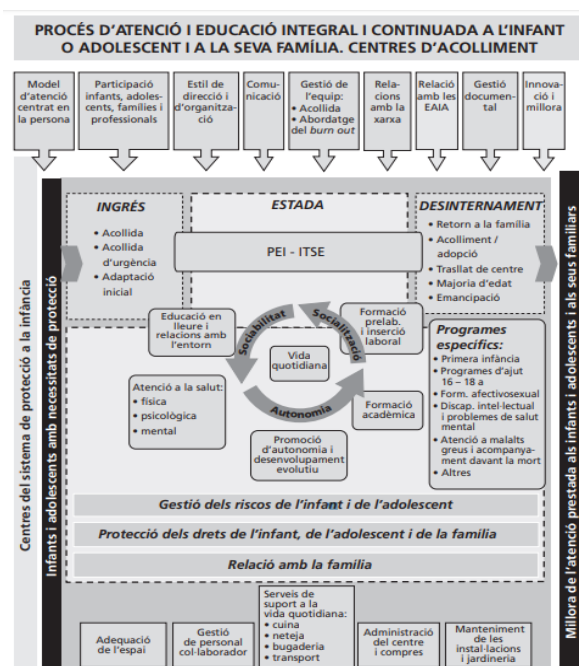
D'aquest programa he adjuntat una sèrie de pautes que defineixen les prioritats i objectius dels CRAE. D'acord amb l'educació, integritat i benestar de l'infant, els aspectes a seguir són els següents.

- L'infant o adolescent menor d'edat ha de créixer en el sí d'una família on pugui desenvolupar la seva personalitat.
- L'interès de l'infant és prioritari quan es tracti d'aplicar mesures que l'afectin.

- Sempre que sigui possible s'han d'aplicar mesures que no comportin separació de la família i el seu entorn. Les seves necessitats han de ser satisfetes sempre que sigui possible, allà on viu i creix (disposicions addicionals).
- Principi de normalització i d'assistència a l'escola pública i a la xarxa de salut (disposició addicional primera).
- Provisionalitat de l'acolliment institucional. En cas d'aplicar l'acolliment institucional, cal que es valori com a transitori, i havent descartat les anteriors mesures de prevenció.
- Principi d'atenció personalitzada i definició de projecte educatiu individual als centres.
- Comunicació i relació amb la família natural.
- El procés de protecció de l'Administració ha de basar-se en els informes dels professionals competents, i de comptar amb els professionals necessaris.
- Les institucions residencials han d'ésser totalment obertes, integrades en un barri o una comunitat i han d'organitzar-se sempre en unitats que permetin un tracte afectiu i una vida quotidiana personalitzada.

Guia de Bones Pràctiques

Per altra banda, disposem de la Guia de Bones Pràctiques, la qual dona una visió més detallada en relació amb els deures dels educadors/es. A continuació disposem d'una taula que descriu el procés d'atenció i educació integral i continuada a l'infant o adolescent i a la seva família en els centres d'acolliment. La tutela de l'infant es veu condicionada per diversos factors, establerts per aquesta mateixa guia. Per exemple, la vida quotidiana de l'usuari es basa en la sociabilitat, socialització i autonomia. De la mateixa manera, la seva evolució personal durant l'estada serà redactada pel tutor assignat en forma de PEI o ITSE.



Imatge esquemàtica que representa el procés d'atenció i educació que es proporciona a l'infant o adolescent en un centre d'acolliment.

- **PEI:** Projecte Educació Individual (anual).
- **ITSE:** Informe Tutorial de Seguiment Educatiu (semestral).

Un altre punt rellevant de la Guia de Bones Pràctiques esdevé la síntesi dels criteris de bona pràctica dels processos estratègics dels centres del sistema de protecció. És per això que he adjuntat una taula informativa, extreta de l'apartat de *Treball i Afers Socials* de la Generalitat de Catalunya, per tal de mostrar quin és el protocol a seguir pels professionals en un CRAE.

PROCÉS	ÀREA RELLEVANT	CRITERI
Participació d'infants, adolescents, famílies i professionals	La promoció de la participació d'infants i adolescents	Els equips educatius dels centres del sistema de protecció han de dissenyar, implementar i avaluar estratègies proactives que visualitzin el protagonisme dels infants i els adolescents durant la seva estada als centres. Per tant, han de promoure la participació d'infants i adolescents en relació amb la informació, l'opinió i la presa de decisions
Model d'atenció centrat en la persona	La reflexió ètica com a suport a la presa de decisions	Els casos atesos als centres del sistema de protecció han de ser revisats des de la perspectiva ètica, per fonamentar la presa de decisions que tinguin implicacions transcendents per a l'infant i la seva família.
Gestió de l'equip	Acollida de nous professionals en el centre	Els nous professionals que s'incorporen a treballar als centres del sistema de protecció han de ser acollits tenint en compte el que estableix el programa d'acollida segons l'encàrrec que han de desenvolupar en l'organització.
	Capacitat d'adaptació als canvis dels professionals dels centres	L'equip directiu ha d'implementar estratègies perquè els professionals desenvolupin la capacitat d'adaptar-se als canvis, la qual, entre d'altres, és cabdal perquè els equips puguin donar resposta a les necessitats dels infants.
	Risc de <i>burn-out</i> dels professionals	Els equips directius dels centres han de planificar i implementar actuacions adreçades a minimitzar el <i>burn-out</i> dels professionals.
Relacions amb la xarxa	Aliances estratègiques dels centres amb l'entorn	L'equip directiu del centre ha d'establir les aliances estratègiques amb la xarxa comunitària.
Relació amb els EAIA	Mecanismes de coordinació entre el centre i l'EAIA	El centre ha de tenir definits i aplicar els mecanismes de coordinació pertinents amb els EAIA amb els quals es relaciona habitualment.
Gestió documental	Expedient de l'infant	Tots els infants atesos als centres del sistema de protecció han de disposar del seu expedient individual, gestionat de tal manera que se'n protegeixi la confidencialitat i alhora es permeti disposar de la informació necessària per prestar l'atenció requerida en cada moment del procés d'atenció.
Innovació i millora contínua	Utilització d'eines de monitoratge d'aspectes rellevants per la qualitat de l'atenció	Tots els centres del sistema de protecció han de tenir un sistema d'anàlisi de la provisió del servei que realitzen, per tal d'assegurar que les tasques i les funcions desenvolupades són conformes als requeriments que es desprenen del marc normatiu i la cultura de l'entitat, tenint-ne en compte la visió, la missió i els valors.

1.3. Estadístiques

Els recursos estadístics que proporciona la web de la Generalitat de Catalunya ens possibiliten la capacitat de quantificar la realitat dels centres de protecció a la infància, a més de disposar d'elements que ens en permetran l'anàlisi.

En aquest cas, però, les dades ofertes s'enfocaran en els CRAE (Centres Residencials d'Acció Educativa), ja que són el principal objectiu d'estudi. En les seccions anteriors, hem visualitzat un concepte més ampli de les institucions de protecció a la infància; per tant, a partir d'aquest punt totes les dades, metodologia i informació faran referència als CRAE.

L'anàlisi de les dades inclou la presentació del nombre de casos, percentatges segons el sexe, el grup d'edat i el servei territorial, així com taxes per cada mil infants i adolescents respecte a la població infantil i adolescent catalana. Per al càlcul de les taxes respecte a la població general s'ha utilitzat la població de referència que proporciona l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT).

*Cal dir que les dades que s'ofereixen en aquest apartat fan referència al sistema de protecció a la infància de Catalunya a darrer dia del mes. Es representa, per tant, la situació concreta dels expedients gestionats al març, mes en el qual es va fer la recerca de les dades estadístiques del meu marc teòric. Malgrat això, les dades són d'alta fiabilitat, ja que en l'interval de temps existent des de llavors no es dona lloc a grans canvis en els resultats aconseguits.

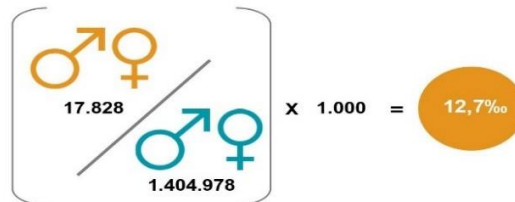
1.3.1. El registre d'expedients en el sistema de protecció

Un cop tenim el protocol utilitzat per a la derivació de casos de maltractament i/o malestar en l'entorn familiar, necessitem un seguit de dades que ens proporcionin informació sobre els expedients oberts en el sistema de protecció en la població infantil catalana. D'aquests, només un cert percentatge derivarà a les mesures de protecció establertes, com veurem a continuació.

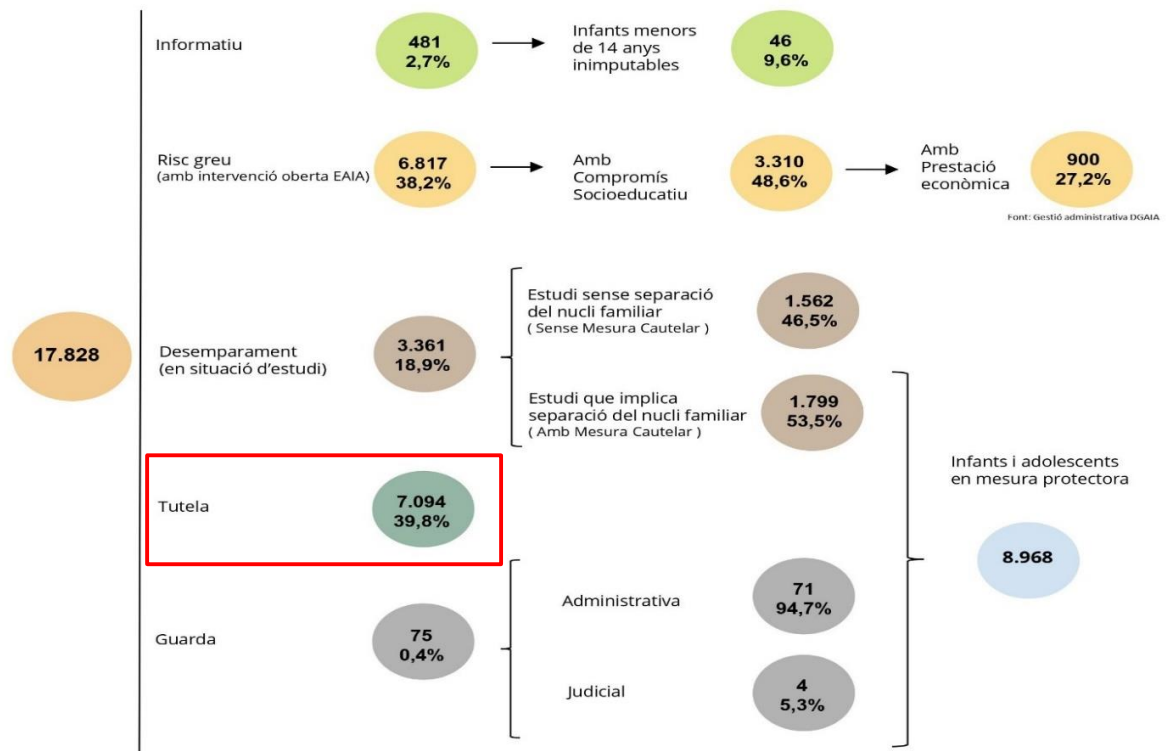


Població infantil i adolescent que té un expedient obert en el Sistema d'informació d'infància i adolescència de Catalunya (Sini@) en el darrer dia del mes

Taxa per mil d'infants i adolescents amb expedient obert en el sistema de protecció



Distribució segons el tipus d'expedient obert a darrer dia del mes

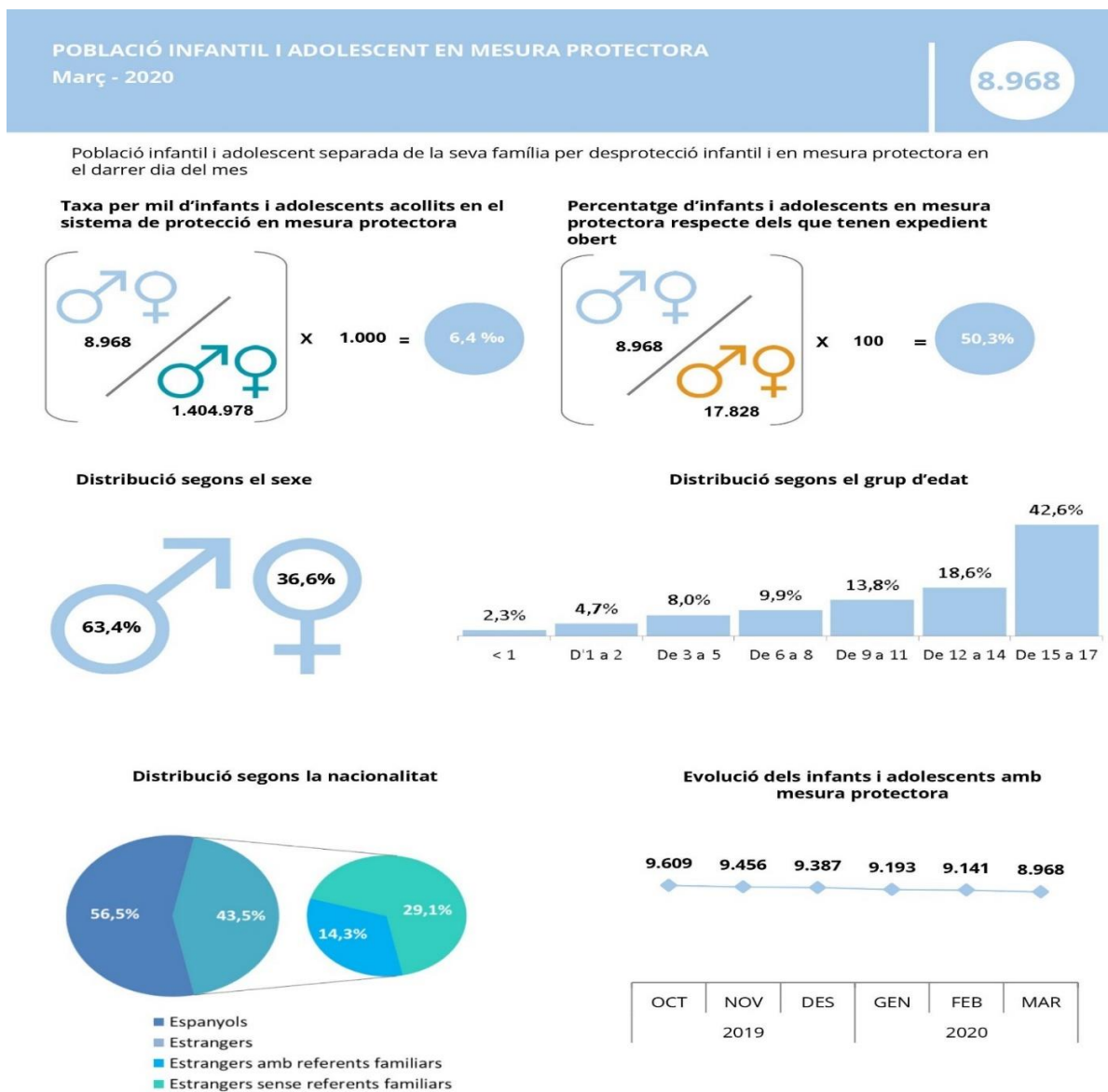


1.3.2. Població infantil i adolescent en mesura protectora

En l'esquema anterior apareix una classificació que engloba els tipus d'expedients següents:

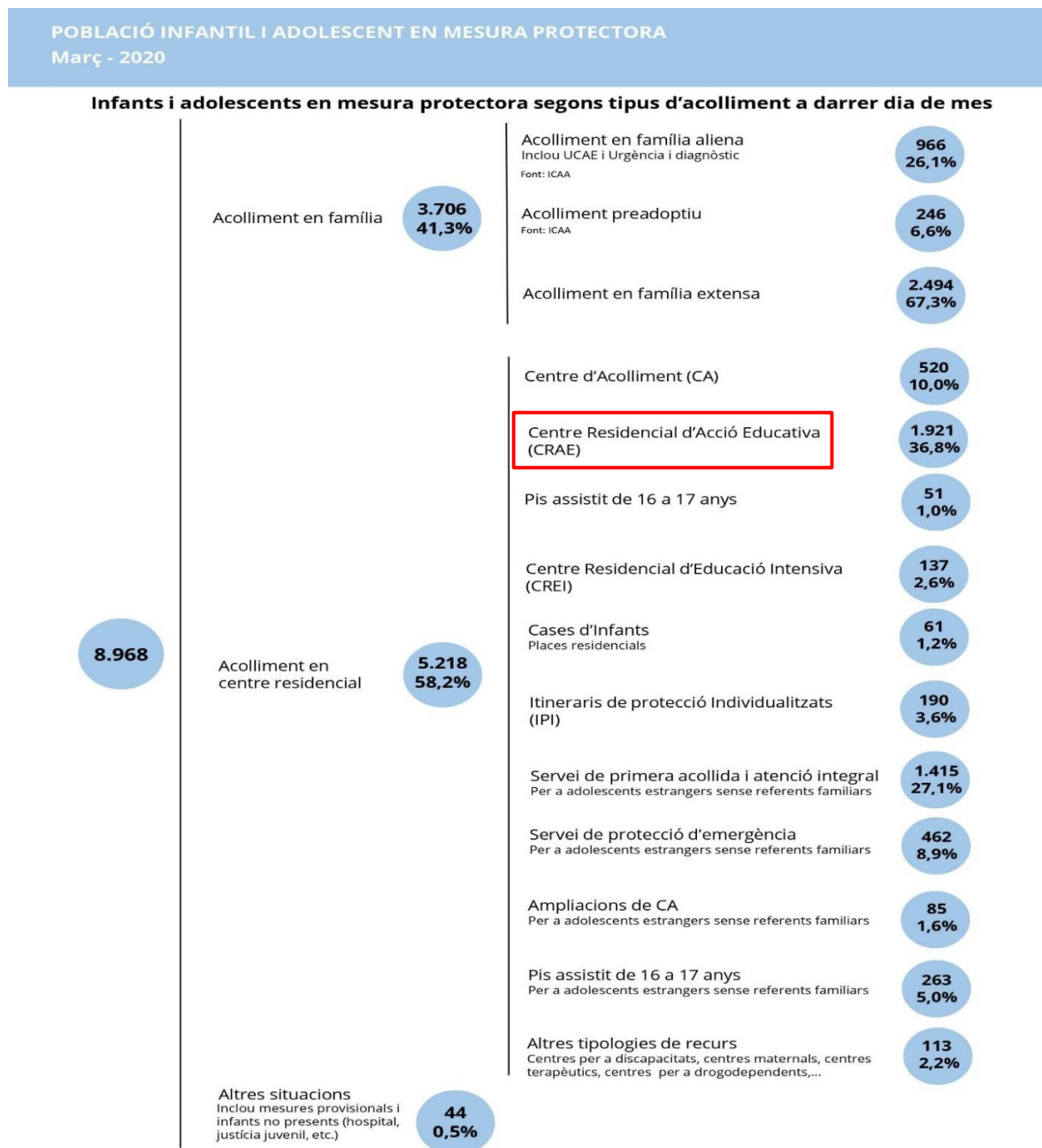
- Desemparament (en situació d'estudi) amb la separació del nucli familiar
- Tutela
- Guarda (administrativa, judicial)

Tots aquests subapartats conflueixen en el nombre d'infants que, fins al mes de març, es troben sota una mesura protectora, els quals sumen un nombre de 8.968 individus.



1.3.3. Esquema de la població infantil i adolescent en mesura protectora

Gràcies a aquest esquema, gaudim d'una distribució dels expedients segons els tipus d'acolliments. Ja que aquest projecte se centralitza en les institucions de protecció a la infància, els subapartats que ens interessin romanen sota el nom d'*Acolliments en Centres Residencials*. D'aquests 5.218 casos, tan sols un 36,8% -és a dir, 1.921 casos- deriven en Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE).



1.3.4. Sistema ordinari de protecció. Recursos, centres i places

A sota se'ns presenta una taula que esmenta totes les institucions de protecció a la infància sota l'administració de la Generalitat de Catalunya. Més a la dreta, disposem de dades més complexes, com el nombre de centres i places en tots els territoris catalans.

El nostre objectiu d'anàlisi són els CRAE, amb un nombre de 108 institucions arreu de la comunitat autònoma i 1.908 places vacants.

Sistema ordinari de protecció. Recursos, centres i places		ST Barcelona ciutat	ST Barcelona Metropolitana	ST Barcelona comarques	ST Girona	ST Lleida	ST Tarragona	ST Terres de l'Ebre	CATALUNYA
Centre d'acolliment (CA)	Centres	6	3	3	2	1	3	1	19
	Places	166	91	90	50	22	79	25	523
Centre residencial d'acció educativa (CRAE)	Centres	23	13	34	17	10	8	3	108
	Places	414	266	637	190	176	181	44	1.908
Centre residencial d'educació intensiva (CREI)	Centres	0	1	3	1	0	1	0	6
	Places	0	15	82	20	0	20	0	137
Servei de pis assistit per a joves d'edats compreses entre els 16 i els 18 anys*	Centres	1	2	2	2	0	0	0	7
	Places	5	12	17	10	0	0	0	44
Servei de suport integral de pis assistit per a joves de 18 a 21 anys en dificultat social	Centres	15	9	8	7	5	8	3	55
	Places	57	26	24	23	16	23	13	182
Servei social d'iniciació a l'emancipació per a joves de 16 a 21 anys	Centres	0	0	0	0	1	2	0	3
	Places	0	0	0	0	3	6	0	9
Servei de suport integral de pis assistit per a joves de 16 a 21 anys en dificultat social, vinculat a programes d'inserció laboral	Centres	0	0	1	0	0	0	0	1
	Places	0	0	13	0	0	0	0	13
Cases d'infants	Centres	3	2	2	3	1	2	2	15
	Places	24	16	16	24	8	16	16	120
Centres d'atenció terapèutica (CATE). Recurs específic maternal	Centres	1	0	1	0	0	0	0	2
	Places	20	0	8	0	0	0	0	28
Centres d'atenció terapèutica (CATE). Drogodependència	Centres	0	0	1	0	0	0	0	1
	Places	0	0	40	0	0	0	0	40
Centres d'atenció terapèutica (CATE). Discapacitat física o psíquica	Centres	2	0	3	1	1	1	0	8
	Places	17	0	52	1	1	12	0	83
Centres terapèutics	Centres	1	0	1	0	0	0	0	2
	Places	23	0	10	0	0	0	0	33

* Els pisos de 16 a 18 anys creats específicament per atendre a adolescents estrangers immigrants sense referents familiars, s'han afegit a la taula següent

Font de les imatges utilitzades:

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/infancia_i_adolescencia/dades-del-sistema-de-proteccio-a-la-infancia-de-catalunya/

1.4. Estudis

L'apartat d'estudis ens ajuda a argumentar la possible estigmatització cap als centres de protecció a la infància, d'acord amb documents i tesis ja escrits anteriorment. D'aquesta manera, tractarem de desglossar el concepte d'estigmatització de manera sintètica, a més de complementar-ho amb diverses cites.

Aquest punt tan breu com important conclourà el marc teòric, a més d'introduir la part pràctica, la qual esdevindrà el següent punt de treball de la recerca.

1.4.1. Què és l'estigma social?

Etimològicament, la paraula *estigma* prové del mot grec “*stigma*”, que significa “*marca feta amb ferro roent com a signe visible d'esclavatge i menyspreu.*”

Les connotacions contemporànies de la paraula no són molt diferents d'aquest significat original. Tal com explica el sociòleg canadenc Erving Goffman, dita paraula comparteix aquest mateix sentit de desaprovació social i rebuig, que fa que l'individu que no representa uns determinats atributs que són considerats importants pel grup social de referència, sigui discriminat i exclòs socialment. Els estigmes socials conserven una forta relació amb factors culturals, racials, intel·lectuals, físics i fins i tot de gènere.

Pel que fa als centres de protecció a la infància, actualment hi ha pocs estudis realitzats i publicats sobre la matèria.

Segons la investigació comparativa d'àmbit europeu sobre la relació entre estigma i els serveis socials de protecció a la infància desenvolupada al País de Gal·les, Holanda i Catalunya durant l'any 1995, hi ha dos serveis clarament diferenciats pel fet que generen percepcions més negatives que els altres, que són l'acolliment familiar i l'atenció residencial (Josep Torralba, 2005).

En les profundes anàlisis enfocades en l'opinió pública, l'acolliment familiar és considerat com un servei més “*normalitzador*” que l'atenció residencial, i per aquest motiu es preveuen percepcions més positives cap a l'acolliment familiar que no pas a l'atenció residencial.

Aquest argument social crea un gran impacte en l'experiència dels usuaris dels CRAE. Segons diverses conclusions, aquesta visió negativa dels centres de protecció a la infància es deu a una falta de figures parentals, la qual cosa deriva en una imatge inferior i vulnerable de l'infant.

Per altra banda, l'estigma social cap als infants tutelats es basa en la seva fama de conflictius. De fet, diversos articles afirmen que s'ha rebutjat l'edificació de centres residencials per menors en diversos pobles en territori català. Com ja hem vist en el marc legal, això es deu a una confusió entre la protecció i la justícia de menors, un dels fruits de la desinformació social en aquest camp.

No obstant això, aquesta és una branca del projecte que requereix una anàlisi més profunda; per la qual cosa, la part pràctica està destinada a aquest tipus d'investigació, d'acord amb les diverses enquestes i entrevistes que s'efectuaran.

2

Enfocament metodològic

Els Centres Residencials d'Acció Educativa: l'objecte d'estudi

En aquest treball de recerca, totes les hipòtesis i objectius treballats giren entorn dels Centres Residencials d'Acció Educativa.

Així doncs, la part pràctica es basa en tres apartats fonamentals:

Enquestes a la ciutadania

Mitjançant l'eina digital Google Forms, he difós una breu enquesta que analitza el grau de desinformació dels Centres Residencials d'Acció Educativa per parts dels ciutadans/es. El document compta amb deu preguntes de tipus test, les quals tracten des de la visió social sobre els infants tutelats en un CRAE fins al funcionament intern d'aquestes institucions.

La finalitat d'aquesta enquesta ha estat analitzar què se sap dels CRAE i, de la mateixa manera, exposar possibles estereotips lligats amb els usuaris de certs establiments.

Entrevistes a individus dels CRAE

A l'hora d'esquematitzar la part pràctica, he considerat oportú donar a conèixer les opinions i experiències en els Centres Residencials des de diferents perspectives. Per tant, una tasca fonamental va ser entrevistar les següents persones en els CRAE Llars Infants Torre Vicens i Enric Llaberia:

- Entrevistes a infants i adolescents tutelats/ades
- Entrevistes a l'equip educatiu (educadors/es)
- Entrevistes a l'equip directiu (direcció i/o subdirecció)

La finalitat d'aquest seguit d'entrevistes ha estat conèixer des de diferents punts de vista la realitat d'un CRAE i, tanmateix, contrastar-ho amb l'opinió pública.

2.1. Enquesta a la ciutadania

Una enquesta és un procediment en el qual l'investigador recopila dades mitjançant el qüestionari prèviament dissenyat.

La informació que se n'obté serveix per donar suport a la hipòtesi de la investigació, atès que l'opinió de les persones ens permet determinar com s'involucren en el tema que s'està analitzant. Així doncs, les enquestes ens permeten verificar i comprovar la informació.

En el meu cas, he creat una enquesta mitjançant Google Forms. Amb l'ajuda de diverses xarxes socials, n'he fet una difusió per totes les comarques catalanes.

Els Centres Residencials d'Acció Educativa

L'enquesta presentada a continuació s'ha enviat amb la finalitat de conèixer la visió social dels Centres Residencials d'Acció Educativa. Per tant, agrairia la total honestedat en la resposta de les qüestions.

Nota: CRAE (Centre Residencial d'Acció Educativa)

Dades Personals

Si us plau, introduïu les dades personals encomanades abans de començar l'enquesta.

Sexe

- Masculí
- Femení
- No binari

Edat

Resposta desplegable.

Comarca

Resposta desplegable.

Preguntes Encomanades

Aquest document compta amb onze preguntes d'opció múltiple. Si cap de les respostes llistades s'adequa a la teva opinió, si us plau escriu en l'apartat de resposta lliure.

Algun cop has sentit a parlar sobre un Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)?

- Sí.
- Ho conec una mica per sobre.
- És el primer cop que en sento a parlar.

Com definiries un CRAE?

- És un establiment correccional on es rehabilita menors que han comès algun delicte.
- És una institució destinada a infants i adolescents desemparats on se'ls acull i es vetlla per la seva protecció i educació.
- És una institució de salut mental, dedicada al diagnòstic i tractament de malalties psiquiàtriques.
- No n'estic segur/a.
- Altre:

Hi ha algun CRAE a la teva ciutat?

- Sí.
- Em sembla que sí, però no t'ho puc assegurar.
- No que jo sàpiga.
- No n'estic segur/a.

Coneixes algun intern/a o professional d'un Centre Residencial d'Acció Educativa?

- Sí.
- Em sona d'algú, però no n'estic segur/a.
- No en conec cap.
- No n'estic segur/a.

Per què penses que un infant o jove pot haver ingressat en un CRAE?

- Perquè consumeix drogues.
- Perquè és conflictiu i perillós.
- Perquè té una situació familiar complicada.
- Perquè pateix alguna malaltia mental.
- No n'estic segur/a.
- Altre:

Quin significat creus que es dona als CRAE?

- Més aviat despectiu.
- És un tema que sempre es tracta d'evitar.
- Positiu; els CRAE ofereixen un bon servei.
- Mai he sentit res sobre el tema.

Com imagines que és un jove intern en un Centre Residencial d'Acció Educativa?

Resposta lliure:

Pel que fa al gènere, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Els CRAE segreguen el jovent per sexes: és a dir, hi ha centres per a nois i per a noies.
- Els CRAE només acullen joves del sexe masculí.
- Els CRAE només acullen joves del sexe femení.
- Els CRAE són mixtos.
- No n'estic segur/a.

Pel que fa a l'edat, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Els CRAE acullen infants de 2 a 10 anys d'edat.
- Els CRAE només acullen nadons fins a 24 mesos d'edat.
- Els CRAE acullen menors: és a dir, de 0 a 18 anys d'edat.
- Els CRAE acullen adults desemparats a partir dels 18 anys d'edat.
- No n'estic segur/a.

Pel que fa al règim d'obertura, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Règim tancat: els joves tutelats passen tot el dia en les instal·lacions.
- Règim flexible: en funció del grau d'independència del jove, s'aplicaran diferents horaris de sortida a l'exterior.
- Règim obert: els joves tutelats fan vida a l'exterior. Van a l'escola, reben visites, es troben amb gent de fora, etc.
- No n'estic segur/a.

Un educador/a social és el professional que treballa de forma més directa amb els interns en un Centre Residencial d'Acció Educativa. Quina creus que és la seva funció?

- Ajudar els menors econòmicament.
- Educar-los i tractar de complir les tasques parentals.
- Realitzar les tasques de vigilància i custòdia interior en l'establiment; vetllar per la conducta i disciplina dels interns.
- No n'estic segur/a.
- Altre:

T'agradaria afegir alguna cosa?

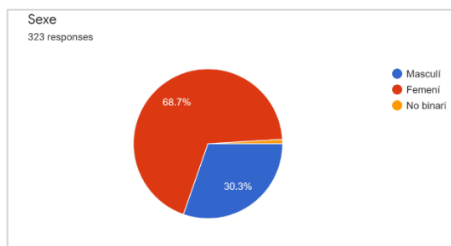
Resposta lliure:
.....

Gràcies per la teva dedicació.

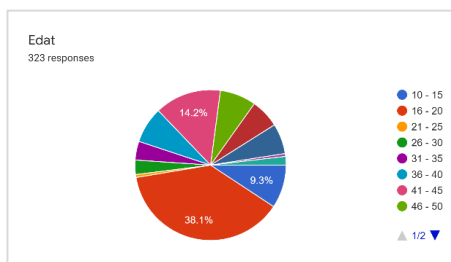
Aquesta enquesta es va difondre l'11 de juliol del 2020 a través de contactes de correu electrònic, WhatsApp, Instagram i Twitter. El recull de dades es va efectuar 50 dies després, data en la qual s'havia obtingut un total de 323 respostes.

2.1.1. Dades personals

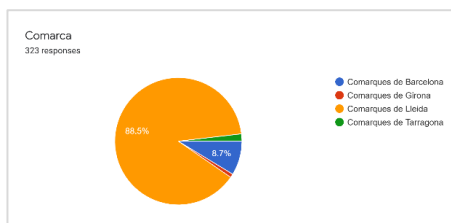
En primer lloc, vaig decidir segregar els enquestats en tres àmbits:



· **Sexe:** en aquest apartat vaig demanar que s'escollís la categoria de sexe *masculí, femení* o *no binari*. Tal com podem apreciar en la imatge, un **68.7%** de les enquestades pertanyia al sexe femení, un **30.3%** pertanyia al sexe masculí i un **3%** al sexe no binari. Això ens permet determinar que la majoria de respostes provenen de noies i dones, un detall interessant en *l'anàlisi, síntesi i interpretació dels resultats*.



· **Edat:** l'edat es va classificar en intervals de cinc anys. Segons el gràfic circular, un **9.3%** dels enquestats tenia **10-15 anys** d'edat, un **38.1%** tenien **16-20 anys**, **0.6%** tenien **21-25 anys**, un **3.1%** tenien **26-30 anys**, un **4%** tenia **31-35 anys**, un **7.7%** tenia **36-40 anys**, un **14.2%** tenia **41-45 anys**, un **7.7%** tenia **46-50 anys**, un **6.2%** tenia **51-55 anys**, un **6.5%** tenia **56-60 anys**, un **0.6%** tenia **61-65 anys** i un **1.9%** tenia **més de 65 anys** d'edat.



· **Comarca:** com a eina per tal de localitzar la població enquestada, vaig considerar oportú classificar les respostes per comarques del territori català. Així doncs, un **8.7%** de les persones enquestades residia a **comarques de Barcelona**, un **0.9%** residia a **comarques de Girona**, un **88.7%** residia a **comarques de Lleida** i un **1.9%** residia a **comarques de Tarragona**.

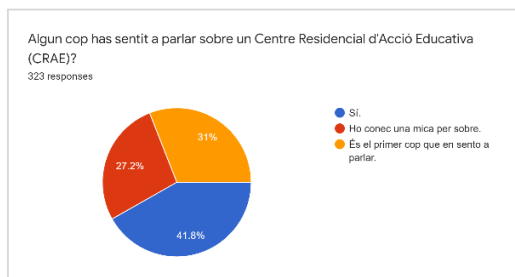
2.1.2. Preguntes encomanades

Considero que és important mantenir l'objectiu i la hipòtesi a estudiar abans de formular les preguntes d'una enquesta, ja que cal disposar de respostes clares i fiables per a l'anàlisi, síntesi i interpretació dels resultats. És per això que les qüestions llistades en el formulari eren breus, concises i sense gaire lloc a dubte.

Tal com he especificat en la introducció d'aquest apartat, la finalitat d'aquesta enquesta és *analitzar l'opinió i/o desinformació social sobre els CRAE i descobrir possibles estereotips lligats amb els seus usuaris*.

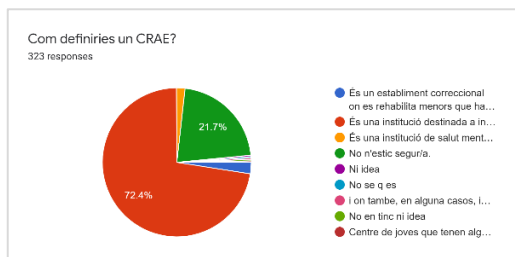
1. Algun cop has sentit a parlar sobre un Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)?

- Sí.
- Ho conec una mica per sobre.
- És el primer cop que en sento a parlar.
- Escriu la teva resposta.



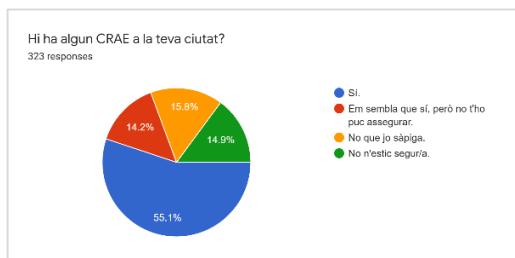
2. Com definiries un CRAE?

- És un establiment correccional on es rehabilita menors que han comès algun delictes.
- És una institució destinada a infants i adolescents desemparats on se'ls/les acull i es vetlla per la seva protecció i educació.
- És una institució de salut mental, dedicada al diagnòstic i tractament de malalties psiquiàtriques.
- No ho sé.



3. Hi ha algun CRAE a la teva ciutat?

- Sí.
- Em sembla que sí, però no t'ho puc assegurar.
- No que jo sàpiga.



41.8% - Resposta 1.

27.2% - Resposta 2.

31% - Resposta 3.

0% - Escriu la teva resposta.

La resposta predominant és:

Sí.

La majoria de les persones enquestades han sentit a parlar sobre un Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE).

2.5% - Resposta 1.

72.4% - Resposta 2.

1.9% - Resposta 3.

21.7% - Resposta 4.

1.5% - Escriu la teva resposta.

La resposta predominant és:

És una institució destinada a infants i adolescents desemparats on se'ls/les acull i es vetlla per la seva protecció i educació.

La majoria de les persones enquestades defineixen els CRAE com una institució destinada a infants i adolescents desemparats on se'ls acull i es vetlla per la seva protecció i educació.

55.1% - Resposta 1.

14.2% - Resposta 2.

15.8% - Resposta 3.

14.9% - Resposta 4.

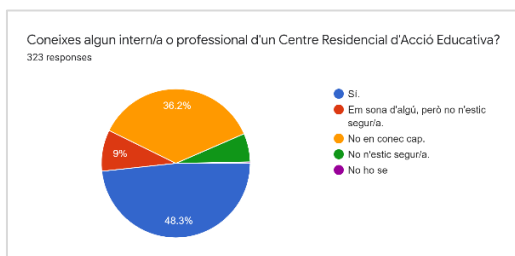
La resposta predominant és:

Sí.

La majoria de les persones enquestades pensa que hi ha algun CRAE a la seva ciutat.

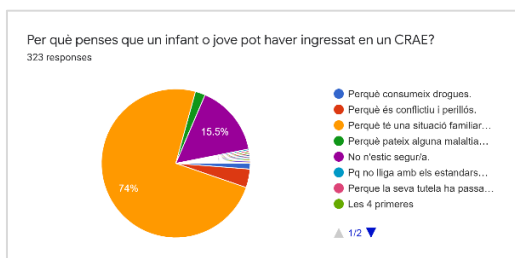
4. Coneixes algun intern/a o professional d'un Centre Residencial d'Acció Educativa?

- Sí.
- Em sona d'algú, però no n'estic segur/a.
- No en conec cap.



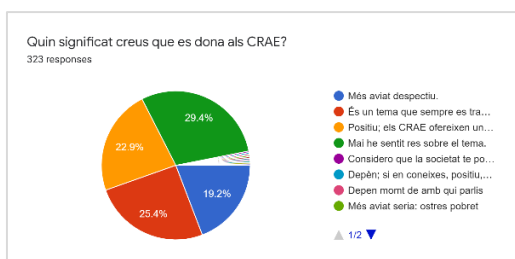
5. Per què penses que un infant o jove pot haver ingressat en un CRAE?

- Perquè consumeix drogues.
- Perquè és conflictiu i perillós.
- Perquè té una situació familiar complicada.
- Perquè pateix alguna malaltia mental.
- No n'estic segur/a.
- Escriu la teva resposta.



6. Quin significat creus que es dona als CRAE?

- Més aviat despectiu.
- És un tema que sempre es tracta d'evitar.
- Positiu; els CRAE ofereixen un bon servei.
- Mai he sentit res sobre el tema.



48.3% - Resposta 1.

9% - Resposta 2.

36.2% - Resposta 3.

6.2% - Resposta 4.

La resposta predominant és:

Sí.

La majoria de les persones enquestades coneix algun intern/a o professional d'un Centre Residencial d'Acció Educativa.

1.2% - Resposta 1.

4% - Resposta 2.

74% - Resposta 3.

2.2% - Resposta 4.

15.5% - Resposta 5.

3.1% - Escriu la teva resposta.

La resposta predominant és:

Perquè té una situació familiar complicada.

La majoria de les persones enquestades pensa que un infant o jove pot haver ingressat en un CRAE perquè té una situació familiar complicada.

19.2% - Resposta 1.

25.4% - Resposta 2.

22.9% - Resposta 3.

29.4% - Resposta 4.

3.1% - Escriu la teva resposta.

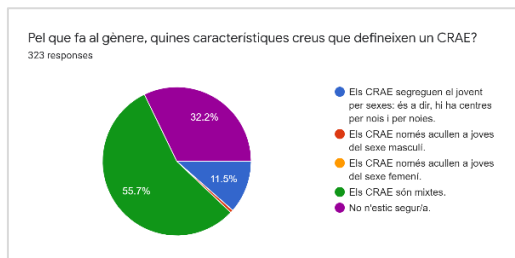
La resposta predominant és:

Mai he sentit res sobre el tema.

La majoria de les persones enquestades mai han sentit res sobre els CRAE.

8. Pel que fa al gènere, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Els CRAE segreguen el jovent per sexes: és a dir, hi ha centres per nois i per noies.
- Els CRAE només acullen a joves del sexe masculí.
- Els CRAE només acullen a joves del sexe femení.
- Els CRAE són mixtes.
- No n'estic segur/a.



11.5% - Resposta 1.

0% - Resposta 2.

0.6% - Resposta 3.

55.7% - Resposta 4.

32.2% - Resposta 5.

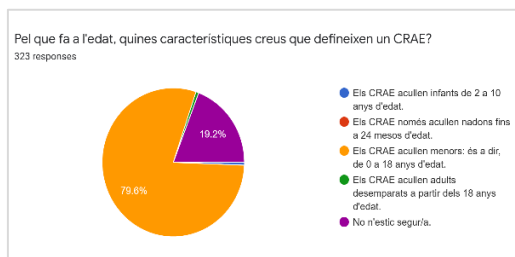
La resposta predominant és:

Els CRAE són mixtes.

La majoria de les persones enquestades creuen que, pel que fa al gènere, els CRAE són mixtes

9. Pel que fa a l'edat, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Els CRAE acullen infants de 2 a 10 anys d'edat.
- Els CRAE només acullen nadons fins a 24 mesos d'edat.
- Els CRAE acullen menors: és a dir, de 0 a 18 anys d'edat.
- Els CRAE acullen adults desemparats a partir dels 18 anys d'edat.
- No n'estic segur/a.



0.6% - Resposta 1.

0% - Resposta 2.

79.6% - Resposta 3.

0.6% - Resposta 4.

19% - Resposta 5.

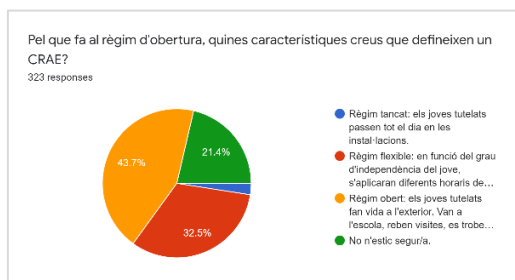
La resposta predominant és:

Els CRAE acullen menors: és a dir, de 0 a 18 anys d'edat.

La majoria de les persones enquestades creuen que, pel que fa a l'edat, els CRAE acullen menors.

10. Pel que fa al règim d'obertura, quines característiques creus que defineixen un CRAE?

- Règim tancat: els joves tutelats passen tot el dia en les instal·lacions.
- Règim flexible: en funció del grau d'independència del jove, s'aplicaran diferents horaris de sortida a l'exterior.
- Règim obert: els joves tutelats fan vida a l'exterior. Van a l'escola, reben visites, es troben amb gent de fora, etc.



2.5% - Resposta 1.

32.5% - Resposta 2.

43.7% - Resposta 3.

21.4% - Resposta 4.

La resposta predominant és:

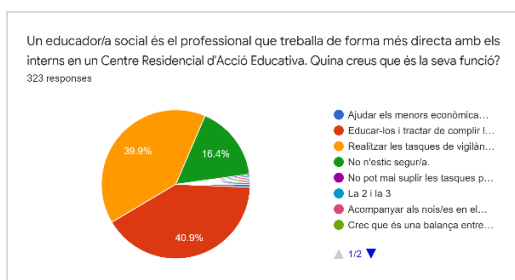
Règim obert: els joves tutelats fan vida a l'exterior. Van a l'escola, reben visites, es troben amb gent de fora, etc.

La majoria de les persones enquestades creuen que, pel que fa al règim d'obertura, els CRAE són de règim obert; els joves tutelats fan vida a l'exterior. Van a l'escola, reben visites, es troben amb gent de fora, etc.

l'escola, reben visites, es troben amb gent de fora, etc.
- No n'estic segur/a.

11. Un educador/a social és el professional que treballa de forma més directa amb els interns en un CRAE. Quina creus que és la seva funció?

- Ajudar els menors econòmicament.
- Educar-los i tractar de complir les tasques parentals.
- Realitzar les tasques de vigilància i custòdia interior en l'establiment; vetllar per la conducta i disciplina dels interns.
- No n'estic segur/a.



0.6% - Resposta 1.

40.9% - Resposta 2.

39.9% - Resposta 3.

16.4% - Resposta 4.

2.2% - Resposta 5.

La resposta predominant és:

Educar-los i tractar de complir les tasques parentals.

La majoria de les persones enquestades creuen que la funció d'un educador/a social és educar els interns i tractar de complir les tasques parentals.

Preguntes de resposta lliure

Ben abans de crear un esbós del que esdevindria l'enquesta finalitzada, tenia clar que hi volia afegir dues preguntes de resposta lliure. És cert que per classificar respostes i crear percentatges el tipus test és l'opció més viable, però per les qüestions que s'aprecien a continuació era necessari donar als enquestats més marge.

7. Com imagines què és un jove intern en un Centre Residencial d'Acció Educativa?

- Escriu la teva resposta.

Aquesta pregunta era de resposta lliure i obligatòria, per la qual cosa vaig obtenir 323 respostes diferents. El procediment va consistir bàsicament en el buidatge de respostes i la seva classificació. D'aquesta manera, vaig poder esbrinar quines eren les proporcions de cada grup de respostes comuns. Tots aquests resultats els vaig adjuntar en la taula que podeu veure a continuació:

RESPOSTA	QUANTITAT
Normal	108
Situacions complicades (familiars, econòmiques, escolars, risc d'exclusió social, males cartes, motxilla...)	95
Perillós/conflictiu (delinqüent, comportament, disruptiu...)	43
No ho sé	38
Mancances emocionals	33
Addiccions, problemes de salut	8
Resilient	5
Desemparat	4

- Amb horaris
- Un menor amb discapacitat
- Això serien estereotips
- Amb dubtes
- Menor d'edat
- Sense tutela legal
- Singular

Resposta destacada

Allò més important per a construir una personalitat sana és sentir-se estimat/da de petit/a. Molts d'aquests joves no han pogut establir un vincle afectiu amb un adult de referència, aquest fet els marcarà per tota la vida. És per això que sovint tenen una adolescència complicada i amb manca d'habilitat socials. Per altra banda, tot el que han viscut ha fet desenvolupar en ells una gran resiliència. Amb una mica d'ajuda són capaços de superar tots els obstacles i tirar endavant amb una força i una determinació realment admirable. Són petits herois que no tenen el camí fàcil i que si se'n surten amb èxit el mèrit és seu i només seu. Poden ser un molt bon referent per a tots els adolescents que tot i tenir-ho tot fet i regalat es senten desgraciats i es queixen del seu entorn.

12. T'agradaria afegir alguna cosa?

- Escriu la teva resposta.

Aquesta qüestió probablement no és tant rellevant com l'anterior, però vaig considerar apropiat afegir-la perquè sempre resulta interessant saber què opina la població enquestada fora dels marges de les preguntes. A continuació hi figura la taula amb totes les classificacions:

RESPOSTA	QUANTITAT
No	29
Més reconeixement/falta d'informació/estigma	14
Bona reflexió/molt interessant	10
Sort amb el TDR	8
Feina educadors/es	7
No sé què és un CRAE	5

Respostes interessants

- La feina de l'equip educatiu és fonamental i ajuda molt a les famílies acollidores.
- Els CRAE ofereixen una oportunitat a joves per a integrar-se a la societat, en casos de dificultats familiars o personals tant per joves nascuts a Catalunya com immigrants, la qual cosa és molt important.
- Veig molt important que la societat tingui una mirada positiva cap als nens i nenes o nois o noies dels CRAE i també a la pròpia institució.
- Se'n sap poques coses i hi ha molt estigma social general en quan a aquest tema i en el fons sap greu ja que només són nens i nenes que no tenen la sort de tenir una família i educació ben estructurats.

2.2. Entrevistes a individus dels CRAE

Pel que fa a la part pràctica, la meua finalitat és donar a conèixer les respostes i opinions dels dos 'bàndols' de l'objecte d'estudi: la societat i els usuaris dels CRAE.

Crec que és important veure des d'un punt de vista analític extern quines són les diferències entre la visió exterior i interior de la institució, ja que aquest cúmulo d'informació serà utilitzat a l'anàlisi, síntesi i interpretació de resultats. En el punt anterior hem vist com adolescents, joves i gent adulta donaven el seu punt de vista en una enquesta de tipus test, així que ara cal veure com això contrasta amb les entrevistes fetes tant al jovent tutelat com a la resta de personal educatiu i administratiu del CRAE.

Coneixem com a entrevista d'investigació aquella conversa cara a cara que s'efectua entre l'investigador (l'entrevistador) i el subjecte d'estudi (l'entrevistat). L'objectiu d'aquest tipus d'entrevista és obtenir informació rellevant sobre un tema d'estudi en específic, com ho és la rutina i la realitat en un CRAE.

La meua intenció fou agafar petites mostres de cada un dels grups presents en els tres CRAE vigents:

- 4 joves tutelats/des
- 5 joves ex-tutelats/des
- 6 educadors/es socials
- 1 subdirectora

Aquestes mostres es van agafar dels CRAE Enric Llaberia, ACTUA i Llars Infantils Torre Vicens. Per a la seva posterior transcripció, totes les entrevistes van ser gravades amb un MP3. Com veureu a continuació, però, les preguntes tenien una certa connotació privada, així que vaig voler assegurar als individus entrevistats una total privacitat, amb un Contracte de Confidencialitat.

Totes les entrevistes van durar una mitjana de sis minuts aproximadament, ja que contenien una mitjana de 12 preguntes. Tot i que les entrevistes estaven personalitzades per cadascun dels grups que entrevistava, totes elles focalitzaven moltes de les qüestions en tres àmbits fonamentals:

- Mostrar la realitat a l'interior d'un Centre Residencial d'Acció Educativa.
- Donar veu tant al jovent tutelat com a l'equip educatiu i directiu.
- Tractar d'erradicar la desinformació i els estereotips entorn els CRAE.

Per tal de dur a terme aquesta part del projecte, vaig contactar els serveis de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència. Se'm van proporcionar els contactes dels voluntaris per entrevistar i en un termini de 30 dies vaig poder gravar i transcriure-les totes. Heus aquí una mostra dels tres documents que vaig utilitzar.

PREGUNTES PER L'ENTREVISTA AL JOVENT TUTELAT

Sexe:

Edat:

Any d'ingrés:

- Per què vas ingressar en aquest CRAE?
- Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?
- Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Creus que la teva estada aquí t'ajudarà a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?
- Creus que la teva estada al CRAE t'ajudarà a afrontar millor el teu futur quan en surtis?
- Quina relació tens amb els teus companys i companyes del CRAE?
- Quina relació tens amb amics o coneguts de fora?
- Quina relació tens amb els educadors/es i el personal de la institució?
- Et sentes diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Com creus que et veuen la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vius aquí?
- Tens alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?
- En què es diferencia el dia a dia que vius aquí amb el que vivies a casa?
- Què és el que menys t'agrada del CRAE?
- Què és el que més t'agrada del CRAE?

PREGUNTES PER L'ENTREVISTA AL JOVENT EX-TUTELAT

Sexe:

Edat:

Any d'ingrés:

- Per què vas ingressar en aquest CRAE?
- Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?
- Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Creus que la teva estada t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?
- Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?
- Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?
- Quina relació tenies amb amics o coneguts de fora?
- Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?
- Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?
- Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?
- En què es diferencia el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?
- Què és el que menys t'agradava del CRAE?
- Què és el que més t'agradava del CRAE?

PREGUNTES PER L'ENTREVISTA A L'EQUIP EDUCATIU

Sexe:

Edat:

Any de debut:

- Quina percepció tens sobre la teva feina?
- Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?
- Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?
- En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?
- En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?
- Pel contrari, què creus que caldria millorar?
- Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?
- Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?
- Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?

PREGUNTES PER L'ENTREVISTA A L'EQUIP DIRECTIU

Sexe:

Edat:

Càrrec:

Any de debut:

- Què et va empènyer a treballar en un CRAE?
- Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?
- Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'un CRAE?
- Descriu els teus càrrecs habituals en aquesta institució: és a dir, en què es basa la teva feina?
- En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?
- En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?
- Pel contrari, què creus que caldria millorar?
- Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents dels Centres Residencials d'Acció Educativa? A què creus que es deuen?
- Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina?

Taula esquemàtica referent als individus entrevistats (Elaboració Pròpia)

Grup	Centre Residencial d'Acció Educativa	Ordre Cronològic Gravació	Durada Gravació
Jovent Tutelat	Llars Infantils Torre Vicens	Àudio 01	00:08:02
		Àudio 02	00:04:05
		Àudio 03	00:03:52
		Àudio 04	00:05:03
		Àudio 05	00:05:52
Jovent Ex-Tutelat	Pisos Assistits	Àudio 06	00:08:05
		Àudio 07	00:03:47
		Àudio 08	00:02:37
		Àudio 09	00:08:36
Equip Educatiu	Llars Infantils Torre Vicens	Àudio 10	00:04:18
		Àudio 11	00:07:47
	ACTUA	Àudio 12	00:22:25
		Àudio 13	00:13:15
		Àudio 14	00:06:18
		Àudio 15	00:10:26
Equip Directiu	Llars Infantils Torre Vicens	Àudio 16	00:13:22

3

Síntesi, anàlisi i interpretació dels resultats

En aquest àmbit del Treball De Recerca, el meu propòsit és classificar, analitzar i presentar els resultats de la part pràctica d'una manera sintètica i concloent.

Amb l'ajuda de totes les dades adquirides a la part pràctica, cal esbrinar si la hipòtesi que vaig plantejar al començament d'aquest treball d'investigació es compleix.

A l'inici del TDR, la hipòtesi establerta va ser la següent:

Els Centres Residencials d'Acció Educativa -específicament el jovent tutelat, sofreixen una visible discriminació social, causada per la desinformació de la societat.

A partir d'aquesta afirmació, vaig començar a redactar els objectius que caldria complir tant a l'enquesta com a les entrevistes d'investigació. Els dos objectius tenien un aspecte en comú: reforçar o desmentir la hipòtesi.

Objectiu 1: analitzar els estereotips i/o desinformació de cara als Centres Residencials d'Acció Educativa.

Objectiu 2: investigar la realitat en els Centres Residencials d'Acció Educativa.

Aquest espai del Treball de Recerca suposa el cos de tota la investigació, ja que agruparà tota la informació recollida per tal de comprovar si la hipòtesi és certa o errònia.

3.1. Estigma o desinformació?

Allò més important per a construir una personalitat sana és sentir-se estimat/da de petit/a. Molts dels joves tutelats en un Centre Residencial d'Acció Educativa no han pogut establir un vincle afectiu amb un adult de referència, fet el qual els marcarà per tota la vida. És per això que sovint tenen una adolescència complicada i amb manca d'habilitat socials. Per altra banda, tot el que han viscut ha fet desenvolupar en ells una gran resiliència. Amb una mica d'ajuda són capaços de superar tots els obstacles i tirar endavant amb una força i una determinació realment admirable. Són petits herois i heroïnes que no tenen el camí fàcil i que, si se'n surten amb èxit, el mèrit serà seu i només seu. Poden ser un molt bon referent per a tots els adolescents que, tot i tenir-ho tot fet i regalat, es senten desgraciats i es queixen del seu entorn (Anònim, Resultats Enquesta Google Forms, 2020).

Abans d'analitzar qualsevol àmbit de la part pràctica, he considerat oportú citar aquest text que vaig trobar a la bústia de respostes de l'enquesta de Google Forms, difosa mesos enrere. És un fragment que redacta molt bé la realitat d'un jove tutelat en un CRAE que, sense intenció de victimitzar-lo, en presenta les seves dificultats personals i el buit emocional que carrega diàriament. A més, remarca el seu esforç per tirar endavant i els descriu com "petits herois i heroïnes", comparant-los amb la figura adolescent estàndard que, tot i disposar d'una vida sense grans problemes, no valora tot allò que té.

3.2. Enquesta a la ciutadania

Les respostes aconseguides en l'enquesta del Google Forms ens donen una visió representativa de l'opinió pública catalana. Totes les preguntes encomanades eren obligatòries, per la qual cosa dispo de la certesa que tots els percentatges aconseguits en el buidatge d'informació són fiables.

L'avantatge indiscutible de les enquestes és que es basen en nombres matemàtics, per la qual cosa no hi ha diferents punts de vista pel que fa als resultats. Allò que veiem en els diagrames circulars és, en efecte, cert.

3.2.1. Dades personals

Partint de la base que en l'enquesta hi havia un apartat que segregava la ciutadania per sexe, edat i comarca de residència, podem afirmar que una majoria predominant de les respostes – específicament un 68.7%, lluny del 33.3% que representen el sexe masculí i el no binari, pertany a persones del sexe femení. Això significa que la veu d'aquesta enquesta sorgeix bàsicament de l'opinió femenina.

Per altra banda, l'edat també resulta un factor important, ja que un 38.1% de la ciutadania enquestada té 16-20 anys d'edat. Aquesta dada és positiva, ja que una majoria significativa de les respostes en les qüestions posteriors sorgeix d'adolescents. Tot i que és important conèixer l'opinió d'individus de totes les edats, conèixer allò que pensa el jovent sobre la infància i adolescència en un CRAE és clau, perquè són la part de la població amb la que aquests/es interactuen de manera més directa. A més, és interessant saber quins rangs lideren aquest apartat per tal d'analitzar el grau maduratiu de les respostes a través dels intervals d'edat.

Una altra dada essencial és la comarca de residència de la ciutadania. A l'hora de fer la difusió del formulari a través de les xarxes socials, vaig enunciar que aquesta enquesta anava dirigida únicament a la població resident a Catalunya. Malgrat això va limitar la quantitat de respostes aconseguides, em va permetre localitzar tota aquella persona qui responia. A més, totes les organitzacions i institucions de les que es parla en tots els punts anteriors del treball es troben a terres catalanes, per la qual cosa el fet d'utilitzar respostes d'altres zones d'Espanya trencaria la fiabilitat de l'anàlisi. Tal i com podem apreciar en el buidatge d'informació de la part pràctica, un 88.7% de les persones enquestades resideix a comarques de Lleida, ja que l'enquesta es va difondre a través de contactes amb residència a Lleida.

L'anàlisi dels punts anteriors ens ha permès localitzar la majoria de la ciutadania enquestada. És a dir, un gran percentatge de les respostes que analitzarem a continuació, provenen de:

- Indivíduos del sexe femení
- Adolescents
- Residents en comarques de Lleida

Així doncs, un 65.2% de la població enquestada són noies adolescents de les comarques de Lleida. Això significa que les dades representatives pertanyen a aquesta part de la ciutadania, per la qual cosa l'anàlisi es basarà en aquest fet. Tot i així però, podeu trobar les dades específiques introduïdes per cada persona enquestada en els annexos d'aquest document.

3.2.2. Preguntes encomanades

Més enllà de les dades personals, l'enquesta començava preguntant a la ciutadania si mai havien sentit a parlar sobre un Centre Residencial d'Acció Educativa. Tot i que un 69% afirmava haver-ne escoltat alguna cosa, un 31% assegurava que era el primer cop que en sentia a parlar. Aquestes dades ja ens poden posar en situació a l'anàlisi de les següents respostes, ja que un terç de la població enquestada derivarà a la casella de 'no n'estic segur/a'. La raó per la qual vaig introduir aquesta qüestió a l'inici de l'enquesta és perquè m'interessava comprovar que hi ha, si més no, una part significant de la població que desconeix l'existència dels sistemes de protecció a la infància.

Percentatge de la ciutadania absolutament desinformat

Si segreguem aquesta porció de les respostes, un interval de 15-35% dels individus enquestats respon a totes les preguntes 'no n'estic segur/a'. És a dir, només tenint en compte aquesta porció de les respostes en cada diagrama circular, es podria afirmar que un gairebé una tercera part de la totalitat no coneix res en absolut d'allò que anomenem un Centre Residencial d'Acció Educativa. Per tant, és evident el fet que la ciutadania està greument desinformada respecte aquest àmbit.

Avançant en el buidatge de les enquestes, podem veure que un 72.4% de la ciutadania defineix un CRAE com una institució destinada a infants i adolescents desemparats on se'ls acull i es vetlla per la seva protecció i educació. Per altra banda, un 2.5% s'imagina un CRAE com un establiment correccional destinat a menors delinqüents i un altre 1.9% considera que és una institució de salut mental. Tot i que afortunadament una gran part de les respostes han marcat la casella correcta, una porció de la mostra enquestada continua relacionant els CRAE amb espais correccionals o bé amb institucions

psiquiàtriques. Aquest fenomen té dues vessants: la falta d'informació sobre els Centres Residencials d'Acció Educativa o bé la imatge estereotipada d'aquestes institucions com antigues maternitats i reformatoris amb una finalitat punitiva.

Les dues qüestions següents conserven un objectiu semblant, ja que pregunten a la ciutadania si creuen que hi ha algun CRAE a la seva ciutat i si coneixen algun intern/a o professional d'un Centre Residencial d'Acció Educativa. Aquestes qüestions poden generar certa ambigüïtat perquè no es pot saber del tot si la gent respon negativament per desconeixement o bé perquè realment no hi ha cap CRAE en el seu entorn. De tota manera, la segona opció resulta poc probable ja que, segons les dades proporcionades per la Generalitat de Catalunya, el territori català disposa de 108 Centres Residencials d'Acció Educativa. És a dir, estadísticament qualsevol individu resident a comarques catalanes hauria de viure relativament a prop d'un CRAE.

Per altra banda, els resultats de l'altra pregunta són encara més alarmants. Malgrat un 48.3% afirma conèixer algun intern/a o professional d'un Centre Residencial d'Acció Educativa, un 42.4% no en coneix cap i un altre 9% no n'està del tot segur. Si revisem les dades relatives a la *Població Infantil i Adolescent en Mesura Protectora* (vegeu el marc teòric), un 12.7% de joves catalans té un expedient obert en el sistema de protecció. Per tant, tenint en compte que a Catalunya hi ha unes 835.030 adolescents en el territori català, les proporcions afirmen que 1 de cada 10 joves hauria de conservar alguna relació amb els CRAE. Això significa que l'alt percentatge de desconeixement en els resultats d'aquesta qüestió es deu a una completa desinformació.

La qüestió cinc pregunta a la ciutadania per què pensa que un infant o jove pot haver ingressat en un CRAE? Aquest és un punt clau en l'enquesta, ja que classifica la visió social respecte el jovent tutelat en diferents àmbits: vaig decidir desglossar les respostes en els estereotips més estesos sobre aquesta part de la població, la qual cosa em vas permetre aconseguir un diagrama amb unes dades aproximades respecte l'opinió de la gent. Un 1,2% suposa que un jove ha ingressat en un CRAE perquè consumeix drogues; un altre 4% pensa que hi ha ingressat perquè és conflictiu i perillós; un 74% assumeix que es deu a una situació familiar complicada; un 2.2% afirma que es deu al patiment d'alguna malaltia mental i, naturalment, un 15.5% no n'està segur. Malgrat una majoria predominant de la totalitat ha respost correctament, és alarmant veure que una petita part de la ciutadania encara conserva prejudicis prou forts respecte el jovent tutelat com per marcar la casella de respostes tan desbaratades. Tot i així, el més preocupant és la secció de resposta lliure, ja que hi podem trobar respostes com: *hi ingressen perquè no lliguen amb els estàndards de comportament esperats, perquè no tenen cap mena d'accés a l'educació,*

perquè s'ho han merescut... Arrel d'aquestes respostes, penso que es per el focus del problema quan es parla de l'ingrés de joves als CRAE. Cal tenir clar que un jove tutelat no viu en un Centre Residencial d'Acció Educativa per l'alteració de la seva conducta o bé pel seu estat de salut. La raó, com veurem més endavant en les entrevistes, es basa en la negligència i falta de recursos educatius i/o econòmics dels seus progenitors, fins al punt que es passa l'atenció d'aquest jovent a mans de professionals en una institució especialitzada.

La pregunta sis demana a la ciutadania que afirmi quin significat creu que es dona als CRAE. Aquesta és una qüestió curiosa, ja que en el diagrama circular respectiu els percentatges són força iguals: un 19.2% imagina els CRAE sota una connotació negativa, un 25.4% pensa que dites institucions són un tema que sempre es tracta d'evitar, un 22.9% afirma que els CRAE reben una visió positiva i un 29.4% no sap què respondre. Aquesta és una d'aquelles preguntes que no té una resposta correcta, per la qual cosa podem interpretar que la visió social dels CRAE és força heterogènia.

La qüestió set representa el cor d'aquesta enquesta, ja que pregunta obertament a la ciutadania com imagina un jove intern en un Centre Residencial d'Acció Educativa. Degut a que era una pregunta de resposta lliure i obligatòria, vaig obtenir un total de 323 respostes, les quals es van classificar per conceptes: 108 persones imaginem un/a jove intern/a en un CRAE com una persona normal; 95 se l'imaginem com un jove amb situacions familiars, econòmiques, escolars i socials complicades; 43 se l'imaginem com un delinqüent o individu perillós amb un comportament disruptiu; 38 no saben què imaginar-se; 33 se l'imaginem com algú amb mancances emocionals; 8 se l'imaginem com un jove amb addiccions i problemes de salut; 5 se l'imaginem com un jove resiliència i, 4, se l'imaginem com un jove desemparat. Per altra banda, algunes de les respostes llistades estaven tan fora de lloc que val la pena mencionar-les: *un jove amb horaris, un menor amb discapacitat, un jove amb dubtes, un menor d'edat, un adolescent sense tutela legal, una persona singular...* Totes aquestes dades conclouen amb el fet que la població rep molt poca informació respecte com és un jove en un CRAE. Això crea una forta estigmatització que permet crear respostes tant esbojarrades com predictibles. A més, com hem pogut apreciar en la taula de respostes de la part pràctica, molta gent encara veu el jovent tutelat com a gent conflictiva, la qual cosa es pot relacionar als motius d'ingrés dels menors als antics reformatoris i establiments correccionals. Tot plegat, dona a pensar que cal augmentar la visibilització dels Centres Residencials d'Acció Educativa.

Les qüestions vuit, nou i deu fan referència a les característiques bàsiques que defineixen el funcionament d'un CRAE. Els tres àmbits són: el gènere del jovent tutelat, l'interval d'edat i el règim d'obertura de les

instal·lacions. Afortunadament, aquestes són les preguntes que reuneixen el nombre més alt de respostes correctes, amb un 55,7% un 79.6% i un 43.7% -respectivament. Malauradament, però, també són aquelles que conserven el màxim percentatge a la casella de 'no n'estic segur/a'. Això ens dona lloc a interpretar els resultats negativament, ja que els percentatges de desconeixement són massa alts per passar desapercebuts. Poca gent coneix aquest tipus de característiques sobre els CRAE, la qual cosa els converteix en llocs desconeguts i vulnerables a qualsevol tipus d'estigma.

La pregunta deu fa referència als educadors/es socials. Partint d'un seguit de definicions, dita qüestió demana als enquestats que opinin quina és la funció d'aquests professionals. Cal dir que les tres respostes més compartides són: *educar-los i tractar de complir les tasques parentals* (40.9%), *realitzar les tasques de vigilància i custòdia interior en l'establiment; vetllar per la conducta i disciplina dels interns* (39.9%) i *no n'estic segur/a* (16.4%). Malgrat el percentatge més alt l'obté la resposta correcta, és interessant remarcar que la segueix de prop la qual fa referència a l'educació social com a la tasca de vetllar per la conducta dels interns i la vigilància de la institució. Això és curiós perquè aquesta resposta la vaig extreure directament de la definició que Google m'oferia quan cercava la funció d'un funcionari/a de presó. Així doncs, és evident que una gran part de la ciutadania encara pensa que els joves tutelats són delinqüents que calen ser corregits per educadors/es socials, quan el concepte de la tasca d'aquests/es professionals és essencialment el contrari: es dediquen a educar.

L'última pregunta és de resposta lliure i no obligatòria, per la qual cosa no es va obtenir un nombre tant alt de respostes. Es demanava a la ciutadania si li agradaria afegir alguna cosa, qüestió a la qual molts van afegir punts molt interessants. Alguns feien referència a l'evident desinformació social sobre els CRAE, d'altres trobaven l'enquesta molt interessant, alguns aportaven observacions i crítiques constructives a la feina dels equips educatius i, d'altres, simplement expressaven el seu desconeixement sobre qualsevol àmbit tracta en l'enquesta.

Es sap poques coses dels Centres Residencials d'Acció Educativa i hi ha molt estigma social general en quan a aquest tema. En el fons sap greu, ja que parlem de nens i nenes que no disposen de la sort de tenir una família i educació ben estructurats (Anònim/a).

3.3. Entrevistes a individus dels CRAE

Degut a que aquesta esdevé la part qualitativa de l'anàlisi de resultats, les respostes formulades en les entrevistes han estat classificades per context, per la qual cosa es redactarà una visió sintètica i conclusiva d'allò que els individus entrevistats van respondre, juntament amb l'ajuda de cites i referències textuais dels mateixos.

3.3.1. Què és un Centre Residencial d'Acció Educativa?

Si ens fixem en les preguntes formulades en l'enquesta i les entrevistes, veiem que aquesta qüestió surt a tot arreu. Penso que és interessant contrastar com defineix la ciutadania aquesta institució en comparació als professionals i el jovent tutelat.

El jovent tutelat i ex-tutelat defineix un CRAE com una casa en la que hi viuen una temporada perquè la seva família no se'n pot fer càrrec. Allà hi segueixen una rutina del més normal: van a l'escola, mengen amb els companys/es, fan activitats...

Doncs penso que és un lloc on es segueix la mateixa rutina que a una casa, amb l'única diferència que convivim amb molta gent desconeguda i, en comptes de ser atesos i cuidats pels nostres pares, rebem l'atenció de professionals.

Pel que fa a l'equip educatiu, aquesta definició és molt més específica, tot i que similar: el defineixen com un espai en el qual ingressa un jovent malmès emocionalment i que pateix una situació d'exclusió social. És llavors quan el paper d'educador/a social entra en joc: aquests/es professionals ajuden a establir un ambient acollidor i a suplir les tasques que un pare o una mare haurien de fer.

Un CRAE és un centre residencial on els infants i adolescents han de passar una temporada fins que la seva situació familiar millori. Els pares del jovent tutelat necessiten un període de temps perquè algú els pugui ensenyar a com exercir les seves responsabilitats. De mentre, l'equip educatiu, ens fem càrrec dels infants en aquestes institucions en les quals tots ells viuen i conviuen amb l'ajuda de figures adultes, com ho som els educadors/es. Llavors, un cop els pares se'n surten i reuneixen totes les capacitats per poder fer-se càrrec dels seus fills/es, aquests tornen a casa. Si aquesta situació no apareix, es cerquen famílies alienes, extenses i adopcions.

3.3.2. Raons per les quals el jovent ingressa en un CRAE

Aquesta fou una pregunta delicada pel jovent entrevistat, però necessària. El motiu d'obtenir aquest tipus d'informació és donar a conèixer la vertadera raó per la qual els CRAE existeixen: perquè hi ha famílies que no disposen dels recursos necessaris per exercir la seva feina. De totes les entrevistes realitzades, un 100% de les respostes en aquest àmbit explicaven que van haver d'ingressar en un CRAE per maltractament, abusos físics, problemes econòmics, falta d'atenció a l'escola...

El motiu pel qual vaig ingressar aquí va ser per abusos físics per part del meu pare. Per altra banda, els ingressos mensuals que entraven a casa se'ls gastava en begudes alcohòliques i drogues. Va arribar el punt en el qual la família no tirava endavant econòmicament, així que la meua mare va decidir demanar ajuda als sistemes de protecció a la infància per tal de protegir-me a mi i la resta de germans/es.

Per què l'estigma i el rebuig el rep el jovent, quan el problema origina d'un pare i una mare que no van poder exercir la seva feina adequadament? Aquesta és la pregunta que, com a societat, ens hem de fer. Com hem vist en les respostes anteriors, els infants i adolescents residents en un CRAE són un jovent malmès, trencat, amb una infància robada. Els ingressos que es tramiten a diari a les terres catalanes són per famílies inestables que no poden tenir cura dels seus fills i filles, per la qual cosa la culpa mai és de l'infant. En les enquestes, un percentatge considerable de la ciutadania tatxava el jovent en un CRAE de delinqüent i conflictiu, amb un comportament disruptiu i perillós. D'altres el tatxaven de malalt. I és clar que hi ha joves delinqüents i malalts! Però els CRAE no se'n fan càrrec. Aquests infants i adolescents deriven a altres tipus d'institucions com Centres Residencials d'Educació Intensiva (CREI) o bé a hospitals psiquiàtrics. Per tant, cal remarcar el concepte que un infant o adolescent tutelat/da és una persona normal amb una situació familiar, emocional i fins i tot personal complicada... Però mai una delinqüent.

3.3.3. Aspectes positius i negatius d'un Centre Residencial d'Acció Educativa

Tot i que aquest no és un apartat essencial per reforçar o desmentir la meua hipòtesi, pot ser interessant ja que dona a conèixer el funcionament d'un CRAE i les opinions positives i negatives dels seus usuaris. En l'entrevista al jovent tutelat, es preguntava què és el que menys els agradava del Centre i molts responien amb punts molt semblants: no els agrada l'excés de normes. Consideren que aquest sistema

tant estricta dut a terme en el que ells/es anomenen la seva pròpia casa els fa perdre experiències que haurien de viure a la seva edat: sortir de nit amb els amics, sortir-se de la norma de tant en quant... I, francament, penso que aquest és un problema greu.

El que menys m'agrada són les normes, tot i que sé que són necessàries. Crec que tot aquest aspecte de les limitacions i la formació s'hauria de treballar perquè molts joves sortim malparats d'aquestes institucions. I, tot i sortint d'aquí amb un bon suport, hi ha joves que ens trobem perduts perquè experimenten moltes coses que, degut a que no les vam experimentar quan tocava, ens venen de nou.

Tenint en compte que molts dels Centres Residencials d'Acció Educativa estan regulats per la Generalitat de Catalunya, és evident que tot el sistema d'atenció a la infància està burocratitzat. En una família estàndard, tot allò que pogués patir l'infant quedaria sota la responsabilitat dels progenitors. En un CRAE, però, la cosa canvia. Degut a que la responsabilitat cau en mans d'una institució, organitzacions com la DGAIA, els equips directius o fins i tots els educadors/es socials són molt més preventius i estrictes. Això genera una llibertat molt limitada per al jovent i el fa sentir allunyat de la realitat, tal i com veurem en els següents apartats. Un jove que vaig entrevistar explicava que no podia sortir en bicicleta al carrer sense l'acompanyament d'un educador/a fins als setze anys d'edat perquè, dècades enrere, un noi de la seva edat va tenir un accident i va tacar negativament la reputació dels CRAE. Trobo que aquest és un molt bon exemple de l'ambigüitat que genera la protecció a la infància en un Centre Residencial d'Acció Educativa. Tot passa per mans de professionals i buròcrates que obtenen la tutela legal d'aquest jovent desemparat i, tot volent protegir-lo al màxim i la seva mateixa integritat, s'obliden d'exercir la part més humana. La part empàtica i la d'assumir riscos. No es val només a tractar de complir les tasques parentals a nivell de recursos, sinó també a nivell emocional, ja que no tractem amb objectes, sinó amb infants i adolescent amb un futur per endavant... I això requereix més flexibilitat.

Pel contrari, allò que més agrada al jovent tutelat i ex-tutelat és el suport incondicional que l'equip educatiu els proporciona. Saben que això és un factor que no se'ls brindava a casa, per la qual cosa ho valoren molt. Malauradament, això implica el creuament d'una línia fina entre el deure professional d'un educador/a social i allò que fa a més a més per voluntat pròpia. Molts dels infants entrevistats manifestaven que el que més els agradava eren les activitats que s'organitzaven i tot el recolzament emocional que rebien. Això, però, trenca d'alguna manera aquesta professionalitat de la feina d'educador/a. Les activitats de les quals els infants parlen sovint es fan en hores extra-laborals d'aquests adults i de vegades han de recolzar l'activitat econòmicament, ja que el servei administratiu no facilita prou capital. Això ens fa entendre que, allò, que més gaudeix un infant o un/a adolescent durant la seva

estada en un Centre és tot allò humà, espontani i emocional que l'equip educatiu no té per què facilitar. I, això, tot i ser trist és, evidentment, molt bonic.

Pel que fa a les entrevistes fetes als educadors/es socials, les respostes són francament semblants. Malgrat no els agrada treure pegues a la seva feina, reconeixen que no gaudeixen la part burocràtica de la seva tasca diària: signar papers, redactar informes, haver de consultar els superiors per fer qualsevol pas...

El que menys gaudeixo d'aquesta feina és tot l'àmbit burocràtic, és a dir, redactar informes. Penso que són innecessaris perquè poques vegades són llegits per alguna persona. Sovint són una mena de protocol per professionalitzar la feina, la qual cosa és ridícula. No m'agrada estar davant de l'ordinador durant tantes hores. A mi m'agrada la dinàmica: estar en contacte amb els joves, mantenir-hi converses, fer excursions, anar a sopar amb ells/es, fer manualitats, receptes de cuina... En canvi, no m'agrada res relacionat amb la burocràcia.

Allò que més gaudeixen, efectivament, és conviure amb els/les adolescents. Observar com avancen en el seu procés maduratiu, guiar-los... Pensen que això els/les ensenya, els/les ajuda a mantenir-se joves i, sobretot, els/les ajuda a ser més humils.

3.3.4. Canvi personal, familiar i de futur

En l'entrevista al jovent hi havia un parell de preguntes que feien referència a la millora personal, familiar i emocional que havien experimentat durant la seva estada en el CRAE. Per altra banda també es va preguntar si creien que la seva estada en un Centre Residencial d'Acció Educativa els ajudaria a afrontar millor el seu futur quan en sortissin. Les respostes van ser sorprenentment positives. En formular aquest tipus de qüestions m'esperava rebre respostes negatives perquè a ningú li agrada viure allunyat de la seva família en una institució plena de gent desconeguda. Però tothom qui va ser entrevistat ja havia fet una reflexió sobre aquest aspecte i sabien què respondre.

Un cop ha passat el temps he après a veure i entendre les coses des d'una altra perspectiva; me n'he adonat del que necessito per sentir-me millor i, sobretot, he acceptat que el meu entorn familiar potser no era el més adequat per viure-hi quan enyorava casa tant desmesuradament.

El suport econòmic que rebo aquí al CRAE és una cosa que no podria haver imaginat en una família com la meua i és per això que agraeixo molt l'ajuda d'aquesta institució. Respecte l'àmbit acadèmic sé que si hagués viscut a casa la meua situació escolar seria diferent, ja que no hagués pogut continuar amb els meus estudis o bé no hagués pogut començar l'ESO directament.

En un Centre, l'ajuda que aquest jovent tutelat rep els ajuda a curar d'alguna manera les ferides emocionals que el seu entorn familiar ha creat. A nivell educatiu, a més, reben tots els recursos necessaris per gaudir de les mateixes oportunitats que els seus companys de fora. Són conscients que, sense el suport del CRAE, no haurien continuat assistint a l'escola i viurien en unes condicions emocionals i personals poc recomanables. Això significa que la tasca de l'equip educatiu és prou bona, ja que en una de les entrevistes fetes a un educador social del CRAE Enric Llaberia, ell definia la seva feina com: *Un educador social és una persona de presència lleugera que acompanya els adolescents en el seu procés maduratiu.*

3.3.5. La relació emocional entre les diferents categories estudiades

- Quina és la relació entre el jovent tutelat i l'equip educatiu?

La relació emocional del jovent amb l'equip educatiu és, si més no, variada. Algun/es dels adolescents tenen una relació molt estreta amb alguns educadors i educadores, fins al punt que els agafen molta confiança. D'altres tenen una relació més complicada perquè no els dona temps a encaixar: molts dels educadors/es són traslladats o bé en venen de nous, per la qual cosa se'ls crea aquest buit emocional que els allunya d'establir una relació més que professional amb aquells qui els cuiden. Per últim, hi ha d'altres que no tenen una bona relació perquè no suporten tenir unes llibertats limitades i els agradaria fer allò que volguessin. Tenen conflictes constants i els educadors/es els renyen quan és necessari, així que la relació és més distant. En resum, la relació jove-educador/a és positiva.

- Quina és la relació entre el jovent tutelat i el jovent de fora?

La relació jove tutelat/da-jove és molt més difícil perquè el factor estigma i desinformació entra pel mig. Moltes de les persones entrevistades afirmen que els costava molt fer amics i amigues perquè un cop els preguntaven per la seva situació familiar es sentien forçades a dir que eren d'un Centre, la qual cosa els garantia mirades despectives i la típica pregunta insensible de: *i tu, no tens pares?*

La meua relació amb amics o coneguts de fora és, si més no, diferent. Tinc bones amistats amb gent de l'institut, però és cert que a l'hora de conèixer nous joves sempre rebo males cares, ja que visc aquí. Sovint em diuen que no sóc un d'ells i és llavors quan me n'adono que desinformada està la gent a prop dels Centres Residencials d'Acció Educativa. Aquest rebuig em crea un malestar personal i un cert sentiment de tristesa i culpa.

Cal dir que d'altres consideren defineixen les seves amistats de fora del CRAE com gent comprensiva i fins i tot part de la seva família. Tot i així, però, cal remarcar aquesta dificultat social que pateix el jovent per la por a ser rebutjat.

- Quina és la relació entre el jovent tutelat?

Segons les respostes adquirides, la relació entre el jovent tutelat és cordial. És cert que algunes persones parlen de la resta de companys del CRAE com germans i germanes, però la gran majoria hi té una relació molt distant perquè és gent canvia constantment i, per tant, no hi pots crear uns llaços massa forts. Afortunadament, és gent amb la que poden connectar perquè tots han viscut situacions familiars complicades, així que sempre reben el suport que necessiten.

3.3.6. La gran qüestió: un jovent estigmatitzat o una societat desinformada?

Com ja s'ha comentat en punts anteriors, l'estigma i la desinformació són un factor real en el dia a dia d'un/a adolescent. Per aquesta raó vaig preguntar a l'equip educatiu quins creien que eren els estereotips atribuïts al jovent tutelat i a què creien que es deu.

L'estereotip més estès és que si un jove ingressa a un CRAE és perquè és un delinqüent. Llavors és important que nosaltres, com a equip educatiu, deixem clar al jovent en les reunions de pre-ingrés que si els toca viure al CRAE és perquè uns adults no han pogut efectuar les funcions que els tocava. La societat, però, acostuma a tenir una imatge de jove perillós, conflictiu o fins i tot victimitzat. Llavors molta gent es queda parada quan veu casos de persones que han sortit endavant tot i viure en un Centre Residencial d'Acció Educativa. No poden creure que vagin a la Universitat o bé que tinguin un ofici prestigiós i amb un bon salari. Jo penso que en un CRAE hi hagués pogut estar qualsevol de nosaltres per circumstàncies de la vida. Cal enderrocar aquesta falsa imatge dels Centres com un espai allunyat de la societat.

Aquesta resposta, extreta d'una de les entrevistes, es relaciona molt bé amb allò que la ciutadania va respondre en l'enquesta del Google Forms: els/les adolescents tutelats/des viuen amb l'etiqueta de delinqüents i víctimes. Això té dues vessants: la mala imatge que s'ha venut als mitjans de comunicació i la imatge pejorativa que se'ls adjudica quan es sap que són joves sense pare i mare. Pel·lícules com "Los Chicos Del Coro" es representen els Centres de Protecció a la Infància com una maternitat d'inicis del segle XX. Per tant, és normal -però no justificable, que la gent que consumeix el cinema o d'altres mitjans de difusió pensi que el jovent dels CRAE és com el de les pel·lícules. Per tant, cal fer la feina d'informar correctament a la societat.

Penso que la gent té un concepte de CRAE molt negatiu i allunyat de la realitat. Personalment, sempre m'ha agradat expressar-me i per aquesta raó feia entendre als meus amics i coneguts que els tutelats/des d'un

CRAE no som delinqüents, simplement hi hem ingressat perquè tenim una situació familiar complicada i estem en situació de desemparament. Per altra banda, hi ha molts prejudicis respecte el comportament dels interns ja que molta gent de fora acostuma a relacionar-los amb persones conflictives i fins i tot amb pocs hàbits d'higiene... I això no és així. Posant-me a mi mateixa d'exemple, sóc una persona neta, educada i que sempre tracta d'allunyar-se dels problemes, per la qual cosa trobo injustes aquestes etiquetes i prejudicis que, evidentment, no mereixem (Jove Ex-tutelada, Entrevista 05, 2020).

4

Conclusions

‘Els Centres Residencials d’Acció Educativa -específicament el jovent tutelat, sofreixen uns visibles estereotips socials, causada per la desinformació de la societat.’

La meva motivació personal per tal d’escriure cada paraula d’aquest Treball de Recerca ha estat la voluntat d’afirmar o desmentir la hipòtesi mostrada en cursiva. Amb l’ajuda d’enquestes, entrevistes i la participació d’un gran nombre de persones, he aconseguit comprovar que la meva hipòtesi és, en efecte, certa. Així doncs, podem desglossar la hipòtesi en dos factors que, alhora, es retroalimenten: la desinformació social i els estereotips soferts pel jovent tutelat.

4.1. La desinformació social

Aquest apartat de la hipòtesi el vam poder corroborar amb l’enquesta difosa a través de les xarxes socials. A més, el fet de crear i compartir aquesta enquesta complia el primer objectiu del Treball de Recerca: *analitzar la desinformació i/o estereotips de cara als Centres Residencials d’Acció Educativa*. Tal i com s’aprecia en l’anàlisi de resultats, gairebé una tercera part de la ciutadania no coneixia els CRAE o bé responia les qüestions amb les opcions errònies de la llista. A més, en els apartats de redacció lliure un alt percentatge de les respostes tixaven al jovent tutelat de delinqüent, conflictiu, malalt o fins i tot amb una addicció a les drogues. És cert que hi havia força respostes correctes i de gent ben documentada, però no n’eren suficients. No podem garantir l’èxit personal, emocional i acadèmic del jovent tutelat si, com a societat, no ens aturem a informar-nos i a entendre quina és la seva situació real. Sense intenció de victimitzar aquesta petita porció de la població adolescent, cal dir que ja porten una motxilla prou carregada d’experiències negatives com per rebre un prejudici i ignorància constant per part nostra. Hem d’actuar millor i, informar-nos, és el primer pas.

4.2. Els estereotips assignats al jovent tutelat

En aquest segon punt de la hipòtesi, l'objectiu 2 adquireix un paper: *investigar la realitat en els Centres Residencials d'Acció Educativa*.

Com s'ha analitzat en les entrevistes, la discriminació rebuda pel jovent tutelat prové d'estereotips que, al seu torn, són causats per la desinformació social. Aquesta estreta relació que conserven aquests tres conceptes fa que la visió cap al jovent sigui molt difícil de canviar. Si revisem l'anàlisi de resultats de les entrevistes, molts/es d'aquestes/es adolescents no s'atreuen o bé els costava fer amics nous pel fet d'haver d'explicar posteriorment la seva situació familiar. És com que, d'alguna manera, un fet tan natural com el fracàs en una família els condiciona per fer vida normal.

Un altre tema interessant per concloure aquest TDR és l'estigma de jove problemàtic/a o inepte acadèmic/a. No cal negar-ho, és cert que hi ha molts/es joves ingressats/des en Centres Residencials d'Acció Educativa amb un mal comportament, amb una personalitat conflictiva i incapaços/es de mantenir una convivència harmoniosa. També hi ha joves tutelats/des amb un expedient acadèmic desastrós i que amb prou feines acaben l'Educació Secundària Obligatòria. Però és cert que també hi ha històries d'èxit: joves amb un bon futur, una feina estable, una família i uns valors que els estalviaran que cometin els errors que els seus progenitors van cometre durant la seva infància.

4.3. Propostes de millora

Els Centres Residencials d'Acció Educativa tenen molts errors i aspectes a millorar. Caldria proveir el jovent amb una millor ajuda terapèutica, crear una normativa més flexible, facilitar més llibertats, evitar la burocratització de la tasca educativa, proporcionar més formació de cara al futur... En fi, fer el sistema de protecció a la infància més humà. Però, pel contrari, els CRAE i el seu personal professional fan una tasca meravellosa: aculleixen infants i adolescents en risc d'exclusió social i els proporcionen una llar, els recursos bàsics que necessiten i allò que més s'assembla a una família.

És per això que, com a societat, ens hem de fer la pregunta següent: en comptes de crear prejudicis i estereotips falsos, què podem fer per millorar la situació d'aquest jovent desemparat? Bé, la resposta és complexa.

4.3.1. Organitzar xerrades informatives en els centres educatius

El nucli social amb el que el jovent tutelat es relaciona més freqüentment és el món adolescent. De fet, un gran percentatge del jovent tutelat es situa en un rang d'edat d'entre 14 i 17 anys. Com pot ser que s'expliqui a diari quina és la component intrínseca de l'acceleració però es passi per alt la visibilització d'un percentatge del jovent en risc d'exclusió social i amb dificultats socials? És per això que no podem obviar que necessitem aquest tipus de xerrades: els/les adolescents hi convivim a diari i, tot i així, no en sabem res. Per tant, cal visibilitzar les institucions i el jovent que hi resideix per tal de prevenir aquesta desinformació i, consegüentment, estereotips desmerescuts.

4.3.2. Crear fonts d'informació

És evident que som la generació del món digital. Per tant, què millor que crear un canal de YouTube informatiu, un vídeo documental o, fins i tot, trobades informatives? Tenim tots aquests tipus d'opcions de franc al nostre abast i, si realment volem que la societat faci un canvi positiu i accedeixi a donar un reconeixement a aquesta petita part de la població, hem de fer-hi alguna cosa. Com bé deia un educador social que vaig entrevistar, *en un CRAE hi hagués pogut estar qualsevol de nosaltres per circumstàncies de la vida*. És aquest el punt de vista empàtic que hem d'adquirir: aportar el nostre gra de sorra per tal de crear un creixement d'aquest jovent més sa i sense prejudicis ni estereotips.

Tot redactant els últims paràgrafs d'aquest Treball de Recerca, m'adono que això no és tracta d'una crítica social, sinó d'un suggeriment de millora. Aquesta investigació ha estat, francament, un procés llarg i exhaustiu, el qual m'ha ajudat a visualitzar el concepte de desinformació des d'un altre punt de vista. És cert que, en essència, l'objectiu d'aquest projecte era comprovar que la societat està desinformada sobre què és i com funciona un Centre Residencial d'Acció Educativa. Però més enllà de criticar i exposar la ignorància social, el que pretenc és informar la ciutadania. Oferir propostes de millora i, a més, crear tota una font de documentació per garantir la integritat social del jovent que viu sota el paraigües dels serveis de protecció a la infància i l'adolescència a Catalunya.

Per tant, tots i totes podem prendre nota d'aquesta iniciativa, apostar per un canvi. Com alguns/es dels/es educadors/es socials explicaven en les entrevistes, amb el temps se n'adonen que no poden endur-se a casa tots els infants que viuen en un Centre Residencial d'Acció Educativa... Ara, el que sí que poden fer és educar-los, acompanyar-los en el seu procés maduratiu i, d'alguna manera, tractar de complir les

tasques parentals. De la mateixa manera, aquest concepte se'ns aplica a nosaltres, com a ciutadania. No podem evitar que ingressin adolescents en risc d'exclusió social a diari en un CRAE. Tant de bo es pogués ja que, tot i que aquestes institucions fan la seva millor feina, no hi hauria res millor pel desenvolupament sa d'un infant que l'oportunitat de viure amb una família. Però, com molt bé va afirmar una educadora social en una entrevista, *acollim a fills i filles de pares i mares que ningú no els va ensenyar a fer la seva tasca*. Per tant, desafortunadament aquest flux constant de jovent desemparat no el podem parar. El que sí podem fer, però, és informar-nos i evitar l'adjudicació d'estereotips pejoratius al jovent tutelat. Aquest és el nostre gra de sorra.

Com a comunitat, cal apostar pel canvi. Tu, jo, tots hi guanyem.

5

Bibliografia

- Ajuntament de Lleida (2017). *Protecció a la infància a Lleida*: Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (2020). *Informe estadístic mensual*: Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (2016). *Programa Marc de Centres*: Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- Llopart, R. (2017). *El clima social en els centres residencials d'infància i adolescència*: Universitat de Barcelona.
- Morros, P. (2015). *La millora de la qualitat dels centres de protecció a la infància. Criteris per a l'avaluació des de la perspectiva dels professionals implicats*: Col·lecció Eines 20.
- Parlament de Catalunya (2010). *Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*: Textos Legislatius.
- Peregrino, A. J. (2014). *Anàlisi del sistema de protecció a la infància i l'adolescència en la província de Lleida entre els anys 1990 i 2000*: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Síndic (2009). *La protecció a la infància en situació d'alt risc social a Catalunya*: El defensor de les persones.
- Torralba, J. M^a. (2005). *Estigmatització i protecció a la infància: Un estudi comparatiu dels factors d'incidència en el temps d'estada d'infants i adolescents en diversos centres residencials*: Universitat de Barcelona.

Bibliografia web

<https://www.aehe.es/wp-content/uploads/2008/09/Los-inicios-de-la-proteccion-infancia.pdf>

<https://govern.cat/govern/docs/2017/04/04/12/08/fd4a22b3-c060-4329-b6ff-a6f8776c57e3.pdf>

<https://mercefontanilles.org/serveis-datencio-la-infancia-i-ladoloscencia/serveis-residencials-infancia-i-ladoloscencia>

<https://twitter.com/stoprumores/status/1143469679089991680>

<https://www.social.cat/entrevista/6623/els-crae-tal-com-son-avui-haurien-de-deixar-dexistir>

https://www.segre.com/noticies/guia/2019/06/06/reconeixement_l_esforc_78276_1111.html

<https://www.youtube.com/watch?v=u9wSAqBlct0&t=38s>

<https://normasapa.com/>

<http://www.exemplede.fr/exemple-d-abstract-de-memoire/>

https://www.edubcn.cat/ca/suport_educatiu_recursos/plans_programes/impuls_recerca/cercador_de_treballs_de_recerca

<https://www.projecttopics.org/write-abstract-final-year-project.html>

https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/coleccions/papers_accio_social/num_29/benestar-subjectiu-adolescents.pdf

https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/30Infantsiadolescentsqueviuenseparatsdelsseuspares/Infancia_i_Adolescencia_12.pdf

<https://elpais.com/noticias/centros-menores/>

https://elpais.com/ccaa/2020/02/23/madrid/1582471870_354416.html

https://elpais.com/politica/2018/09/13/actualidad/1536853652_072275.html

https://elpais.com/cultura/2016/04/07/actualidad/1460026131_142142.html

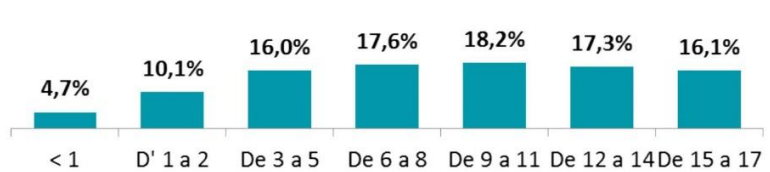
6 Annexos

Població infantil a Catalunya

Distribució segons el sexe. Catalunya. 2019.

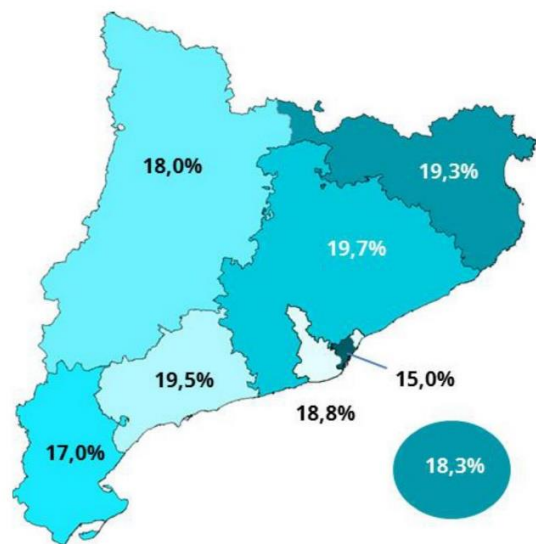
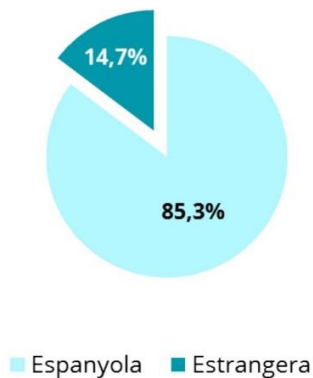


Distribució segons el grup d'edat. Catalunya. 2019.



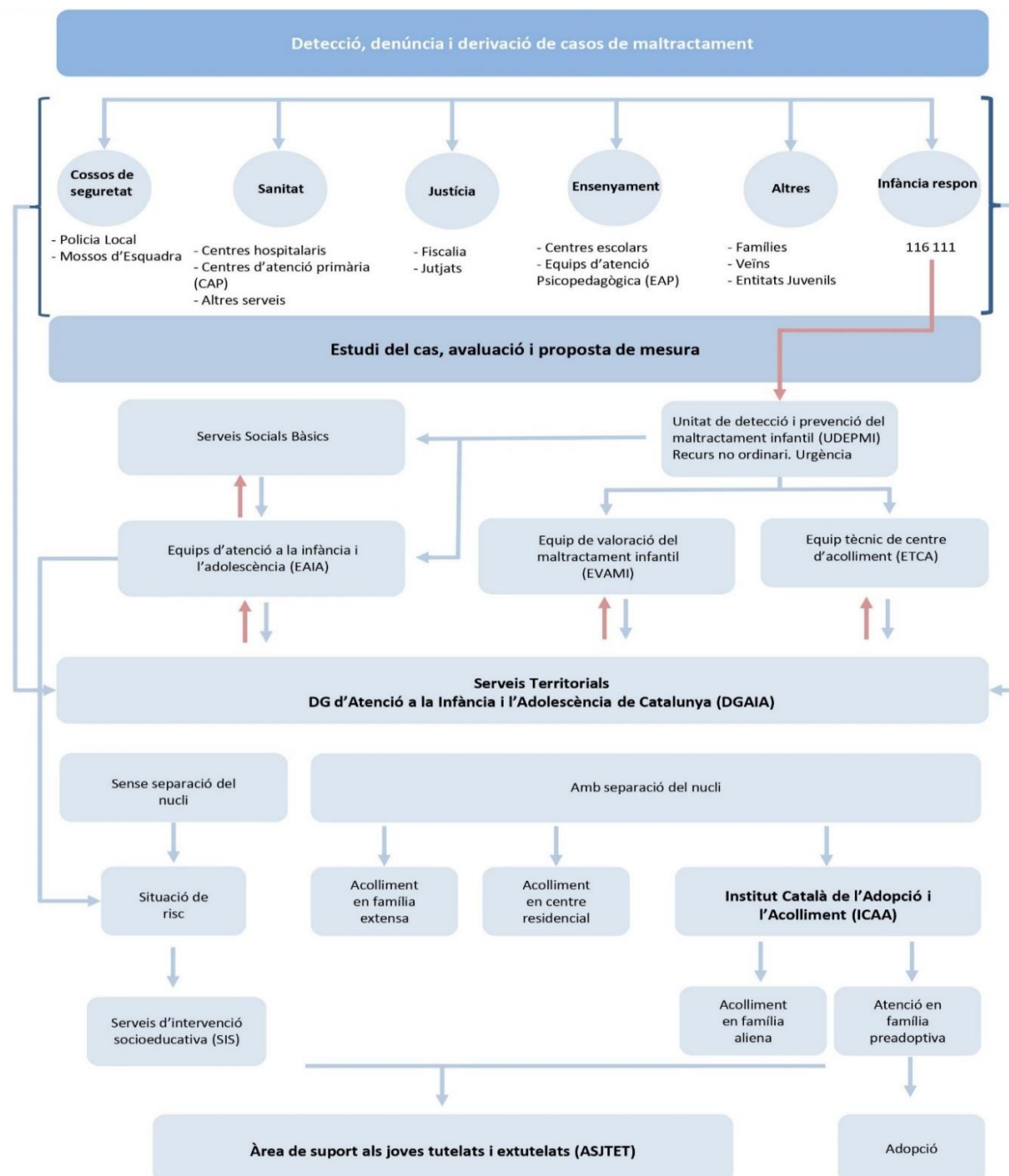
Pes de la població infantil segons el servei territorial. 2019.

Pes de la població infantil i adolescent (0-17 anys) de nacionalitat estrangera. Catalunya. 2019.



La gestió de la DGAIA: Detecció, denúncia i derivació de casos de maltractament

A continuació es mostra un esquema que especifica el protocol de seguiment que la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència) duu a terme en la detecció de casos de maltractament o falta de benestar per part de l'infant en l'entorn familiar.



Expedients de tutela

Amb l'ajuda d'aquest conjunt de gràfics, la Generalitat de Catalunya ens ofereix una visió detallada de la distribució dels expedients de tutela segons el sexe, edat, servei territorial i el tipus d'acolliment.



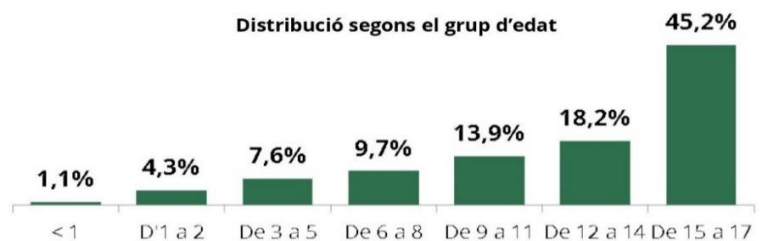
Quan s'obre un expedient de tutela (ET)?

L'expedient de tutela s'inicia en el moment en què es dicta la resolució administrativa de desemparament i es manté oberta mentre estan vigents les funcions tutelars sobre l'infant o l'adolescent.

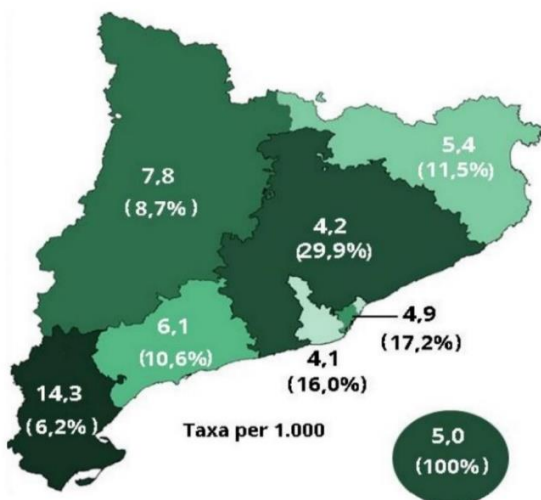
Distribució segons el sexe



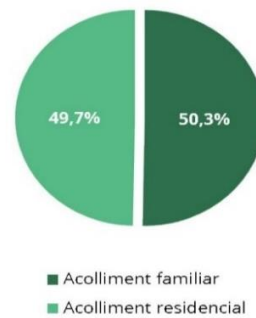
Distribució segons el grup d'edat



Distribució segons servei territorial



Distribució segons el tipus d'acolliment



Nous ET oberts en el darrer mes

152

Evolució dels ET oberts a darrer dia del mes



OCT	NOV	DES	GEN	FEB	MAR
	2019			2020	

Jove Tutelat 01

Sexe: Masculí

Edat: 14

Any d'ingrés: 2013

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

El motiu pel qual vaig ingressar aquí va ser per abusos físics per part del meu pare. Per altra banda, els ingressos mensuals que entraven a casa se'ls gastava en begudes alcohòliques i drogues.

Va arribar el punt en el qual la família no tirava endavant econòmicament, així que la meua mare va decidir demanar ajuda als sistemes de protecció a la infància per tal de protegir-me a mi i la resta de germans/es.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?'**

Francament, en el moment que vaig ingressar era un nen. Així doncs, em pensava que un CRAE seria un servei de cangurs en el que hi passaria una estona diària.

Amb el pas del temps, em vaig adonar que la meua mare no venia a recollir-me, així que ho vaig passar molt malament. Plorava, cridava i, sobretot, enyorava casa meua.

Amb el pas dels anys, m'he adonat que casa no era un lloc segur i que aquest CRAE m'estava oferint una millor qualitat de vida. Actualment m'hi trobo molt bé.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Jo el definiria gairebé com una casa; rebo la cura i atenció de l'equip educatiu, tot i que mai arriba a suplir l'amor de la meua mare. A mesura que ha passat el temps he après a trobar el meu espai, així que el CRAE és la meua llar.

- **Creus que la teva estada aquí t'ajudarà a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Personalment crec que sí, ja que els educadors/es m'han donat tot el suport necessari per tirar endavant.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ajudarà a afrontar millor el teu futur quan surtis d'aquesta?**

Efectivament. Al CRAE se m'ofereix una molt bona atenció i consistència acadèmica. Tot i que sovint sigui molest, dispo de horaris per fer deures i els educadors/es em fan entendre que l'esforç i perseverança a l'escola em donaran un futur i un bon ventall laboral.

Per altra banda, quan sóc a casa passo moltes estones amb el mòbil i d'altres dispositius. No hi ha algú que em doni l'empenta que de vegades necessito per posar-me a estudiar.

- **Quina relació tens amb els teus companys i companyes del CRAE?**

La meua relació amb els companys/es del CRAE és molt bona. Malgrat la resta de joves no formin part de la meua família, hi ha una evident companyonia i tots ens ajudem els uns als altres. Tinc bons amics al centre, i sé que puc comptar amb ells cada cop que alguna cosa m'amoïna.

- **Quina relació tens amb amics o coneguts de fora?**

La meua relació amb amics o coneguts de fora és, si més no, diferent. Tinc bones amistats amb gent de l'institut, però és cert que a l'hora de conèixer nous joves sempre rebo males cares, ja que visc aquí. Sovint em diuen que no sóc un d'ells i és llavors quan me n'adono que desinformada està la gent a prop dels Centres Residencials d'Acció Educativa. Aquest rebuig em crea un malestar personal i un cert sentiment de tristesa i culpa.

- **Quina relació tens amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Sincerament, em porto bé amb molts dels educadors/es, ja que són ells/es qui m'han educat, estimat i suportat des que era ben petit. És cert que de vegades tinc discussions i alts i baixos perquè m'angoixo. Més enllà d'això, tinc una bona relació.

- **Et sents diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teua edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Sí, em sento diferent de la resta, ja que m'adono que el jovent que viu amb les seves famílies té moltes més llibertats i, d'alguna manera, sembla que no té tantes obligacions i responsabilitats. Això em porta a comparar-m'hi i pensar que el CRAE no m'agrada, perquè sembla més fàcil la vida d'un jove normal.

- **Com creus que et veuen la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vius aquí?**

Doncs depèn del cas. El meu cercle social més proper ho sap i em tracta com un igual. Per altra banda, els coneguts o companys de classe em veuen diferent. És molest, ja que dona la sensació que m'he de reafirmar constantment per lluitar contra la les etiquetes que se'm posen sols per viure en un CRAE.

- **Tens alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

Doncs això varia depèn de a qui li explico, però sovint és difícil perquè tinc por a ser rebutjat o tractat de manera diferent. Molts podrien pensar que no sóc el mateix de sempre, que sóc orfe o que fins i tot visc al carrer. Així que per tal de prevenir falses suposicions, no ho acostumo a explicar.

- **En què es diferencia el dia a dia que vius aquí amb el que vivies a casa?**

Quan arribo de l'institut segueixo una rutina estàndard: dino, em rento les dents, faig les tasques, estudio i més tard faig una estona de temps lliure amb el mòbil o bé quedo amb els amics.

Pel contrari, el meu dia a dia a casa és molt més caòtic: prenc alguna cosa, surto a passejar, torno al cap d'una estona, rarament estudio, torno a marxar, arribo per sopar, utilitzo el mòbil fins la matinada...

Personalment penso que, tot i que m'agradaria disposar de més independència, aquí al CRAE segueixo un horari molt més organitzat i eficaç.

- **Què és el que menys t'agrada del CRAE?**

El que menys m'agrada del CRAE és la falta de llibertat que se'ns dona als tutelats adolescents; tot està molt més regulat i de vegades resulta angoixant. A més, no dispenso de molta estona amb el mòbil o altres dispositius.

- **Què és el que més t'agrada del CRAE?**

El que més m'agrada del CRAE és el suport, atenció i dedicació que reps per part dels educadors/es. Tot i que sovint em renyen i m'emprenyo, sé que és pel meu bé, i és per això que els agraeixo la seva feina.

Jove Tutelada 02

Sexe: Femení

Edat: 15

Any d'ingrés: 2008

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

El motiu principal va ser el consum de drogues per part dels meus pares; casa no era un lloc segur ni adequat per educar i criar la nena que era temps enrere.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

Recordo que en el moment en què vaig ingressar al CRAE em vaig sentir amoïnada, ja que era petita i no entenia perquè havia de marxar de casa. Molts canvis van arribar de cop i enyorava els meus pares.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Jo definiria aquest centre com una família, ja que tracta de simular el que seria viure en una llar. A més, l'equip educatiu m'ajuda en tots els nivells i a tirar endavant.

- **Creus que la teva estada aquí t'ajudarà a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Personalment, crec que sí, ja que els educadors/es disposen de recursos d'ajuda dels quals no gaudia quan vivia a casa. Així doncs, crec que durant aquests anys al CRAE he fet un pas endavant en termes de comprensió personal i emocional.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ajudarà a afrontar millor el teu futur quan en surtis?**

Sí, perquè els educadors acaben sent persones amb les quals has creat un vincle i t'han ajudat en el teu camí. Per tant, sé que la meva estada en aquest CRAE m'ha format i m'ajudarà a tirar endavant en termes acadèmics, personals i laborals quan sigui major d'edat.

- **Quina relació tens amb els teus companys i companyes del CRAE?**

Doncs depèn del cas. És cert que aquí tinc molt bones amistats i fins i tot persones que considero part de la meva família. Tot i així, els tutelats del centre varien sovint, així que és difícil establir confiança amb gent desconeguda constantment.

- **Quina relació tens amb amics o coneguts de fora?**

La meua relació amb amics o coneguts de fora és força bona. No obstant, de vegades resulta difícil fer el pas per conèixer nous joves pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa.

- **Quina relació tens amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Crec que la relació que estableixes amb els educadors és una cosa que es va construint amb el pas del temps. Amb això em refereixo a que els educadors referents que em coneixen des de petita tinc una relació estreta. En canvi, amb educadors/es nous és molt més difícil connectar.

- **Et sents diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teua edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

No, en absolut. El fet de viure en aquest CRAE no condiciona per a res la meua visió personal vers el meu entorn.

- **Com creus que et veuen la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vius aquí?**

Caldria especificar, perquè el grup d'amics amb el que he crescut, ho sap des de fa temps, i em veu com a una més. El problema és quan em presento a algú desconegut, ja que de vegades sento que rebo un tracte diferent i de vegades em sento menystinguda.

- **Tens alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

Sí, sovint.

- **En què es diferencia el dia a dia que vius aquí amb el que vivies a casa?**

Doncs les rutines que segueixo a ambdós llocs és força semblant, tot i què aquí al centre convisc amb més gent i tot el que faig està molt més pausat i regulat.

- **Què és el que menys t'agrada del CRAE?**

Les mesures, sens dubte. Moltes vegades els educadors em renyen perquè no obeeixo i, tot i que sé que és pel meu bé, no m'agrada.

- **Què és el que més t'agrada del CRAE?**

La companyonia, és a dir, el saber que sempre que tingui algun problema, hi haurà un equip educatiu i uns amics que m'ajudaran en tot el que faci falta... Talment com en una família.

Per altra banda, també agraeixo l'ajuda psicològica i emocional que rebo.

Jove Tutelat 03

Sexe: Masculí

Edat: 11

Any d'ingrés: 2012

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Perquè els meus pares no disposaven dels recursos i condicions necessàries per criar i educar-me, així que els serveis socials em van portar aquí.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

En el moment que vaig arribar aquí em vaig angoixar. Recordo que plorava i cridava molt, perquè de sobte em trobava en un lloc molt gran i desconegut i no sabia ben bé si m'hi trobaria bé.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Des del meu punt de vista, un CRAE és un lloc en el qual s'ingressa quan, per diverses raons, les famílies no poden fer-se càrrec de l'infant. Llavors, un cop aquí, l'equip educatiu t'educa i recolza perquè un cop tornis a casa, hagis rebut tota l'ajuda per tirar endavant.

- **Creus que la teva estada aquí t'ajudarà a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Crec que sí, ja que els CRAE treballen molt tota la part emocional i personal del tutelat, per la qual cosa estic rebent l'ajuda necessària.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ajudarà a afrontar millor el teu futur quan en surtis?**

Sí, perquè estic aprenent molts valors que, un cop fora, em faran esdevenir una persona més madura.

- **Quina relació tens amb els teus companys i companyes del CRAE?**

Doncs depèn de l'edat. És a dir, amb companys de la meua edat tinc una molt bona relació; en canvi, amb joves més grans em resulta més difícil conviure.

- **Quina relació tens amb amics o coneguts de fora?**

Amb els amics o coneguts de fora tinc una molt bona relació.

- **Quina relació tens amb els educadors/es i el personal de la institució?**

La veritat és que em costa relacionar-me amb els educadors/es, perquè sovint em renyen i apliquen mesures quan no em porto bé. Per altra banda, amb la resta del personal del CRAE em porto força bé.

- **Et sents diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Doncs no sabia com explicar-ho, perquè sé que no m'hauria de sentir diferent, però ho faig. Al cap i a la fi sóc un nen normal amb algunes dificultats.

- **Com creus que et veuen la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vius aquí?**

No crec que em vegin diferent, ja que em tracten de la mateixa manera que a qualsevol altra persona.

- **Tens alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

No, no tinc cap dificultat. Sóc un nen extravertit i si cal dir que visc en un CRAE, ho dic.

- **En què es diferencia el dia a dia que vius aquí amb el que vivies a casa?**

Doncs viure a casa és molt més divertit, perquè tinc més llibertats, no hi ha tantes normes o càstigs... En canvi, aquí al centre sempre he de seguir les pautes.

- **Què és el que menys t'agrada del CRAE?**

El que menys m'agrada del CRAE és que els educadors/es em renyen o de vegades no em deixen fer el que jo vull.

- **Què és el que més t'agrada del CRAE?**

El que més m'agrada del CRAE són totes les excursions i activitats que l'equip educatiu organitza. A més, agraeixo el bon tracte que rebo per part de tothom.

Jove Tutelada 04

Sexe: Femení

Edat: 17

Any d'ingrés: 2013

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Vaig ingressar-hi a causa de greus problemes familiars. El meu pare tenia una forta addicció a les drogues i sovint arribava a les mans amb la meua mare i els meus germans. A nivell econòmic la cosa no anava millor, ja que tots els diners que rebíem se'ls gastava amb el seu propi benefici.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

El moment en què vaig arribar al CRAE em vaig sentir molt malament, ja que m'havien separat de la meua família i, a més, no tenia ningú al meu voltant amb qui trobar recolzament. Amb el temps, però, m'hi vaig acostumar i hi vaig trobar el meu espai.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Jo penso que un CRAE té una comunitat i una funcionalitat que tracta de ser el més semblant a una família. Rebo l'atenció, la dedicació i el temps de l'equip educatiu i m'hi trobo com a casa.

- **Creus que la teua estada aquí t'ajudarà a entendre la teua situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Sí. Un cop ha passat el temps he après a veure i entendre les coses des d'una altra perspectiva; me n'he adonat del que necessito per sentir-me millor i, sobretot, he acceptat que el meu entorn familiar potser no era el més adequat per viure-hi quan enyorava casa tant desmesuradament.

- **Creus que la teua estada al CRAE t'ajudarà a afrontar millor el teu futur quan en surtis?**

En efecte. El suport econòmic que rebo aquí al CRAE és una cosa que no podria haver imaginat en una família com la meua i és per això que agraeixo molt l'ajuda d'aquesta institució. Respecte l'àmbit acadèmic sé que si hagués viscut a casa la meua situació escolar seria diferent, ja que no hagués pogut continuar amb els meus estudis o bé no hagués pogut començar l'ESO directament.

- **Quina relació tens amb els teus companys i companyes del CRAE?**

Em porto molt bé amb tots els meus companys i companyes d'aquí. Riem, ens ho passem bé i tots tenim mals moments, la qual cosa ens connecta [...].

- **Quina relació tens amb amics o coneguts de fora?**
Doncs la meva relació amb els amics de fora és igual o, fins i tot, millor. Els considero part de la meva família i sempre estan al meu costat per tot allò que necessiti.
- **Quina relació tens amb els educadors/es i el personal de la institució?**
Em port millor amb uns que amb d'altres, sens dubte. Però en general tinc una bona relació i em sento còmoda, la qual cosa crec que és la més important.
- **Et sents diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**
Sí, perquè hi ha molts prejudicis. Molta gent es pensa que sóc jo la persona que ha fet alguna cosa dolenta pe viure aquí, quan jo no tinc res a veure amb el que ha passat. És molt injust.
- **Com creus que et veuen la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vius aquí?**
En un principi, és a dir, quan no em coneixien, em miraven malament. No va ser fins que em vaig prendre el temps per explicar-los la meva situació personal que van entendre la meva realitat.
- **Tens alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**
No. Només ho explico a aquelles persones que penso que ho poden entendre, o bé a aquells que m'importen molt a nivell sentimental.
- **En què es diferencia el dia a dia que vius aquí amb el que vivies a casa?**
Doncs al CRAE visc la meva rutina amb normes i límits. En canvi, a casa hi ha molt més caos i llibertat en certa manera. És molt diferent.
- **Què és el que menys t'agrada del CRAE?**
El que menys m'agrada del CRAE són les pautes: no poder sortir de nit amb els amics o bé haver de conviure amb persones noves constantment.
- **Què és el que més t'agrada del CRAE?**
El que més m'agrada del CRAE és l'oportunitat d'haver pogut conèixer gent meravellosa

Jove Ex-Tutelat 01

Sexe: Masculí

Edat: 18

Any d'ingrés: 2003

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Vaig haver d'ingressar en aquest CRAE perquè als quatre mesos d'edat els meus pares van tenir força problemes personals, la qual cosa els va dificultar mantenir-me i exercir la seva feina. És per això que van decidir que la millor opció seria deixar-me a càrrec d'aquesta institució.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

Realment no sé ben bé com em vaig sentir, ja que era un nadó. Tot i així, recordo sentir por; un cop vaig adonar-me que la gent al meu voltant sols volia tenir cura de mi, vaig actuar diferent. També és cert que a mesura que vaig anar creixent em vaig començar a sentir diferent a la resta d'infants de la meva edat.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Doncs, per començar, descartaria la idea d'un centre tancat, ja que en un CRAE tens llibertat de sortida i trobades amb amistats de fora [...]. Crec que el definiria com una mena d'internat en el qual tens la llibertat de sortir, fer activitats, prendre les teves pròpies decisions... Això sí, sota la responsabilitat d'un equip educatiu les vint-i-quatre hores del dia.

- **Creus que la teva estada aquí t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Sí, la veritat és que m'ha ajudat en molts aspectes. Per exemple, en un principi estava preocupat perquè no sabia on es trobaven els meus pares i per què no em venien a recollir. Amb el pas del temps, però, he anat entenent com funcionen les coses i em sento content respecte tota aquesta ajuda que he rebut per part del CRAE.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?**

Crec que sí, ja que he rebut tot el suport necessari i, d'alguna manera, aquest copet a l'espatlla que m'ha ajudat a tirar endavant. A més, sempre han apostat pel meu èxit acadèmic, la qual cosa em dona motius per esforçar-me i seguir per bon camí.

- **Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?**

Cada company era diferent i tots teníem la nostra motxilla a l'esquena, però amb el temps vam anar coneixent-nos i creant un ambient de companyonia; si algú tenia un problema, els altres l'ajudàvem, entre d'altres coses. Érem gairebé com una família.

- **Quina relació tenies amb amics o coneguts de fora?**

La meva relació amb amics o coneguts de fora era bona, tot i que la cosa ha anat empitjorant per la sortida del CRAE. Tot i així, encara tinc amics amb els que mantinc una molt bona relació.

- **Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Doncs era complicat quan era petit perquè jo no els coneixia i tot semblava incòmode: solia empenyar-me i em renyaven sovint. Ara, però, m'adono que gràcies a ells m'he trobat a mi mateix, he pogut resoldre molts dels problemes del meu passat i, sobretot, han estat aquells que m'han vist créixer [...].

- **Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

No crec que diferent fos la paraula, però sí és cert que quan ells parlaven de pares i mares em sentia avergonyit i no sabia que dir perquè, d'alguna manera, no podia formar part d'aquella conversa. Tenia por de que l'objecte de burla de la classe, o de ser menyspreat per l'alumnat. Actualment, en canvi, he après que viure en un Centre Residencial d'Acció Educativa és completament normal i ho puc dir sense cap mena d'impediment.

- **Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?**

Era complicat, perquè tothom em veia com algú més mentre no els explicava on vivia. Un cop em començaven a fer preguntes i a conèixer-me una mica més em miraven estrany, ja que tenien curiositat sobre com és vivia sense la companyia i l'afecte d'una família. [...].

- **Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

Doncs sentia por a l'explicar-ho i normalment m'ho reservava com una cosa personal. Finalment, però, ho explicava perquè formaven part del meu cercle d'amistats i tractaven d'ajudar-me amb qualsevol cosa.

- **En què es diferenciava el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?**

Per una banda, el dia a dia al CRAE es basava bàsicament en una rutina. Per exemple, si a les 9.30h havies d'anar a l'escola doncs esmorzaves, et preparaves... Quan arribaves dinaves, feies els deures encomanats i feies una estona de temps lliure.

En canvi, a casa o fins i tot al pis d'ex-tutelats en el que visc actualment la llibertat em permet tenir un horari molt més desorganitzat i improvisat. No hi ha límits i, tanmateix, tot és més difícil d'aconseguir.

- **Què és el que menys t'agradava del CRAE?**

El que menys m'agradava era l'excés de normes establertes. És cert que eren necessàries per posar un orde al nostre dia a dia, però n'hi havia moltes que no crec que fossin del tot necessàries.

- **Què és el que més t'agradava del CRAE?**

El que més m'agradava del CRAE era com tothom formava una gran família. Si algú tenia un problema, l'equip educatiu tractava de solucionar-lo i això garantí un major benestar. He de dir que la companyonia i l'afecte que ens teníem entre tots fou una experiència molt bonica i, d'alguna manera, cadascú aportava el seu gra de sorra per a que la convivència fos millor. Ho trobo a faltar.

Jove Ex-Tutelat 02

Sexe: Masculí

Edat: 19

Any d'ingrés: 2005

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Vaig ingressar-hi perquè els meus pares no em podien cuidar: la meva mare tenia una minusvàlua d'un 50% i el meu pare d'un 69%.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

En el moment en que vaig arribar en aquest CRAE vaig viure els canvis com un gran impacte, perquè llavors tenia cinc anys i no entenia què és el que estava passant. Recordo que va ser un cop dur, doncs d'un dia per l'altre vaig deixar de veure la meva família [...].

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Jo penso que és un lloc en el qual l'objectiu sempre és ajudar els infants i adolescents que, per qualsevol raó, no poden viure amb els seus familiars. Així doncs, crec la institució tracta de suplir totes les tasques parentals, tot i que penso que encara queda molt per millorar.

- **Creus que la teva estada aquí t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Considero que en molts àmbits la meva estada en el CRAE m'ha ajudat, però en molts altres no. Crec que això és deu a que la vida en un CRAE és una altra realitat, perquè en certa manera se'ns priva d'algunes de les nostres llibertats. És per això que a l'hora de reintegrar-nos al món "real" suposa un fort impacte, sobretot pels joves que s'han criat des de ben petits en aquests institucions.

Per altra banda penso que s'hauria de focalitzar més ajuda en el que seria ensenyar als pares i mares la seva tasca.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?**

És cert que se m'han facilitat molts recursos a l'hora de sortir, però penso que no hi ha una bona formació per als joves que, de sobte, hem d'encarar el món de l'adult; per aquesta raó molts de nosaltres anem perduts i sortim del CRAE sense saber molta informació sobre com hem d'actuar en un futur. Trobo que, sobtadament, passem de disposar d'un munt de protecció a haver de fer les coses pel nostre compte[...].

- **Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?**

La meua relació amb els companys i companyes del CRAE era força bona. Tenia amics, amigues i fins i tot gent a la qual podria considerar de la meua família.

- **Quina relació tenies amb amics o coneguts/des de fora?**

Quan estava al CRAE l'amistat amb gent de fora era molt complicada o gairebé nul·la, ja que no els podia veure gairebé mai i el fet de viure en aquesta institució dificulta trobar gent amb la qui passar l'estona perquè et veuen diferent.

- **Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Crec que la relació era força bona fins que em limitaven moltes coses; és llavors quan arribàvem als malentesos i les discussions, perquè se'm privava de coses injustament i em sentia impotent[...]. Tot i així, però, la relació era bona.

- **Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teua edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Em sentia diferent quan era un infant intern i em sento diferent ara, bàsicament perquè noto que jo no tinc moltes coses de les quals un jove disposa en una família. Per altra banda, penso que d'alguna manera vaig perdre la infància.

- **Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?**

Doncs alguns ho veien com una cosa normal i raonable i, d'altres, et feien la creu. Es preguntaven per què havia ingressat al CRAE i, tot i saber la raó, acostumaven a malpensar.

- **Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

Totalment. Fins que no vaig agafar confiança amb les meves amistats més properes no m'atrevia a explicar-ho. Era com una informació privada i intransferible.

- **En què es diferenciava el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?**

Doncs es diferenciava en absolutament tot. Quan vivia a casa, estava envoltat de gent que formaven part de la meua família. En canvi, quan vivia al CRAE em sentia desplaçat d'on pertanyia i envoltat de persones desconegudes que tenien cura de mi de la manera que podien [...].

- **Què és el que menys t'agradava del CRAE?**

El que menys m'agradava eren les limitacions, tot i que sé que eren necessàries. Crec que tot aquest aspecte de les limitacions i la formació s'hauria de treballar perquè molts joves surten malparats d'aquestes institucions. I, tot i sortint d'aquí amb un bon suport, hi ha joves que també es troben perduts perquè experimenten moltes coses que els venen de nou.

- **Què és el que més t'agradava del CRAE?**

Crec que el que més m'agradava és que, d'alguna manera, sempre estava envoltat de molta gent i podia establir molt bones relacions, tant amb educadors/es com amb els infants. A més, disposava d'un munt d'activitats.

Jove Ex-Tutelada 03

Sexe: Femení

Edat: 18

Any d'ingrés: 2010

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Hi vaig ingressar perquè a casa no disposàvem de recursos per poder sobreviure i la relació amb els meus pares no era bona.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

Quan vaig arribar al CRAE recordo sentir-me contenta, ja que no em portava bé amb la meua família i aquesta institució semblava molt acollidora: hi havia molts infants amb els quals relacionar-me així que em semblava com una mena de casal o colònies on hi viuria una temporada.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Doncs penso que és un lloc on es segueix la mateixa rutina que a una casa, amb l'única diferència que convivim amb molta gent desconeguda i, en comptes de ser atesos i cuidats pels nostres pares, rebem l'atenció de professionals.

- **Creus que la teva estada aquí t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Sí, perquè el fet de rebre la cura i de professionals i disposar de molts més recursos m'ha ajudat molt i, per altra banda, he rebut una bona educació de la qual no hagués pogut gaudir si hagués viscut a casa. Es va estudiar el meu cas i d'aquesta manera es sabia què necessitava i com se m'havia d'explicar perquè estava en un CRAE, a més de donar-me un suport emocional. En fi, van fer una molt bona feina en ajudar-me a afrontar la meua situació i a acceptar-la.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?**

Definitivament. Com he dit abans, això ha estat gràcies a l'equip educatiu que m'ha orientat i guiat.

- **Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?**

Tenia una molt bona relació amb tothom.

- **Quina relació tenies amb amics o coneguts de fora?**

Crec que era força semblant a la relació que tenia amb els companys i companyes del CRAE, és a dir, disposava de molt bones amistats a fora del CRAE.

- **Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Això depenia de l'educador/a, ja que hi havia alguns professionals amb els que tenia més *feeling* i d'altres amb els que potser no acabava de "xocar". Normalment, però, em portava molt bé amb la majoria.

- **Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Al principi, és a dir, quan era més petita no m'adonava d'aquest tipus de coses. Però al començament de la meva adolescència sí que hi vagi començar a pensar: em sentia estranya i diferent. Actualment, però, això ja no passa perquè ho trobo una situació molt natural.

- **Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?**

Quan era una nena recordo que se'ls feia estrany i em feien les típiques preguntes com ara: "per què estàs en un CRAE?", "què has fet per ingressar-hi?" o bé "tens pare i mare?".

Les amistats més properes ho veien diferent perquè eren aquelles persones a les qui coneixia ben abans d'ingressar al CRAE. Però sí, encara hi ha molt estigma amb els CRAE i els seus residents.

- **Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

No. Mai he tingut cap dificultat per explicar a ningú el fet de viure aquí.

- **En què es diferenciava el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?**

Doncs per començar, al CRAE tenia un ordre de vida. En canvi a casa no hi havia normes o horaris, les meves obligacions com són anar a l'escola i els àpats diaris no les complia, etc.

- **Què és el que menys t'agradava del CRAE?**

El que menys m'agradava del CRAE era tenir tanta gent pendent de mi i haver de compartir amb tants companys i companyes.

- **Què és el que més t'agradava del CRAE?**

Definitivament el recolzament incondicional que rebies per part de l'equip educatiu. Per exemple a casa, com jo no tenia una molt bona relació amb els meus pares, no rebia el suport econòmic, personal o acadèmic necessari, així que això era una cosa que valorava molt d'aquest lloc.

Jove Ex-Tutelada 04

Sexe: Femení

Edat: 18

Any d'ingrés: 2010

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

Vaig ingressar en aquest CRAE perquè la situació familiar no era bona i no gaudíem dels suficients recursos per tirar endavant. Per altra banda, érem molts germans, la qual cosa dificultava encara més el benestar econòmic.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

En el moment que vaig arribar recordo que vaig sentir molta tristesa i nervis, ja que era un lloc desconegut i no estava segura si rebria un bon o mal tracte.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Personalment, penso que es una residència on se'ns brinda els recursos que les nostres famílies no ens han pogut proporcionar.

- **Creus que la teva estada aquí t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Sí. Al principi no pensava que no era així, però ara m'adono del suport personal, familiar i emocional que he rebut tots aquests anys. Agraeixo molt l'ajuda i, a més, considero que l'estada al CRAE m'ha ajudat a esdevenir una millor persona.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?**

Definitivament. Se m'han proporcionat una gran quantitat de recursos acadèmics i personals que m'estan ajudant actualment a començar la meua vida d'adult.

- **Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?**

La meua relació amb els companys i companyes del CRAE era cordial; és a dir, no m'hi portava massa bé però mai vaig entrar en conflictes amb cap d'ells. Convivíem com en una família.

- **Quina relació tenies amb amics o coneguts de fora?**

La meua relació amb els amics i coneguts de fora era molt millor. Passava moltes hores al carrer amb tots ells/elles i els tractava de germans.

- **Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Molt bona. Em portava de meravella amb la majoria del personal de l'equip educatiu i els vaig agafar molta confiança.

- **Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teva edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Sí. Penso que vaig perdre moltes experiències de la meva adolescència, ja que hi ha moltes coses que els adolescents de la meva edat podien fer i jo no, ja que el rígid sistema de protecció del CRAE no m'ho permetia.

- **Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?**

Moltes vegades m'han jutjat pel fet d'estar en un CRAE. Molts solien pensar que hi havia ingressat perquè havia comès un delicte.

- **Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

Això ha estat una cosa que sens dubte sempre m'ha costat. De fet, fins ara fa un any no ho havia explicat al meu cercle d'amistats més proper.

- **En què es diferenciava el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?**

No ho recordo molt bé perquè vaig ingressar al CRAE de ben petita, però és cert que a casa no hi havia tantes normes i la meva rutina estava molt més desestructurada. Tot i així, però, tenia molta més llibertat.

- **Què és el que menys t'agradava del CRAE?**

El que menys m'agradava del CRAE era l'excés de normes. M'hagués agradat que els horaris no fossin tant estrictes i inflexibles.

- **Què és el que més t'agradava del CRAE?**

El que més m'agradava del CRAE era la bona relació que tenia amb l'equip educatiu i, sobretot, el gran suport que sempre vaig rebre de manera incondicional.

Jove Ex-Tutelada 05

Sexe: Femení

Edat: 18

Any d'ingrés: 2009

- **Per què vas ingressar en aquest CRAE?**

El detonant va ser els problemes familiars. Els meus familiars no es podien fer càrrec de mi i, per altra banda, van haver un cúmul de situacions desfavorides com ara: no anava a l'escola, no dormia les hores que una nena de la meva edat necessitava... És llavors quan els sistemes de protecció a la infància van decidir que seria millor que ingressés en un Centre Residencial d'Acció Educativa, juntament amb els meus dos germans.

- **Com et vas sentir o què vas pensar en el moment en què hi vas arribar?**

Doncs en un principi em vaig sentir fatal emocionalment, ja que va ser com deixar una etapa de la meva vida enrere i començar-ne una altra sobtadament. A més a més, adaptar-me em va costar molt perquè em sentia molt diferent fent vida en un CRAE [...].

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

És un lloc en el qual som atesos per un equip educatiu que vol el millor per nosaltres.

- **Creus que la teva estada aquí t'ha ajudat a entendre la teva situació personal i familiar, i a fer-te sentir millor?**

Honestament penso que no m'ha ajudat a entendre la meva situació personal i familiar, ja que continua sent una incògnita que no entenc i no crec que mai arribi a comprendre.

Penso que puc diferenciar la meva estada al CRAE en dues vessants: la part positiva i la negativa. La part positiva és que se m'ha donat un suport i un seguit de recursos dels quals no hagués disposat a casa, com ara una constància acadèmica i un "coixí" econòmic per continuar amb els meus estudis; si hagués viscut amb la meva família, probablement ara estaria treballant o no gaudiria d'un bon CV. La part negativa és que hi he viscut moltes situacions que no m'haguessin tocat experimentar a la meva edat, com ara el racisme o la falta d'atenció parental. Tot i així, però, aquesta sèrie de vivències desafortunades m'han ajudat a ésser més forta.

- **Creus que la teva estada al CRAE t'ha ajudat a afrontar millor el teu futur un cop n'has sortit?**

Sí, perquè la Generalitat de Catalunya m'ha proporcionat un pis en la qual puc fer vida independent i continuar amb els meus estudis. Tot i que m'agradaria viure amb la meva família,

sé que no seria la millor opció perquè l'estricta règim musulmà que segueixen els meus progenitors m'obligaria a passar moltes més hores a casa i a deixar els estudis per dedicar-me a la vida de dona de casa.

Per altra banda, el tema econòmic també es important perquè el CRAE m'ha ajudat a pagar moltes matrícules pels Cicles Formatius. Sé que si visqués amb la meua família, aquest aspecte seria una barrera per al meu èxit laboral.

- **Quina relació tenies amb els teus companys i companyes del CRAE?**

La meua relació amb els meus companys i companyes del CRAE era força variada, tot i que solia portar-me bé amb tothom. És cert que sóc una noia molt independent a la qual li agrada evitar els conflictes.

- **Quina relació tenies amb amics o coneguts de fora?**

La meua relació amb els amics de fora era excel·lent, de fet els considerava part de la meua família. És per això que l'ingrés al CRAE em va afectar molt, ja que vaig perdre contacte amb tots ells i vaig perdre aquest suport emocional que en rebia quan les coses no anaven bé.

- **Quina relació tenies amb els educadors/es i el personal de la institució?**

Jo em considero una noia tranquil·la i de caràcter passiu. És cert, però, que quan vivia situacions injustes o bé convivía amb educadors/es que no em queien bé em portava molt malament [...].

- **Et senties diferent de la resta dels infants i els adolescents de la teua edat pel fet de viure en aquest Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Durant els meus anys a l'escola primària i fins i tot els primers anys a l'ESO em sentia diferent. A mesura que vaig anar madurant i creixent em vaig adonar que és una etapa més i que, en comptes de rebutjar la realitat, l'havia d'acceptar i ser més valenta.

- **Com creus que et veien la resta d'amics o coneguts teus pel fet de saber que vivies aquí?**

Penso que la gent té un concepte de CRAE molt negatiu i allunyat de la realitat. Personalment, sempre m'ha agradat expressar-me i per aquesta raó feia entendre als meus amics i coneguts que els tutelats/des d'un CRAE no som delinqüents, simplement hi hem ingressat perquè tenim una situació familiar complicada i estem en situació de desemparament. Per altra banda, hi havia molts prejudicis respecte el comportament dels interns ja que molta gent de fora acostuma a relacionar-los amb persones conflictives i fins i tot amb pocs hàbits d'higiene... I això no és així. Posant-me a mi mateixa d'exemple, jo sóc una persona neta, educada i que sempre tracta d'allunyar-se dels problemes, per la qual cosa trobo injustes aquestes etiquetes i prejudicis que, evidentment, no mereixem.

- **Tenies alguna dificultat a l'hora d'explicar als teus amics de fora el fet de viure en un CRAE?**

La veritat és que sóc una persona molt sociable i, per fer-nos una idea, de totes les persones en el meu cercle d'amistats només a una d'elles li he explicat la meva situació personal i familiar. Acostumo a amagar tot el tema personal i emocional a tothom qui m'envolta.

- **En què es diferenciava el dia a dia que vivies aquí amb el que vivies a casa?**

Recordo que quan estava a casa solia convida a amb la meva mare, la qual cosa vaig trobar molt a faltar un cop vaig ingressar al CRAE [...]. Tot i així, a casa vivia amb falta d'ordre, normes i d'altres requisits necessaris per criar una nena de la meva edat. D'això me'n vaig anar adonant amb el temps i ara que miro enrere és evident que, per molt que ho detestés en un principi, els horaris i el sistema normatiu del CRAE era el que necessitava.

- **Què és el que menys t'agradava del CRAE?**

Com a la majoria dels interns/es, el que menys m'agradava del CRAE era l'excés de normes. A més, sovint notava que l'equip educatiu conservava favoritismes amb els interns i això derivava a una presa de decisions molt imparcial, la qual cosa jo patia molt. Una altra cosa que no gaudia gens és que, degut a que vivia amb els meus dos germans petits, sovint havia de veure la contenció que se'ls aplicava quan perdien el control, la qual cosa m'afectava emocionalment durant dies.

- **Què és el que més t'agradava del CRAE?**

El que més m'agradava és el gran suport i ajuda que rebia per cada decisió que prenia. Era reconfortant el fet de saber que disposaves de gent que t'ajudaria de manera incondicional.

Educador Social 01

Llars Infantils Torre Vicens

Sexe: Masculí

Edat: 46

Any de debut: 2000

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

Personalment, crec que l'ofici d'educador social em permet ajudar molt a nivell d'infància, i considero que és important que hi hagi algú que pugui realitzar aquesta feina.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Un Centre Residencial d'Acció Educativa és un centre en el qual ingressen infants i joves desemparats, per la qual cosa no poden rebre l'atenció dels seus progenitors. Aquí, als CRAE, tractem de suplir totes les necessitat dels tutelats, tant a nivell personal, com acadèmic i emocional.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

Certament, la imatge que tenia abans de treballar en un CRAE era la mateixa que es mostrava en les pel·lícules, programes de televisió i d'altres mitjans de comunicació: una visió molt allunyada de la realitat. És cert que, d'ençà que vaig treballar en un esplai amb joves tutelats en Centres Residencials d'Acció Educativa els meus estereotips van començar a desaparèixer, malgrat en aquells temps encara no havia exercit la meva feina d'educador social en un CRAE.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

Les meves tasques van des de la burocràcia, és a dir, redactar i signar tot tipus de paperassa fins a tot el que seria l'assistència amb els joves tutelats: fer vida quotidiana, treballar per millorar el seu estat emocional, assistir a reunions a nivell interdisciplinari... En resum, tant jo com la resta de l'equip educatiu tractem de suplir tot allò que els pares i mares dels joves no poden -salvant totes les distàncies.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

M'ha fet millorar en moltes: m'ha fet més humil i m'ha fet entendre que hi ha situacions a la vida molt més dures que les quals jo mai hagués pogut imaginar.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Els CRAE fan una molt bona tasca en termes de suport i d'ajuda emocional en els joves.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Cal millorar moltes coses. Una d'elles és la coordinació en l'equip educatiu, tot i que crec que ja es fa una molt bona feina. Hem de tenir en compte que no és el mateix la coordinació en una parella que en un equip interdisciplinari, en el qual hi ha moltes mentalitats i opinions diferents. És per això que existeix el que anomenem *filosofia de centre* i un Programa Marc que s'ha de seguir.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

Un dels estereotips més comuns que la societat atribueix als joves dels CRAE és la fama de delinqüents. Personalment, crec que es deu a la imatge que s'ha difós pels mitjans de comunicació i les pel·lícules que s'han emès, les quals brinden una visió molt distorsionada de la realitat. Crec que estem acostumats a veure als tutelats dels Centres Residencials d'Acció Educativa com joves abandonats, orfes o bé delinqüents.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

El que menys gaudeixo d'aquesta feina és la part burocràtica, és a dir, la tasca de signar i redactar informes. Sé que és un deure vital i necessari, però tot i així és allò que més avorreixo i em costa com a educador social.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

El que més m'agrada d'aquesta feina és educar, guiar i passar temps amb els 'xavals', fins i tot quan entrem en discussions. Forma part de la tasca educativa.

A més, també m'agrada gaudir de les petites experiències que aquesta feina em brinda.

Estar amb els xavals i gaudir amb els xavals, a part d'educar-los i guiar-los, i fins i tot quan ens enfadem. Forma part de la tasca educativa.

Educadora Social 02

Llars Infantils Torre Vicens

Sexe: Femení

Edat: 37

Any de debut: 2006

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

Doncs jo encara recordo quan vaig començar a decidir què cursaria i de què volia treballar d'adult i, en un principi, vaig escollir una carrera de la branca social. En aquells temps, la meva idea era la d'ajudar i fer millorar la gent, amb el propòsit de 'canviar el món'... En fi, tot aquest seguit d'ideals que, eventualment, t'adones que no pots complir. Dit això, considero que la meva feina és basa en oferir recursos, ensenyar, educar els joves desemparats i, d'alguna manera, donar una segona oportunitat als pares dels tutelats als quals, desafortunadament, ningú no els va ensenyar a fer la seva feina.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Un CRAE és un centre residencial on els infants i adolescents han de passar una temporada fins que la seva situació familiar millori. Els pares del jovent tutelat necessiten un període de temps perquè algú els pugui ensenyar a com exercir les seves responsabilitats. De mentre, l'equip educatiu, ens fem càrrec dels infants en aquestes institucions en les quals tots ells viuen i conviuen amb l'ajuda de figures adultes, com ho som els educadors/es.

Llavors, un cop els pares se'n surten i reuneixen totes les capacitats per poder fer-se càrrec dels seus fills/es, aquests tornen a casa. Si aquesta situació no apareix, es cerquen famílies alienes, extenses i adopcions.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

Abans de començar a treballar en un CRAE, suposo que tenia la falsa imatge de beneficència, comparant-los amb els antics centres descomunals de les pel·lícules (orfenats, maternitats...). Pensava en el concepte d'ajudar als 'pobres' infants desvalguts; en tots aquests anys formant-me com educadora social, però, aquest concepte ha anat canviant.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

En les tasques que l'equip educatiu duem a terme, tractem per sobre de tot crear un entorn el més familiar i segur possible pels tutelats. Així doncs, les rutines proporcionen molta seguretat i estabilitat, per la qual cosa és molt important implantar unes dinàmiques i pautes a seguir.

Fem un dia a dia molt estàndard: al matí llevem els nens/es, els portem a l'escola, seguim la dinàmica escolar, un cop tornen berenem amb ells i, més tard, els ajudem amb els deures i ens assegurem que segueixen les rutines d'higiene i tasques establertes.

En general, tractem de realitzar les funcions que pertocuen als pares a nivell mèdic, escolar i especialment, emocional, ja que hem de recordar que són infants molt trencats.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

En el meu dia a dia, m'ha ajudat a trencar estereotips i visions que tenia quan era més jove.

Recordo que quan vaig començar a treballar aquí cuidava d'infants molt petits i, un cop arribava a casa li deia a la meua mare: 'els vull adoptar tots!'.

Llavors, amb el temps te n'adones de que això no pot ser; cada tutelat té la seva història de vida, el seu futur i jo tota sola no puc salvar tots els infants desemparats. Se'ls ha de donar estratègies per a que ells se'n surtin per ells mateixos.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Els CRAE fan una bona tasca amb l'oferta de recursos cap als infants i adolescents per a què, en un futur, puguin tirar endavant. Això sí, ells han d'estar disposats a deixar-se ajudar.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Caldria millorar el fet que, de vegades, com a institució protegim molt els infants i els posem dins una bombolla per tal que no els passi res, ja que ja porten molt a la seva 'motxilla'. Així doncs, crec que tractem de protegir-los tant, que quan surten d'aquí els falta força autonomia i la iniciativa de tirar endavant.

Tot i així, els tutelats dels CRAE sovint són més espavilats i independents que els joves que han viscut amb les seves famílies.

- **Des de la teua sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

Doncs crec que hi dos tipus d'estereotips molt difosos.

Per una banda, hi ha la imatge del nen de centre pobrissó, desvalgut i que no té pares.

Per altra banda, també es sent el comentari que afirma que els nens de centre són dolents i perillosos. Aquells que no se'n sortiran, en un futur tindran problemes i acabaran a la presó...

I cal remarcar que no és així. Molts joves dels CRAE estudien força, se'n surten perfectament, tenen un bon futur i no repeteixen el rol dels seus progenitors.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

Ho passes malament quan deposites tot l'esforç en un jove perquè vols que se'n surti i tiri endavant. Tot i així, però, te n'adones que aquest jove no vols ser ajudat. És llavors quan experimentes aquest sentiment d'impotència i tristesa.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

Podria dir que gaudeixo molt de la rutina i dinàmica que seguim com a equip educatiu amb el jovent tutelat. Els nens són molt espontanis i t'ho passes molt bé amb ells. Repts molt afecte i això s'agraeix.

Educador Social 03

ACTUA Cooperativa

Sexe: Home

Edat: 49

Any de debut: 2008

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

Crec que en la meva feina hi podem trobar dos vessants: la vessant més professional i la vessant més personal, ja que a part de professionals som persones. Ajuntant les dos, la percepció que tinc de la meva feina és que abracem una part important del treball social, és a dir: dins del sistema de protecció social que hi ha cap a tota la població nosaltres som una part important. Tota la gent que ve a treballar al CRAE hauria de tenir ben clar que la feina que estan fent és molt significativa.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Per resumir-ho, agafant sigla per sigla podríem dir que la paraula “centre” ja ho diu tot, ja sabem el que engloba. La paraula residencial ja ens diu que allí hi resideix gent, que hi ha algú vivint, ens dona aquesta pista. I pel que fa “acció” tots sabem el que ens diu. Però m'agradaria destacar que abans de l'acció hi ha una reflexió, un pensament i una planificació sobretot. I “educativa” hi ha nois i noies que s'han de separar de les seves famílies biològiques i han de conviure junts a la seva nova casa i amb ells hi ha una acció educativa. M'agradaria definir la paraula educació però es que és una paraula tant ampla i tant ambigua que costa. Educatiu és una paraula que els grecs ja utilitzaven i deien que l'educació i la política són les dos tasques més difícils, la primera en especial. En un CRAE és fan certes accions per educar, però de quina manera ho fem, cap a on ho enfoquem? Cada centre té unes directrius i té unes línies d'educació en concret. Els nens no surten amb recursos físics, sinó que també surten amb unes eines mentals que són més necessàries.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

Seré sincer: cap ni una. Quan tenia 30 anys, que va ser quan vaig accedir per primera vegada a treballar en un Centre Residencial d'Acció Educativa, jo no sabia com era. Fins que no vaig entrar el primer dia en aquest no en tenia ni idea.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

Són moltes, però en general la tasca més important és l'organitzativa. Després també estan les tasques d'acció sobre els nois i noies del CRAE, a més de les tasques més tècniques; llegir, fer

informes, establir normes, protocols... I per últim, i més important: la comunicativa. Crec que l'equip directiu i educatiu han de tenir un comunicació ferma per poder millorar dia a dia. També m'agradaria destacar l'àmbit de la reflexió, que engloba tots els altres àmbits.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

Personalment crec que he millorat molt en molts aspectes. He guanyat un grau de maduresa molt bo. Si agafó els àmbits de la pregunta anterior crec responen aquesta pregunta ja que he après a treballar en equip, a prendre decisions i acords importants, a comunicar-me amb els nois i noies i els meus superiors. Però el que més ressaltaria seria el tema dels límits, ja que s'ha de saber com educar amb límits i el tema de l'observació ja que és molt important entrar a un pis i amb un cop d'ull saber com estan els nois, les noies i els companys de feina.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

En l'acció educativa de base. Per molts agents externs que hi hagi amb relació al centre i al nois i noies que hi resideixen, crec que els que estan més en contacte amb ells som nosaltres, els educadors/es. I crec que tenim una connexió real, forta i positiva amb el nois i noies.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Per començar crec que caldria millorar tot l'aspecte de la formació; crec que a la carrera d'educació social li falta molt, i no només a la carrera sinó que en general ens falta formació per una feina tant important. També penso que ens falta temps d'avaluació i reflexió per saber si ho estem fent bé i si anem pel camí correcte. I per últim, a part de la formació, crec que avui en dia en la societat, un CRAE no està ben valorat. A l'hora de demanar recursos crec que ens en donen molt pocs i que altres agències en reben més que nosaltres.

Per altra banda, penso que no està ben acollat el tema dels CRAE i les famílies. En general hauria d'haver més relació entre el CRAE, la família i el noi o noia. No hauria d'estar tant dividit tot.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

Amb els últims anys em consta que tota la visió social ha canviat molt. Però si que és veritat que els estereotips poden venir d'anys anteriors, ja que abans no existien els CRAES com els d'ara. I avui en dia encara hi ha gent que associa un centre amb una maternitat. Tot i així, crec que darrerament s'està fent molt bona feina per part nostra per explicar i informar a la societat sobre el que fem i com ho fem.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

Seré sincer. Tot el que depèn de nosaltres està sota la nostra responsabilitat, però hi ha coses que no depenen de l'equip educatiu i llavors no s'hi pot fer res, la qual cosa resulta frustrant.

Una altra cosa que tampoc m'agrada és que hi ha dies que tinc tot el temps del món per fer qualsevol cosa, estar amb els joves... i d'altres dies que acabo la jornada i me'n adono que em falta un munt de feina per fer. I a nivell personal, una cosa que no m'agrada és que hi ha una part meva que s'ha deixat de flexibilitzar, com per exemple: si jo ara estic amb els nois i noies al pis i estan ficant música molt alta doncs em costa suportar-ho. Ho he d'admetre, ho porto molt malament.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

El que més m'agrada d'aquesta feina és que no hi ha límits: ni temporals, ni de creixement personal ni de res. Aquesta feina no ens l'acabem mai, sempre anem aprenent i anem descobrint coses noves. És una feina molt oberta, per això m'agrada molt. I personalment el que gaudeixo és treballar amb persones, perquè treballar amb ordinadors, màquines, paperassa, doncs no m'agrada... Tot i que de vegades s'ha de fer.

Educadora Social 04

ACTUA Cooperativa

Sexe: Femení

Edat: 59

Any de debut: 1997

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

La meva feina com educadora es basa en educar, mostrar afecte, acompanyar emocionalment, passar estona amb els tutelats i, sobretot, assegurar-me que amb les eines que els proporciono se'n puguin sortir en un futur.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Doncs és un lloc en el qual els infants reben l'atenció i protecció necessària. A més, com a equip educatiu ens assegurem del seu èxit acadèmic, personal i emocional de cara al futur.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

La meva imatge abans de conèixer aquest CRAE era molt diferent a l'actual. Recordo que quan pensava en un Centre Residencial d'Acció Educativa m'imaginava aquesta mena de maternitat del segle XX amb monges voltant per tot arreu. Afortunadament, els CRAE han evolucionat i ja no tenen res a veure amb aquesta imatge estereotipada que té la gent que no els coneix.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

La meva tasca habitual és tractar de suplir les tasques pròpies d'un pare o una mare. Des d'ensenyar els joves hàbits d'higiene fins orientar-los i donar-los el suport emocional necessari.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

Penso que m'ha ajudat molt a escoltar, a ser empàtica, imparcial, a treballar en equip... Trobo que és una feina molt enriquidora, doncs t'ensenya a deixar els teus conflictes personals de banda per una estona i a dedicar el teu temps als infants i adolescents.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Doncs com a institució, als CRAE donem als interns la possibilitat de gaudir d'una formació, una feina i fins i tot una certa independència per un futur. És cert que, més endavant, ells decideixen quin camí prendre. Tot i així, però, crec que aquesta tasca és gratificant i està molt ben aconseguida.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Penso que el tema burocràtic ens posa molts obstacles i hi ha una falta de comunicació. Com a equip educatiu potser ens agradaria fer les coses d'una manera, però des de l'Administració

s'apliquen moltes barreres i restriccions, la qual cosa crea un entorn molt protocol·litzat per l'infant i l'educador. Fins i tot en l'àmbit familiar, el sistema burocràtic evita que s'agilitzin els tràmits i sovint hi ha desacords amb les decisions de l'educador i la mateixa Administració.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

L'estereotip sovint és l'etiqueta d'infant conflictiu. Jo penso que es deuen a la poca informació respecte la funcionalitat i el comportament dels infants de la institució. Tot i que als CRAE hi ha infants de totes les maneres, la gent tendeix a associar-los tots amb comportaments conflictius i perillosos. A més, aquesta gent tampoc es planteja perquè els infants es comporten d'aquesta manera i es dona per fet que han ingressat perquè no encaixen a la societat, la qual cosa no és certa.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

El que menys gaudeixo d'aquesta feina és tot l'àmbit burocràtic, és a dir, redactar informes. Penso que són innecessaris perquè poques vegades són llegits per alguna persona. Sovint son una mena de protocol per professionalitzar la feina, la qual cosa és ridícula. No m'agrada estar davant de l'ordinador durant tantes hores. A mi m'agrada la dinàmica: estar en contacte amb els joves, mantenir-hi converses, fer excursions, anar a sopar amb ells, fer manualitats, receptes de cuina...

En canvi, no m'agrada res relacionat amb la burocràcia.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

El que més m'agrada és estar en contacte amb els joves, ja que penso que és molt enriquidor. Jo tinc la feina d'educar-los però realment ells m'ensenyen més a mi cada dia que passa. En aquesta feina sovint m'he quedat al·lucinada sobre com, un jove amb greus problemes personals i emocionals se n'ha sortit i ha tirat endavant. Per nosaltres, l'equip educatiu, és un orgull. Veure que la nostra feina i hores de dedicació han donat fruit.

Educador Social 05

Enric Llaberia

Sexe: Masculí

Edat: 57

Any de debut: 1990

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

Trobo que la meva feina consisteix en acompanyar el jovent tutelat en el seu procés maduratiu i, malgrat és una tasca molt dura, té uns avantatges immillorables. La part positiva sempre esdevé el fet de poder ajudar, tot i que el resultat sempre es veu al cap de molts anys.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Fa temps hagués dit que és igual que una llar estàndard, però amb el temps m'he adonat que no és el mateix. És un lloc on s'intenta ajudar i acompanyar els joves en el seu creixement físic i personal, sense tractar de simular res; senzillament es tracta d'una institució en la qual hi ha un seguit de professionals que tracten d'ajudar els joves amb tot allò que poden.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

Trenta anys enrere, la imatge més generalitzada dels CRAE era la dels orfenats. A mesura que vaig anar treballant en aquest Centre, em vaig adonar que no s'hi assemblava per a res. Aquestes grans maternitats que acostumem a veure en les pel·lícules era fiable temps enrere. Afortunadament, tot ha canviat i ara no hi té res a veure.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

Les meves tasques habituals com a educador en un CRAE estan fortament relacionades amb treballar la vida quotidiana del jovent tutelat.

De fet, hi ha una frase que em va ensenyar un gran educador fa 35 anys que diu:

Un educador social és una persona de presència lleugera que acompanya els adolescents en el seu procés maduratiu.

Crec que és una frase que simbolitza molt bé la nostra tasca com a equip educatiu en un CRAE.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

Amb aquesta feina, cada dia aprenc: em faig humil, aprenc a valorar la vida i l'entorn i, d'alguna manera, em sento jove, perquè els nois i noies t'aporten frescor, joventut i ganes de seguir [...].

Penso que el jovent tutelat, a part d'ajudar-lo nosaltres, també ens ajuda ell diàriament.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Aquesta institució fa una molt bona tasca en preparar els adolescents pel futur, ja que se'ls dona una funció acollidora i un marc normatiu que els orienta en un moment molt difícil com és l'adolescència. Senzillament, els CRAE destaquen en acompanyar-los en aquesta etapa i brindar-los acolliment i límit.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Caldria millorar molt l'estabilitat dels equips educatius i l'excés de figures referencials. És a dir, les vacances, el canvi de tutors legals i les baixes laborals fan que aquest equilibri trontolli, tot i que això és molt difícil de canviar.

El tòpic quan se'ns fa aquesta pregunta és que cal demanar més recursos. Al final, però, no és qüestió de recursos, sinó de la tasca educativa. Crec que en comptes de demanar més recursos caldria optimitzar els que tenim: tenir una visió global de tots els equips que treballen en el sistema de protecció a la infància, des de l'equip educatiu i directiu fins la DGAIA i els fiscals. Seria convenient que tots treballéssim més en conjunt i no limitar-nos en la nostra tasca individual.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

L'estereotip més estès és que si un jove ingressa a un CRAE és perquè és dolent. Llavors és important que nosaltres, com a equip educatiu, deixem clar al jovent en les reunions de pre-ingrés que si els toca viure al CRAE és perquè uns adults no han pogut efectuar les funcions que els tocava.

La societat, però, acostuma a tenir una imatge de jove perillós, conflictiu o fins i tot victimitzat. Llavors molta gent es queda parada quan veu casos de persones que han sortit endavant tot i viure en un Centre Residencial d'Acció Educativa. No poden creure que vagin a la Universitat o bé que tinguin un ofici prestigiós i amb un bon salari. Jo penso que en un CRAE hi hagués pogut estar qualsevol de nosaltres per circumstàncies de la vida.

Cal enderrocar aquesta falsa imatge dels Centres com un espai allunyat de la societat.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

El problema d'aquesta feina és que ara sóc el subdirector i a mi m'agrada molt el contacte amb el jovent, les activitats, treballar la seva vida quotidiana... I ara veig que ja no ho puc fer. S'està burocratitzant tot el sistema de protecció a la infància i això cada cop m'agrada menys.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

Doncs el que més m'agrada d'aquesta feina és el contacte i la capacitat de poder ajudar els nois i les noies en risc d'exclusió social.

Educadora Social 01

ACTUA Cooperativa

Sexe: Femení

Edat: 54

Any de debut: 1989

- **¿Quina percepció tens sobre la teva feina?**

Com a educadora social faig de tot: des de l'acompanyament dels adolescents fins l'aposta pel canvi. Quan ingressa un jove tenim un repte, un encàrrec i l'hem de complir utilitzant les diferents eines i recursos humans i professionals, amb la finalitat que la seva situació canviï a millor.

- **Per altra banda, com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Un CRAE és una casa on els i les adolescents hi viuen per innumerables circumstàncies familiars. Així doncs, aquí fem dos tipus de feina: gestionar tots els assumptes burocràtics que facin falta i per altra banda també aprofundim en l'atenció directa a l'adolescent.

Cal dir que el més important en un CRAE es l'acció educativa, és a dir, que el menor es desenvolupi amb totes les seves capacitats.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'aquesta institució?**

Jo fa molts anys que treballo aquí i hi tinc molta experiència però, en un principi, jo no era educadora perquè la carrera d'educació social no existia, per tant era assistent social. Va ser llavors quan em van oferir aquesta feina que vaig imaginar que assistiria a una casa en la qual hi viuen infants dels que has de tenir cura... En fi, com en una antiga maternitat. Però els CRAE no són així per a res. Tota la institució en sí ha evolucionat moltíssim, de la mateixa manera que els respectius objectius a treballar, les finalitats, la funcionalitat... Tot això ha experimentat un canvi perquè la societat també ha evolucionat, per la qual cosa treballar en un Centre Residencial d'Acció Educativa m'aporta una formació continua, que no s'acaba mai.

- **Quines són les teves tasques habituals com a educador/a en un CRAE?**

Aquí diferenciem dos tipus de tasques: per una banda efectuem les gestions, que es basen en treballar amb les escoles, jutjats, justícia juvenil, centres de salut, amb les famílies.. Tot això gira entorn amb la col·laboració que hi ha amb els professionals referents a aquest menor. Per altra banda, l'equip educatiu pràcticament viu al CRAE: mengem amb els joves, juguem, els acompanyem a l'escola... Això ens ajuda a estar atents a allò que veiem, sentim i intuïm.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

Trobo que m'ha ajudat a millor en moltes coses, com ara la gestió del temps, les emocions... M'ha ajudat a créixer com a persona i professionalment, ja que aprenc molt amb els adolescents; cada individu és un món. Hi ha un aprenentatge continu. Personalment, això m'ha permès madurar molt.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Doncs en el canvi. Penso que aconseguim objectius a curt termini i el nostre encàrrec a assolir és el canvi que farà el menor durant l'estada a aquesta institució. És cert, però, que cadascú com a individu necessita el seu temps.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Caldria millorar la funcionalitat i coordinació de l'equip educatiu: hauríem d'aconseguir que tots els educadors fóssim un. Quan es treballa en equip, cadascú és diferent i a l'hora d'establir criteri tots mostren diferents maneres de pensar, així trobo important la presència d'un únic criteri que ajudi a créixer als adolescents.

M'agradaria que tinguéssim tots els mateix pensament, però clar, això no pot ser perquè som persones i això és el que ens fa diferents.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents del CRAE? A què creus que es deuen?**

No podem evitar que la societat tingui prejudicis per falta d'informació, així que ens trobem amb anècdotes d'aquestes cada dia. La societat té prejudicis i estereotips. Un CRAE és un microsystema social. Racisme, xenofòbia. La societat ha de canviar, les famílies han de canviar i les polítiques socials han de protegir aquestes institucions. Si aconseguim canviar aquests sistemes socials aquests microsystemes socials també canviarien.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina? Per què?**

No hi ha res que no gaudeixi. Però si hagués d'escollir alguna cosa, seria el fet plegar a les 11h o a les 12h de la nit... Acabo molt cansada.

Tampoc gaudeixo els moments d'agressivitat o violents en el CRAE, tot i que com a educadora els he de saber portar. es part de la professió.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina? Per què?**

Tot. Tractar amb els adolescents, observar com volten les hormones... Penso que treballar amb gent jove a diari em manté jove.

Per altra banda, també m'agrada treballar en equip, i aquesta feina m'ha permès conèixer gent encantadora.

Subdirectora

Llars Infantils Torre Vicens

Sexe: Femení

Edat: 56

Càrrec: Subdirectora

Any de debut: 1984

- **Què et va empènyer a treballar en un CRAE?**

Doncs a mi sempre m'han cridat l'atenció els nens que tenen dificultats. Jo vaig estudiar magisteri perquè volia ser mestra. Mentre estava estudiant la carrera, però, vaig tenir l'oportunitat de fer col·laboracions amb el que aleshores s'anomenaven Aules Taller. Aquestes eren unes aules a les quals hi assistien adolescents que no podien seguir l'escolaritat estàndard. Després també vaig poder fer un projecte molt bonic amb el centre d'acollida que hi havia aleshores a la ciutat de Lleida. Va ser llavors quan vaig descobrir que, sent mestra, l'única sortida professional que hi havia no era només estar treballant en una classe, sinó que hi havia el món de la infància en risc social, la qual cosa em va agradar molt. Més endavant, quan vaig acabar la carrera vaig començar a fer substitucions fins que vaig aconseguir una plaça com a educadora.

- **Com definiries un Centre Residencial d'Acció Educativa?**

Un Centre Residencial d'Acció Educativa és un lloc en el qual un infant pot sentir-se segur, acollit i estimat. És una llar on pot descobrir una manera diferent de relacionar-se amb adults i els seus iguals. Un lloc en el qual pot descansar, créixer, aprendre i on pot curar-se de les ferides que hagi pogut patir en la seva vida amb la seva família.

- **Quina és la imatge que tenies abans de conèixer la dinàmica d'un CRAE?**

[...] Quan jo vaig començar a treballar, els CRAE es coneixien com els Centres de Menors; llavors, els menors podien ser delinqüents o bé perillosos. Aquest concepte donava una imatge pejorativa a aquesta institució, ja que tothom sabia que els interns en aquest Centre eren dolents o persones provinents d'un entorn familiar tòxic.

- **Descriu els teus càrrecs habituals en aquesta institució: és a dir, en què es basa la teva feina?**

Doncs jo sóc la subdirectora, per tant formo part d'un equip directiu que intenta que la gestió del CRAE sigui adequada, és a dir que hi hagi un bon govern i una bona utilització dels recursos,

tant humans com materials. Personalment, trobo que la meva tasca és la més bonica de totes perquè és la que està orientada a que l'equip educatiu puguin reflexionar sobre la feina que fan i que els projectes educatius que fem amb els infants estiguin el més ajustats possibles a les seves necessitats. Així doncs, la meva feina es basa molt en el seguiment i és per això que considero que és la més bonica, ja que és la que té una incidència més directa cap als infants i adolescents.

- **En quins aspectes personals creus que aquesta feina t'ha ajudat a millorar?**

Clar, jo vaig començar treballant d'educadora social i ara ja fa onze anys que sóc subdirectora. Llavors, com a educadora social el que vaig descobrir és que aquesta feina m'ajuda a créixer com a persona. De fet, quan venia a treballar arribava amb el conflicte, i jo sabia que la meva feina era precisament gestionar aquest conflicte. Jo treballava en un CRAE per adolescents i és cert que hi havia moments molt bonics, però els que predominaven eren aquells en els quals els joves interns em reptaven, em deien que no, em mostraven els seus conflictes personals i la seva rebel·lia, les seves pors... Per tant, la meva feina com a educadora social era posar ordre, donar calma, tenir-ne cura, acompanyar-los en el seu procés maduratiu, ajudar-los a que s'adonin dels seus errors i conflictes... Llavors, tot això suposa un creixement personal molt bèstia, perquè jo també podia arribar a sentir por quan un jove em desafiava; és per això que com educadora havia de saber gestionar aquests sentiments per tal de poder ajudar l'altra persona. De vegades, també vinculava molt amb un adolescent: me l'estimava fins al punt que me'l volia endur cap a casa. És per això que també vaig haver d'aprendre a gestionar aquest vincle emocional que podia arribar a crear.

Per altra banda, com a subdirectora per mi el més important és tot l'aprenentatge que faig sobre mi mateixa. A mi, per exemple, em costa donar ordres i dir que no, o bé veure que la gent s'enfada amb mi perquè està descontenta amb les meves decisions. Això és un aspecte que també m'ha ajudat molt a descobrir quin és el meu rol com a líder d'un equip directiu.

També he après que, com a subdirectora, treballo en una mena de *Sandwich* jeràrquic. És a dir, per sobre meu mana el director i per sota hi ha una sèrie de persones que són l'equip educatiu i els infants i adolescents. Llavors també he d'aprendre a gestionar les coses des d'aquesta situació intermèdia; no puc decidir basant-me en allò que jo consideraria que és el més adient i apropiat.

- **En què creus que els CRAE fan una molt bona tasca?**

Jo considero que els CRAE són imprescindibles, perquè hi ha infants que estan tan malmesos i han patit tant que ja no poden viure amb la seva família. L'ideal seria que els infants que no

poden conviure amb els seus progenitors biològics poguessin anar a viure amb una família substituïda que els proporcionés el caliu i l'atenció estable, previsible i continuada que aquests necessiten. Però, com ja he dit, aquests infants estan tant malmesos que sovint necessiten una atenció especialitzada; llavors aquesta és la resposta que dona un Centre Residencial d'Acció Educativa. És un espai en el qual refer-se de les seqüeles que deixen les situacions de maltractament o bé negligència -casos els quals són els que més ens trobem en els CRAE. Sobretot, els CRAE fan una molt bona tasca en donar aquesta segona oportunitat: que els infants vegin que aquí es poden sentir segurs i que poden confiar en la vida, perquè la vida els portarà moltes coses bones encara que hagin patit una experiència negativa.

- **Pel contrari, què creus que caldria millorar?**

Per començar, des del meu punt de vista m'agradaria poder seleccionar el perfil professional que necessiten els infants del meu CRAE, la qual cosa ara resulta impossible. Per altra banda, crec que una cosa a millorar dels CRAE és poder oferir una atenció més personalitzada als infants i poder oferir més recursos i activitats, com ara extraescolars, classes de repàs, atenció terapèutica personalitzada... En resum, la capacitat de poder oferir a l'infant l'oportunitat de desenvolupar els seus talents i que pugui trobar el seu lloc a la vida amb el nostre acompanyament. Ara per ara, però, en els CRAE no és pot aconseguir perquè no tenim suficient personal, temps o recursos.

- **Des de la teva sincera opinió, quins són els estereotips socials que s'atribueixen als infants i adolescents dels Centres Residencials d'Acció Educativa? A què creus que es deuen?**

Jo crec que l'estereotip arrelat als joves dels Centres de Menors encara existeix. Els infants dels CRAE actualment encara són jutjats en base a la idea de que poden ser perillosos. Crec que aquest estereotip s'està modificant perquè hi ha molts CRAE i la vida dels infants residents s'ha normalitzat molt: van a l'escola, fan activitats... Llavors, crec que aquest estereotip està canviant i la societat està comprenent que els joves que han tingut una problemàtica familiar també són joves que fan una vida normal com els altres. Darrerament, també han arribat molt MENORS No Acompanyats i a Catalunya especialment hi ha hagut moltíssima dificultat per gestionar la gran quantitat de joves immigrants en risc d'exclusió social. Per conseqüència això també ha generat uns estereotips i una opinió social negativa cap als menors que no poden viure amb les seves famílies. Tot i així, penso que mica en mica això va canviant i va millorant la imatge que és té dels CRAE i els infants i adolescents que hi viuen.

- **Què és el que menys gaudeixes d'aquesta feina?**

Potser el fet d'haver de gestionar el malestar de la resta de professionals, sobretot quan la causa té relació amb mi perquè la gent està en desacord amb les decisions que prenc.

Per altra banda, tampoc gaudeixo el fet de que mai puc desconnectar al 100%, perquè sempre hi ha urgències i el director i jo hem d'estar pendent del telèfon de guàrdia, ja que en qualsevol moment poden trucar. Llavors, quan sona el mòbil de direcció sempre em poso en alerta. Al nostre CRAE tenim infants molt petits i de vegades es posen malalts, els hem de portar a l'hospital... I aquestes situacions sempre m'espanten, perquè em preocupa que un intern hagi pres mal o bé que hagi passat alguna altra cosa greu.

- **Què és el que més t'agrada d'aquesta feina?**

Els infants. El que més m'agrada d'aquesta feina és treballar amb infants i sobretot amb adolescents. És a dir, els nens petits m'encanten perquè m'agrada molt donar un biberó, tenir-ne cura... Però el fet de poder tenir una conversa amb un adolescent és fantàstic.

També em satisfà molt la capacitat de solucionar problemes, i és una cosa que he de fer diàriament. De vegades em poso molt nerviosa perquè hi ha un tema que s'encalla, ja que hi ha aspectes que no depenen de mi a l'hora de trobar-ne una solució. És per això que, quan trobo un remei, em sento com si hagués resolt un problema de matemàtiques: em costa, m'hi esforço de valent i al final, quan el solvento, esdevé una experiència molt gratificant.

