

Soukaina Zak Haddachi

**LA INTERVENCIÓ DE L'EQUIP EDUCATIU
DELS CENTRES DE PROTECCIÓ AL
MENOR: La contenció**

TREBALL DE FI DE MÀSTER

Dirigit per Roger Borrull Gras

**Màster en Innovació en la Intervenció Social i
Educativa**



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2022

ÍNDIX

1.INTRODUCCIÓ	4
2.ESTAT DE LA QÜESTIÓ / MARC TEÒRIC	6
2.1.El sistema de protecció a la infància i adolescència de Catalunya	6
2.2.El perfil formatiu dels educadors/es dels centres de protecció.....	8
2.3.Els inicis de l'educació social.....	9
2.4.Definició d'educació social.....	10
2.5.Les competències professionals de l'educador/a de menors	11
2.6.Les funcions de l'educador/a	13
2.7.La contenció com a intervenció	15
2.7.1.La contenció emocional	18
2.7.2.La contenció física	19
2.7.3.La contenció farmacològica	19
2.8.La necessitat d'uns educadors/es ben formats	20
2.9.Contextualització	21
3.OBJECTIUS	24
4.PLANTEJAMENT METODOLÒGIC	24
4.1.Preguntes principals	24
4.2.Hipòtesis	25
4.3.Disseny metodològic.....	26
4.3.1.Enfocament metodològic i justificació	26
4.3.2.Subjectes d'estudi	26
4.3.3.Tècniques d'investigació i procediments d'elaboració d'instruments de recollida i classificació de les dades.	27
4.3.4.Tipus i modalitat de l'anàlisi de les dades obtingudes.	28
4.3.5.Com s'ha desenvolupat el treball de camp	28

5.EXPOSICIÓ I ANÀLISIS DELS RESULTATS	30
5.1.Franja d'edat i sexe dels/les educadors/es entrevistats/es	30
5.2.Formació dels educadors/es de menors.....	31
5.3.El concepte de contenció segons l'equip educatiu entrevistat	32
5.4.Formació especialitzada en contenció i recursos amb els quals compta l'equip educatiu per desenvolupar una contenció.....	34
5.5.La contenció com a intervenció en el dia a dia de l'infant/adolescent.	38
5.6.Sentiments de l'equip educatiu en vers les contencions que realitzen....	40
5.7.Primeres intervencions, primeres dificultats.	42
5.8.Mancances dels educadors/es a l'hora de fer una contenció.....	43
5.9.Línies de treball i estratègies comunes per dur a terme les intervencions en moments de crisi dels menors.	44
6.CONCLUSIONS	46
7.IMPACTE SOCIAL	48
7.1.Estudis científics sobre la temàtica i l'aportació del present treball d'investigació	48
7.2.Vinculació entre els objectius plantejats i els objectius del desenvolupament sostenible i l'Horitzó 2020.	51
7.3.Mesura de l'impacte social de la investigació.....	53
8.FUTURES LÍNIES D'INVESTIGACIÓ	56
9.BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA.....	58
ANNEXOS.....	66

1. INTRODUCCIÓ

El meu interès personal per l'elecció d'aquesta investigació ha estat després de pensar en la principal problemàtica que tenim actualment els educadors socials que treballem en l'àmbit de la infància.

En el meu lloc de treball com a educadora en un centre d'acollida de Tarragona, els últims mesos estic atenent a noies adolescents d'entre 13 i 18 anys amb unes problemàtiques similars: víctimes de maltracta per part dels progenitors, víctimes d'abús sexual i violacions, i negligència dels pares. La principal problemàtica social que m'hi trobo com a professional en primera línia atenent i acompanyant a aquestes noies és que sovint protagonitzen situacions de crisi que s'ha d'atendre de manera urgent i oferir atenció a cadascuna d'elles. En aquests moments i després de fer una llarga intervenció, faig la reflexió personal de si estem suficientment preparats per dur a terme una contenció.

Després de parlar amb el meu tutor de Treball de Fi de Màster, em va ajudar molt en com enfocar el tema, ja que, coneix molt bé l'àmbit de la infància i també ha confirmat aquesta possible mancança en formació i intervenció en contenció que ens podem trobar tots els professionals que treballem amb els nens, nenes i adolescents en centres de protecció.

Per això, he decidit investigar sobre el tipus d'intervenció de l'equip educatiu dels centres de menors, concretament, saber si disposen de les eines i formació necessària per dur a terme la intervenció en moments de crisi dels menors, i per tant, durant una contenció. Penso que m'ajudarà molt a nivell professional, en adquirir coneixement i enriquir-me per tal de desenvolupar una millor feina i atenció al col·lectiu amb el qual intervinc.

En la societat actual i davant de noves situacions socials, el perfil dels menors que ingressen als centres de protecció són diferents i cada cop més canviants que fa que sorgeixin diverses necessitats en la feina dels educadors/es socials. Considero molt important identificar quines són les necessitats i mancances de

l'equip educatiu per dur a terme una contenció, per tal de millorar com a professionals i per aconseguir un bon tracte cap als menors que són atesos.

Per tal d'obtenir uns resultats concrets i apropar-nos a la realitat dels educadors/es de la nostra zona, s'ha decidit enfocar aquest treball d'investigació a la ciutat de Tarragona, seleccionant tots els centres de protecció de menors i pisos assistits del territori. Els professionals de l'educació són qui podran oferir una resposta de manera anònima i realista sobre el tema en qüestió dels quals es podran extreure conclusions amb la major proximitat a la percepció i visió de cada professional. Tot i haver estudis similars a aquest, considero important endinsar-nos més en aquesta problemàtica i demostrar les grans mancances que s'hi troba en la feina dels educadors/es socials que atenen directament als menors protegits, ja que, molts cops no es té en compte la gran feina que s'està fent i el esgotador que arriba a ser.

La contenció es tracta d'una intervenció aplicada en situacions de conflicte i crisis dels menors per evitar que es posi en perill la seva integritat física i emocional, la dels altres que l'envolten i dels educadors/es presents. Per tal de dur-la a terme, és necessària una formació i recursos per saber com actuar en cada cas, però a mesura que s'avanci en el treball es demostra clarament com hi ha una gran mancança i arriba a ser una problemàtica compartida per tots els professionals educadors.

2. ESTAT DE LA QÜESTIÓ / MARC TEÒRIC

2.1. El sistema de protecció a la infància i adolescència de Catalunya

El sistema català de protecció a la infància i l'adolescència disposa de diferents vies per denunciar o comunicar la sospita d'una situació de maltractament, desemparament o de risc d'un menor. Aquest sistema engloba un col·lectiu de professionals i institucions que generalment són qui millor poden detectar aquestes situacions: els centres d'atenció primària, professionals dels centres escolars, equips d'atenció psicopedagògica, policia, serveis socials bàsics, etc.

Quan es detecta una situació de risc, maltractament o desemparament es comença un circuit ordinari o específic depenent de la urgència de cada cas, sempre garantint la protecció del menor. En els dos circuits, l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) ha de fer una avaluació de la situació del menor i determinar si aquest pot seguir en el seu nucli familiar o s'ha de proposar una mesura protectora a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), per tant, separar al menor del seu nucli familiar perquè no està ben atès o hi ha certa negligència i ha d'ingressar en un recurs residencial de protecció (Gencat, 2020).

En la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i adolescència, es defineix situació en risc com aquella en la que el menor es vegi perjudicat en el seu desenvolupament personal, familiar, social o educatiu, en el seu benestar o drets, a causa de carències, conflictes familiars, socials o educatius (BOE, 2015). Tal com remarca la llei, qualsevol situació que pugui perjudicar al menor es considera com a situació en risc, per tant, se l'ha de protegir des de l'administració, sigui ingressant al menor en un centre de protecció de manera urgent o establint pautes dictades per l'EAIA que hagin de seguir els familiars per tal de millorar la situació del menor.

La DGAIA és l'organisme que promou el benestar de la infància i l'adolescència en alt risc de marginació social amb l'objectiu de contribuir el seu desenvolupament personal. També exerceix la protecció i tutela dels infants i

adolescents desemparats (Gencat, 2011). Aquest organisme té com a missió atendre i protegir els infants i adolescents en situació de desemparament que es troben a Catalunya. Per tant, té la responsabilitat de vetllar perquè els equips dels centres del sistema de protecció català proporcionin atenció, educació necessària i un tracte afectiu a aquests menors. A més de posar atenció a que els centres de protecció disposin d'eines de millora continua de la qualitat de vida dels menors en situació de desemparament (CEESC, 2019).

Seguidament s'expliquen alguns dels recursos residencials pels menors tutelats per la DGAIA i que són els que s'investigaran en aquesta recerca:

- **Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE):** es tracta d'un servei d'acolliment residencial, per a la guarda i educació dels infants i adolescents (de 0 a 18 anys), amb l'objectiu de 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 (Gencat, 2010).
- **Centre d'Acollida (CA):** és un servei residencial d'estada limitada i transitòria per menors d'entre 0 i 18 anys, que té com a objectiu realitzar el diagnòstic de la situació o risc de desemparament de menors respecte els seus familiars, per tal d'elaborar la corresponent proposta de mesura de protecció pel menor (Gencat, 2010).
- **Pis assistit de 16 a 18 anys:** és un servei d'habitatge de caràcter assistencial i educatiu per a joves d'entre 16 i 18 anys amb mesura d'acolliment simple en institució, per preparar als menors a l'hora d'assolir la majoria d'edat i estar capacitats en la integració social, tot mantenint-se la tutela i control per part de l'entitat pública de protecció de menors (Gencat, 2010).
- **Cases d'infants:** és un servei que fa una intervenció de caràcter preventiu a partir de programes de suport familiar, és a dir, és un programa de suport a famílies en situació de risc social (Rodríguez, 2015).

2.2. El perfil formatiu dels educadors/es dels centres de protecció

Segons Tarín (2017) les titulacions universitàries a través de les quals es pot accedir a una professió amb les competències adequades per a l'atenció dels menors són les següents: educació social, treball social, psicologia, pedagogia, psicopedagogia, mestre/a, dret i filologia. Cal dir que segons la seva investigació, la professió de l'educador de menors té una gran carència de tractament des de les institucions universitàries, tot i que aquesta professió s'identifica molt amb el grau d'educació social, engloba diversos col·lectius d'intervenció i l'àmbit d'infància i adolescència és un col·lectiu més dins de tota la formació universitària d'aquest grau. Per tant, la universitat ofereix un coneixement més general d'aquest àmbit i no específica de la professió dels educadors de menors.

Fent una recerca pròpia per tal de contrastar l'esmentat anteriorment sobre el temari i les assignatures relacionades amb l'àmbit d'infància en la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona en el grau d'Educació Social s'ha trobat el següent: psicologia de l'adolescència, maduresa i tercera edat com a única assignatura obligatòria del grau relacionada amb la infància, i les matèries optatives següents: l'atenció socioeducativa en infància en situació de vulnerabilitat, infància i salut, animació sociocultural a la infància i la joventut, i ètica en la intervenció socioeducativa en infància i família, les quals s'ha d'escollir 30 crèdits en tota la carrera (Universitat Rovira i Virgili, 2009).

A més del grau universitari d'educació social també es pot accedir a un lloc de treball en un recurs de menors a través d'altres titulacions com ara tècnic d'integració social, tècnic en animació sociocultural i tècnic de mediació intercultural (Tarín, 2017). Tot i que el perfil professional requerit per desenvolupar la funció educativa als centres de protecció sigui el titulat universitari d'educació social, no sempre és així (Salvador, 2011).

Tenint en compte la legislació, en la recent llei aprovada a Catalunya, Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència en l'article 4 exposa que les administracions públiques han de vetllar perquè tots els professionals que atenen als nens/es i adolescents tinguin la formació i

qualificació específiques i adequades a les seves necessitats (Gili, 2010). A partir d'aquest interès de l'administració per identificar la capacitació dels professionals que treballen en centres residencials d'atenció als menors, es va impulsar un document sobre el perfil professional de l'educador/a social que va aprovar el Comitè d'experts en formació de recursos humans en l'àmbit dels serveis socials al 2005, en la qual es descriuen les funcions que ha d'exercir i proposa els requisits mínims de l'accés i la formació específica amb la finalitat de garantir la qualitat de l'atenció als menors (Marzo i Fajardo, 2011).

En una tesis doctoral sobre les característiques dels/les educadors/es socials dels recursos residencials d'atenció a la infància i adolescència a Barcelona i província, els resultats de la investigació van ser que el perfil formatiu dels educadors/es socials es caracteritza per una elevada qualificació, ja que, el 76% té una titulació universitària i un 50% d'aquest tant per cent és diplomada/a en educació social. A més, el 93% considera molt important la formació continuada i el 82% ho fa a través del pla de formació anual que proposa la direcció del recurs (Marzo, 2017). Segons un estudi del CEESC (2019), el 82% dels enquestats tenen la diplomatura d'educació social o han estat habilitats com a educadors/es socials. Mentre que la resta encara no ha acabat el grau o provenen d'altres estudis de l'àmbit social.

En definitiva, els menors en centres de protecció es troben en una situació delicada i cadascú té unes problemàtiques personals, familiars i socials diferents, per tant, és imprescindible que el professional educador/a tingui una formació bàsica (educació social) i, una més específica en tècniques i teràpies d'intervenció, i nombroses competències per tal de dur a terme les funcions establertes de manera adequada (González, 2005).

2.3. Els inicis de l'educació social

L'educació social ja existia molt abans de reconèixer-se com a disciplina acadèmica a Espanya. Es duia a terme des de la pràctica professional però també es basava des de la reflexió teòrica que aportaven altres disciplines científiques desenvolupades. Segons Nuñez (2010) l'expansió de l'educació social en l'última dècada del segle XX va ser determinada per dos grans factors:

l'increment dels sectors marginals i la consciència de responsabilitat davant dels nous problemes derivats de la convivència. El col·lectiu en el qual es va centrar eren sectors més fràgils de la societat com ho és la infància i l'adolescència abandonada i orfe.

Per tant, la figura de l'educador/a social que coneixem avui en dia és fruit d'un llarg procés de definició d'una professió. S'ha anat desenvolupant històricament a través de diferents nivells de formació, diferents disciplines científiques i enfocaments educatius diversos. (Lázaro, 2010).

En l'any 1972 es va crear a Barcelona la primera associació d'educadors especialitzats, i a nivell estatal el 1987 es va crear la federació estatal d'associacions d'educadors especialitzats que va permetre a partir de molts esforços el reconeixement oficial dels estudis de la diplomatura de l'educació social (Ortega, 2005).

La professió de l'educació social que coneixem avui no es va instituir a les universitats catalanes com a diplomatura fins l'any 1992, i per tant, és quan es reconeix acadèmicament i es normalitza professionalment. Es disposava d'antecedents en la formació dels educadors/es socials però de forma no reglada, per exemple, l'Escola d'Educadors Especialitzats creada l'any 1969 a Barcelona, l'Escola Flor de Maig i l'Escola d'educadors especialitzats a Girona. Tot i que l'oficialització de la formació va esdevenir un gran pas, la normalització de la professió va ser un procés molt més llarg a causa del gran nombre de professionals que ja exercien d'educadors/es socials però no disposaven cap formació prèvia. (Fundació Plataforma Educativa, 2008).

2.4. Definició d'educació social

Laura Cruz (2010) en la seva tesi doctoral fa referència a l'educació social com una acció sistemàtica i fonamentada, de suport, mediació i transferència que afavoreix el desenvolupament de la sociabilitat de la persona, grup o comunitat al llarg de tota la seva vida, circumstàncies i contextos, promovent la seva autonomia, integració i participació crítica en el marc sociocultural que l'envolta,

comptant amb els propis recursos personals, tant de l'educador/a com del subjecte, i mobilitzant tots els recursos socioculturals necessaris de l'entorn i/o creant noves alternatives.

Al 2008 es defineix a la persona de l'educació social com a professional que fa una intervenció socioeducativa amb persones, amb la finalitat d'aconseguir el seu desenvolupament personal i social, i integrar-se en la comunitat en diferents àmbits socials i participatius, exercint amb altres professionals una funció de la intervenció social i educativa en contextos socio-comunitaris.

Segons la classificació nacional d'ocupacions, el perfil professional de l'educació social es defineix de la següent manera: professionals que presenten assessorament i orientació a persones, famílies, grups, comunitats i organitzacions en resposta a les dificultats personals i socials. Ajuden a les persones a desenvolupar habilitats i accedir als recursos i serveis de suport que necessiten per donar resposta als problemes vinculats a l'atur, la pobresa, discapacitats, addiccions, comportaments delictius i circumstàncies conjugals o d'altres tipus (Tarín, 2017).

En el sistema de protecció a la infància a Catalunya s'entén la intervenció de l'educador/a social com un encàrrec que rep de la direcció general d'atenció a la infància i l'adolescència (DGAIA), que té la responsabilitat d'atendre i protegir als menors d'edat. Per delegació d'aquesta, l'educador/a social rep l'encàrrec de guarda i atenció educativa en relació amb els menors acollits en els centres de protecció (Marzo, 2011).

2.5. Les competències professionals de l'educador/a de menors

Pel desenvolupament de qualsevol professió s'han d'adquirir unes competències per tal d'aconseguir una intervenció exitosa. S'entén per competència professional un conjunt de coneixements, habilitats i actituds que gestionades mostren un perfil professional competent, no només complir amb les funcions, en aquest cas d'educador/a, sinó que implica satisfer les demandes de les persones ateses de la millor manera possible.

Segons l'informe del grup d'investigació IDEO la competència es defineix com el conjunt de coneixements i capacitats que permeten l'exercici de l'activitat professional, conforme amb les exigències de la producció i el treball (Campoy et al., 2011).

L'educador/a de menors es tracta d'una figura de referència cap als menors protegits, i la seva professió no es basa en les activitats sinó en la seva forma de treballar. La metodologia de treball dels educadors/es permet construir des de la vinculació professional el referent, que és la clau que permet arribar als objectius amb eficàcia. La manera en que els educadors/es duen a terme la seva professió provoca una relació bidireccional respecte als usuaris, generant en ells/es una sensació de seguretat, confiança i sobretot de proximitat. Aquestes sensacions es tradueixen com a competències professionals dels educadors/es, que a través del vincle afectiu cap als menors s'aconsegueix una millor intervenció, proximitat i orientació en les seves vides. Amb aquestes competències l'educador/a aconseguix ser referent amb la intenció de poder treballar i intervenir amb les persones i els seus contextos de desenvolupament (García, 2010).

L'establiment de vincles afectius, relacionals i emocionals entre educador/a-infant és imprescindible, per això, els rols principals de l'educador/a són el reconeixement d'aquest vincle, la seva acceptació i que siguin relacions satisfactòries que s'han d'utilitzar des d'un punt de vista professional per tal de que els permetin una intervenció resolutiva i pràctica per reconduir determinades situacions de la vida quotidiana (Fundació Plataforma Educativa, 2008). El paper principal de l'educador/a en les intervencions és el de "canvi" dels menors, ja que, han de ser intervencions de qualitat, creant una relació afectiva i de seguretat. (Fundació de salut i comunitat, 2020).

Segons Nuñez (2010) el treball educatiu es basa en els tres pilars següents: capacitat intuïtiva per a dur a terme la feina, habilitats tècniques basades en el coneixement de mecanismes psíquics i el saber dels factors econòmics, sociològics i culturals. A més, en un estudi del perfil de professionals de l'educació social, estableix que ha de ser un referent per a les persones,

empàtics, capaços d'exercir l'escolta activa i tenir equilibri i capacitat d'establir vincles basats en l'autoritat sense ús de coacció ni abús de poder (Rueda, 2021).

En l'article de Rueda es nombren una sèrie de característiques que hauria de tenir un educador/a de menors, però el que més destaca és el vincle i l'empatia, les habilitats socials i de comunicació, la implicació, la motivació i el suport, i el coneixement i l'experiència. Per tant, estan més relacionades amb la personalitat que amb la teoria i coneixements pedagògics. A més, s'ha comprovat que les intervencions més eficaces tenen a veure amb la posada en pràctica del bon tracte, respecte, empatia, confiança, comprensió, paciència i el sentit d'humor, ja que, aquestes habilitats transmeten als menors sensació de seguretat i converteixen als professionals en referents estables i en persones a les quals recórrer en qualsevol moment, com a suport per afrontar els problemes. L'article també exposa que una de les competències bàsiques per fomentar relacions saludables i suport social amb els menors és l'empatia, una eina imprescindible per a dur a terme el procés educatiu. Aquesta habilitat permet als educadors/es crear un espai amable, segur i protegit en el qual el menor se sent escoltat i més motivat en expressar les seves emocions.

2.6. Les funcions de l'educador/a

Abans de descriure les funcions de l'educador/a en un recurs residencial de menors, cal esmentar que és difícil delimitar la identitat professional dels educadors/es socials, ja que, està en continua formació i actualització degut als canvis constants en la societat.

Segons Marzo i Fajardo (2011) la funció principal de l'educador és vetllar pel nen/a i adolescent, per la seva salut, alimentació i companyia, a més d'educar-los des d'una perspectiva integral per aconseguir la seva normalització social i la seva autonomia. En els centres de protecció dels menors, l'equip educatiu constitueix una figura de referència tant pel nen/a o adolescent com per la família. La seva feina és de gran importància, ja que, d'alguna manera assumeixen la responsabilitat de la seva educació (García-Merita, 2010).

A continuació es nombraran les funcions específiques diàries relacionades amb l'atenció directa cap a l'infant o adolescent:

- Atendre les necessitats afectives i educatives.
- Atendre les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, salut, etc.)
- Acollir i educar afectivament en situacions quotidianes i d'emergència.
- Acompanyar al/la menor en els moments i espais que sigui necessària la seva presència.
- Vetllar perquè el menor no sofreixi ningun dany.
- Treballar educativament el desinternament del menor.
- Abordar els episodis de violència i canvis d'humor amb intervencions educatives de contenció tenint sempre com a objectiu l'interès superior del menor.
- Actuar, davant de situacions conflictives, amb el tacte suficient com per no incrementar el seu grau de tensió o violència.
- Atendre i donar resposta educativa als canvis d'estat d'ànim i les crisis.
- Evitar que es produeixin situacions o accions que provoquin perill en el grup.
- Acompanyar educativament als menors en la realització de les tasques de la vida quotidiana.
- Posicionar-se adequadament en el grup d'adolescents si conviuen amb nens/es, per evitar que les seves actituds i/o característiques afectin negativament en la convivència dels més petits.
- Estimular i potenciar en el grup el desenvolupament de les relacions personals basades en el suport intergrup al i l'ajuda mútua.
- Ser observador de les dinàmiques de relació que es produeixen tant en el gran grup com en el subgrup i detectar com aquestes canvien amb el temps.
- Estar alerta respecte l'aparició de situacions de maltracta i vetllar per la seguretat de tots en el recurs residencial, incloent els educadors/es.
- Mantenir un ambient confortable i net, i vetllar pel bon ús de les instal·lacions com un model educatiu pels nens/es atesos en el recurs residencial.

Seguint en l'article de les mateixes autores (Marzo i Fajardo, 2011), fan èmfasi en què l'estabilitat dels educadors/es socials afavoreixen la cohesió i la unitat de l'equip educatiu necessàries per mostrar als nens i nenes acollits la coherència i consistència educativa en les accions i decisions, i contribueix a la consolidació dels vincles afectius entre els menors i educadors/es, inclús entre aquests i les famílies.

En l'article de Teresa Marzo (2008) conclou que algunes de les funcions esmentades anteriorment no es poden dur a terme com els agradaria a l'equip educatiu degut a diversos factors: l'organització de les activitats de la vida quotidiana, la ràtio de l'educador/a social per menor acollit, la distribució horària de la jornada laboral, la preferència dels educadors/es per unes funcions o altres, la importància que la direcció i l'equip educatiu atorga a determinades funcions, i la formació continua de cada treballador/a.

2.7. La contenció com a intervenció

Els nens, nenes i adolescents en acolliment residencial, sovint presenten conductes més o menys conflictives. Un estudi realitzat en centres residencials estatals de Fernández del Valle (2018) remarca que el 40.7% dels menors residents reben tractament psicològic, i dins d'aquest percentatge, el 28.3% és per un comportament disruptiu i el 25% per conductes agressives. Per això, des de la Fundació de Salut i Comunitat es va recalcar la importància d'estar preparat des de l'àmbit professional per convertir els episodis de crisis d'agressivitat dels menors en oportunitats de canvi, apostant per una intervenció terapèutica. Així que, és fonamental establir vincle i relacions de confiança amb els menors per tal de poder anticipar situacions perilloses o interaccions complicades, així com la supervisió educativa necessària, a través de la feina professional que permeti objectivar el problema i controlar les emocions.

Segons Fuentes (2019), l'adolescència és la fase de canvi en el desenvolupament de l'ésser humà, sobretot a nivell emocional. La capacitat de gestionar les emocions en aquesta etapa és complicada, ja que, poden afectar a la vida personal i social del jove creant situacions conflictives a través d'actituds

violentes. Per tant, l'educació emocional és molt necessària especialment en menors en risc d'exclusió social amb un entorn social que els dificulta l'adquisició de competències emocionals, afavorint l'aparició de desordres emocional, per tal de saber identificar les emocions i saber com reaccionar.

La majoria dels menors dels centres de protecció han viscut situacions molt doloroses, que els resulta molt difícil superar-les i moltes vegades responen a elles d'una manera que els impedeix avançar i tenen una negativitat emocional que no els ajuda a desenvolupar-se a nivell personal. Degut a aquest fet, sorgeixen conflictes tant en el seu món intern com en les relacions que mantenen amb altres menors com amb els professionals amb els que interactuen, tenint actituds passives o agressives per resoldre'ls com a conseqüència dels problemes emocionals i dificulta la consolidació d'un clima positiu de convivència en els centres. També, la no adquisició d'aprenentatges emocionals pot provocar conseqüències negatives, com ara la frustració, la falta d'autocontrol, impulsivitat, ansietat intensa i conductes agressives a ells mateixos i als demés.

Per això, s'ha de fer una intervenció per convertir-se en persones resilients i promoure actuacions socioeducatives per contribuir al foment de la intel·ligència emocional dels menors.

Per tant, les conductes dels menors en centres de protecció són originades pel desordre emocional que han sofert a base de les circumstàncies familiars i socials. Aquestes emocions doloroses són tan intenses que pel seu intent de reprimir-les o per la creença de la negativitat de manifestar-les, acaben quedant-se bloquejats, plorant o perdent el control (Pazo, 2018).

Segons Pazo, mitjançant l'educació emocional se'ls pot dotar als menors, eines per aconseguir desenvolupar-se de forma positiva i constructiva en les diferents situacions, i proporcionar-los estratègies que contribueixin al desenvolupament de les seves habilitats emocionals: validar les seves emocions, acceptar-se, estimar-se, tolerar la frustració, regular els seus impulsos, afrontar situacions difícils i mantenir en tot moment una visió realista del que està passant.

L'educació emocional és el procés educatiu que té com a objectiu el desenvolupament de competències emocionals. Aquestes es refereixen a la capacitat per gestionar de manera adequada un conjunt de coneixements, capacitats, habilitats i actituds per prendre consciència, comprendre, expressar i regular correctament els fenòmens emocionals i afectius.

Les competències emocionals afavoreixen les relacions amb els altres i facilita la resolució positiva de conflictes, contribuint la salut física, mental i l'ajuda a l'aprenentatge (Bisquerra, 2014). Per això, existeix una clara necessitat de comptar amb recursos específics pels professionals que atenen als menors en centres de protecció amb unes dificultats greus d'autoregulació emocional i conductual.

Davant de moments de crisi dels menors protegits, l'equip educatiu ha d'intervenir ràpidament per evitar danys greus, i la intervenció més utilitzada és la contenció. El terme "contenció" ha adquirit connotacions molt negatives relacionant-lo amb immobilització física i maltractament. Però, el cert és que no només existeix la contenció física (que hauria de ser l'última opció) sinó que existeix la verbal, emocional, farmacològica, etc.

L'ús d'aquestes impedeixen un desbordament afectiu, bloqueig d'una agressió o evitar una autolesió o altres danys, és a dir, la contenció ofereix una seguretat bàsica i ajuda al desenvolupament de l'auto-contenció de la persona en situació de crisi i donar-li suport per capacitar-se en la seva regulació interna. S'ha de tenir clara una idea bàsica sobre les contencions: quan més extern és el recurs utilitzat, més difícil és la seva interiorització, és a dir, una conversa reflexiva és més productiva que una subjecció física, i una recerca d'estratègies personals per evitar un desbordament emocional és més constructiva que un fàrmac. Per això, les estratègies més impositives són més eficaces per la seguretat immediata però contribueixen poc al desenvolupament de mecanismes d'autoregulació (Galán, 2013).

Així, és imprescindible fer un treball proactiu per evitar els factors estressants que poden provocar una autoagressió o agressió cap al personal educatiu o altres menors. La contenció emocional contribueix a incrementar el benestar de

l'infant o adolescent, mentre que la contenció física o farmacològica s'aplica quan no es pot parlar ni reflexionar amb el menor (Hilarion et al., 2012).

2.7.1. La contenció emocional

La contenció emocional en l'àmbit de la infància és sostenir les emocions dels nens, nenes i adolescents, mitjançant un acompanyament, oferint espais per l'expressió dels seus sentiments per tal de trobar eines i solucions al seu problema o inquietud. Aquesta contenció es pot realitzar de varies maneres, però les dues vies més importants són per una banda tenir una actitud empàtica, entendre les necessitats i sentiments del menor, i per altra banda, l'escolta activa, és a dir, tenir la capacitat de posar especial atenció al missatge del menor. Per això, és molt important i necessari crear espais per acompanyar a les persones que estan vivint situacions de crisi (Moreno, 2020).

A més, la contenció és fer sentir que la persona que té un atac de crisi no està sola, que hi ha algú que l'escolta activament i així ho expressa la persona que l'escolta, donant-li suport emocional, atès, protegit, i sobretot segur i escoltat. La contenció emocional tant verbal, corporal o amb material es presenta com una eina eficaç pel tractament de situacions de crisi del menor, sobretot per aquells nens, nenes i adolescents que han tingut una carència afectiva durant la seva etapa primària de la infància, i així ho expressen en moments de crisi o de conductes disruptives com a petició d'ajuda (Sánchez, 2017).

La contenció emocional o verbal hauria de ser la primera estratègia per abordar qualsevol situació de crisi. Aquesta comença a partir de l'escolta activa cap al menor i oferint-li l'acompanyament a una habitació o zona tranquil·la separada de la resta de nens/es del centre, per tal de que el menor en situació de crisi es pugui calmar, sempre tenint en compte que en aquella zona no hi ha d'haver objectes perillosos o que li generin estímuls innecessaris. Segons el Comitè de l'Ètica dels serveis socials de Catalunya del 2015 aconsella que el professional que estigui fent una contenció emocional tingui una actitud tranquil·la, amb un to pausat i empatitzar amb el menor sense confrontar-lo (Bové, 2015).

2.7.2. La contenció física

La contenció física es defineix com la aplicació directa de la força física sobre una persona, amb o sense l'autorització d'aquesta per restringir la seva llibertat de moviments. Aquest tipus de contenció només s'hauria d'aplicar en contextos d'urgència o situacions en les que es posa en perill la pròpia integritat del menor o de les persones que l'envolten, i sempre que s'hagin utilitzat altres alternatives prèviament a aquesta contenció i hi hagi indicis clars de resistència per part del menor en situació de crisi.

En el recull de reflexions sobre contencions es recomana que en cas de presentar-se una situació de crisi, l'educador/a present hauria d'intentar altres mecanismes com ara la contenció verbal, distraccions lúdiques, convidar al menor a anar a una zona o sala més tranquil·la, etc. En el cas de no poder controlar la situació i vagi en augment, i per tant, seria necessària una contenció física, l'equip educatiu hauria de comprovar primer la seguretat de l'espai, dels menors i dels propis educadors/es, per tal de que durant la contenció no hi hagi cap dany. (Bové, 2015).

2.7.3. La contenció farmacològica

La contenció farmacològica és l'ús de medicació per tal de controlar la conducta de la persona evitant lesions. (Báez i Nuñez, 2010). Segons Bové (2015), l'ús de la contenció farmacològica per situacions de crisi hauria de ser administrat per urgències en els serveis sanitaris. Només la podria dur a terme un professional autoritzat i que la medicació hagi estat indicada o pautaada per un metge.

El personal educatiu hauria de tenir una formació mínima en conceptes propis de la farmacologia com ara: presa de signes vitals, és a dir, prendre el puls, respiració, temperatura i pressió arterial, reanimació cardiopulmonar en pediatria, primers auxilis i emergències en cas de contusions, ferides lleus, cremades, intoxicacions, ennuegaments, mossegades i picadures. A més, el centre residencial hauria de comptar amb un farmaciola de primers auxilis a mà.

És molt important tenir en compte a les persones que tenen dificultats en expressar-se i que poden reaccionar de forma negativa davant del seu malestar (crits, agressions, autoagressions, etc.). D'aquí sorgeix la importància de la professionalitat de l'educador/a aplicant les estratègies proactives per evitar l'aplicació de contencions. (Bové, 2015)

2.8. La necessitat d'uns educadors/es ben formats

Segons el Síndic de Greuges (2011) menciona que hi ha una sèrie de mancances als centres de protecció de menors, les més destacables són les següents: la necessitat d'una formació adequada dels professionals per saber escoltar als nens/es i les ràtios inadequades dels centres que dificulten les tasques quotidianes amb una dedicació total.

Els equips de professionals que treballen atenent a menors són el primer receptor de les seves demandes. En el cas dels centres residencials, l'educador/a és el professional responsable de la cura i l'educació dels infants i adolescents, la qual cosa suposa fer-se càrrec de totes les seves necessitats i per tant, comporta al professional un conjunt d'actuacions, coordinació i treball en xarxa. Per tal de satisfer al menor i que es pugui desenvolupar correctament és especialment important que els/les educadors/es tinguin la capacitat d'observació i d'escolta per poder conèixer bé als infants i prevenir possibles conflictes. Per aconseguir-ho es requereix d'una formació específica en tècniques de contenció emocional i física (Hilarion et al., 2012).

El CEESC (2019) reivindica que la formació permanent, la supervisió i els espais de reflexió ètica és important per la professionalització dels educadors/es de menors.

Amb tot això es planteja una major exigència en la recerca de qualitat de professionals, que tindria a veure amb la formació del personal, el disseny i implementació dels programes educatius o protocols específics (Galán, 2013).

En la guia de bones pràctiques per a centres del sistema de protecció a la infància i adolescència concreta que per facilitar que els professionals dels

centres sàpiguen dur a terme una bona intervenció es recomana que mantinguin actualitzada la formació en els continguts següents: prevenció d'accidents, hàbits saludables, pràctica esportiva, **contenció emocional i física**, educació emocional, primers auxilis davant d'una emergència, gestió i ús de la medicació, entre d'altres. A més la direcció del centre hauria d'impulsar guies d'actuació que permetin sistematitzar les actuacions habituals de l'equip educatiu (Hilarion et al., 2012).

Seguint en la línia de la necessitat d'una formació específica per part dels professionals, en l'article de Fernández-Simo (2021) manifesta que la formació continuada de l'equip educatiu del sistema de protecció de menors facilita la coherència de la intervenció i l'ús d'estratègies educatives adequades, ja que, en el seu treball diari han de ser capaços de mantenir l'atenció i la cohesió grupal, mostrar empatia i intel·ligència emocional, etc.

Les formacions potencien espais de reflexió sobre les dinàmiques de treball i les estratègies utilitzades durant les intervencions. A més, s'afirma que la formació contínua i l'especialització dels equips professionals permet respondre les demandes que canvien constantment. Per tant, gràcies a les formacions adaptades a les seves necessitats es pot aconseguir un impacte real en la millora de la intervenció educativa. Aquestes idees sorgeixen després de la investigació sobre la formació dels equips professionals del sistema de protecció a la infància i la joventut, en la qual els equips educatius van verbalitzar la seva inquietud pel que fa a l'actualització necessària de coneixements, planificació i execució de l'acció socioeducativa. (Fernández - Simo, 2021).

2.9. Contextualització

La present investigació s'ha dut a terme a Catalunya, concretament a la ciutat de Tarragona. Per això, primer es farà una breu contextualització del territori sobre el tema.

A España, el nombre de nens, nenes i adolescents atesos pel sistema públic de protecció a la infància va ser d'un 50.272 menors al 2019, dels quals 23.209 eren

ingressats als centres de protecció. Hi va haver un augment del 6.3% de menors tutelats respecte l'any anterior (Aldeas Infantiles, 2021)

Segons dades de l'Informe estadístic mensual de la DGAIA, la població infantil i adolescent a Catalunya de l'any 2020 va ser del 18,1%. D'aquest percentatge, el desembre del 2021 s'han obert 16.579 expedients en el sistema de protecció, els quals, 7.798 dels menors tenen una mesura protectora, sent 6.181 menors que la DGAIA assumeix la tutela d'aquests.

D'aquests menors en mesura protectora, el 33,8% són adolescents entre 15 i 17 anys, el 22,3% de 12 a 14 anys i el 15,5% de 9 a 11 anys. Per tant, podem veure que el 71,6% són preadolescents i adolescents d'entre 9 i 17 anys. Pel que fa al tipus d'acolliment a darrer dia del mes de desembre del 2021, 605 menors són ingressats a centres d'acolliment, 1.904 en centres residencials d'acció educativa i 693 al servei de primera acollida i atenció integral, sobretot per adolescents i joves emigrats sols. La resta dels menors han anat ingressant a cases d'infants, centres terapèutics, centres per a discapacitats, pisos assistits (16 a 17 anys), etc.

Fins ara s'ha estat parlant de Catalunya, i seguidament, es concretarà a la província de Tarragona. A finals del 2021 s'han obert el 19,8% d'expedients de desemparament respecte el total de tota Catalunya, i el 17,3% d'expedients de tutela respecte el total d'expedients de tutela al país.

Referent als diferents recursos, a finals de l'any 2020 s'ha fet una recollida de dades de totes les províncies de Catalunya. La província de Tarragona compta amb 3 centres d'acolliment amb 80 places en total, 12 centres residencials d'acció educativa (CRAE) amb 198 places en total, 1 centre residencial d'educació intensiva (CREI) amb 20 places, 2 cases d'infants amb 16 places en total, i 5 pisos assistits amb 48 places (DGAIA, 2021).

Pel que fa a la ràtio de professionals per cada servei i/o recurs, només s'han pogut trobar dades de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. A continuació, s'indica la ràtio d'educadors/es socials que hauria de disposar cada recurs de protecció al menor:

- **Centre d'acolliment:** no inferior a 0,20 educador social / menor resident, incrementat fins a 0,33 en cas d'infants de 0 a 3 anys.
- **CRAE:** no inferior a 0,15 educador social / menor resident, centres de 0 a 3 anys: no inferior a 0,25.
- **CREI:** no inferior a 0,20.
- **Pis assistit:** 1 educador social permanent.
- **Cases d'infants:** 5 educadors/es socials i 2 treballadors familiars (Gencat, 2011).

La ciutat de Tarragona compta amb tres centres d'acollida, dos centres residencials d'atenció educativa, una casa d'infants i dos pisos assistits per joves d'entre 16 i 18 anys. A continuació s'ha nomenat el nom de cada servei junt amb el nombre de places i número d'educadors/es socials aproximadament, segons la ràtio esmentada anteriorment.

Recull del número de places i número d'educadors en cada recurs de Tarragona

RECURS	PLACES MENORS	Nº EDUCADORS
Centre d'Acollida Llar Garbí	16	15
Centre d'Acollida Llar Llevant	20	20
Centre d'Acollida Mare de Déu de la Mercè	44	45
CRAE Voramar	25	19
CRAE Casa Sant Josep	40	30
Casa d'Infants	8	5 educadors i 2 treballadors/es familiars.
Pis assistit de noies	7	5
Pis Altair (nois)	8	5
TOTAL		144 educadors/es

Taula 1: Elaboració pròpia

3. OBJECTIUS

En aquesta investigació es plantegen els següents objectius:

1.1. OBJECTIU GENERAL: Conèixer com s'intervé als centres de protecció de Tarragona en moments de crisi dels menors.

1.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- 1.2.1. Identificar quines eines i recursos tenen els educadors/es de menors per dur a terme una contenció.
- 1.2.2. Conèixer el tipus d'intervenció que fan els educadors en moments de crisi dels menors.
- 1.2.3. Analitzar les possibles mancances i necessitats que té l'equip educatiu a l'hora de fer una contenció.
- 1.2.4. Conèixer el tipus de formació que té l'equip educatiu i comprovar si és suficient per dur a terme aquesta intervenció.
- 1.2.5. Indagar si des de la direcció dels centres de protecció i pisos assistits faciliten formació específica sobre aquesta temàtica.

4. PLANTEJAMENT METODOLÒGIC

4.1. Preguntes principals

Les preguntes principals de les quals parteix aquesta investigació, que han estat presents durant tot el procés per conèixer la intervenció que es realitza als menors tutelats en els seus moments de crisi i han servit de guia són les següents:

- L'equip educatiu realitza una intervenció adequada?
- Els educadors de menors tenen els recursos i eines necessàries per tal de fer una bona contenció emocional, física i farmacològica?
- La formació que té l'equip és suficient per dur a terme aquesta tasca que moltes vegades resulta tant complicada?

4.2. Hipòtesis

La principal hipòtesis d'aquest treball d'investigació és que l'equip educatiu dels centres de protecció i pisos assistits no tenen les suficients eines i formació per tal de dur a terme una contenció a un menor en moments de crisi.

Aquesta hipòtesis sorgeix arrel de la reflexió personal a la qual s'ha arribat partint de la feina que fa l'equip educatiu als centres de menors i de l'observació de la manca d'eines i formació per fer les intervencions sobretot emocionals i físiques. Al final de la recerca es comprovarà si realment és així o només es tracta d'una problemàtica específica d'un centre d'acollida en concret. Així, tenint en compte els objectius plantejats es coneixerà la formació que té l'equip educatiu dels centres de protecció de Tarragona i saber si des de la direcció es facilita o se'ls obliga a fer un mínim de formació específica segons el perfil dels infants i adolescents.

L'altre hipòtesis que es planteja és que no hi ha cap tipus d'intervenció concreta ni tampoc una línia de treball definitiva comuna, per tant, les intervencions que es fan amb els menors en centres de protecció, i concretament, les relacionades amb la contenció, cada professional la pot dur a terme d'una manera determinada i improvisada tenint en compte la formació de cadascú.

A partir dels objectius nombrats anteriorment es coneixerà quin tipus d'intervenció fa cada educador/a i es demostrarà clarament si hi ha una mateixa línia de treball definitiva o no, per tant, amb els resultats obtinguts es refutarà aquesta hipòtesis. També s'extrauran quines són les mancances i necessitats a l'hora de fer una intervenció en el cas d'haver-hi, i per tant, saber si s'haurien d'establir protocols i estratègies comunes per facilitar la feina.

4.3. Disseny metodològic

En aquest apartat s'explica i es justifica el disseny metodològic de la investigació. Es presenta quin enfocament metodològic s'ha seguit, els subjectes d'estudi, les tècniques d'investigació, procediments d'elaboració d'instruments de recollida i classificació de dades, tipus i modalitat de l'anàlisi de les dades obtingudes i com s'ha desenvolupat el treball de camp.

4.3.1. Enfocament metodològic i justificació

La metodologia que es durà a terme serà de caràcter qualitatiu, ja que, es considera que d'aquesta manera es podrà recopilar més informació detallada sobre el tema i més completa per tal d'aconseguir resultats i refutar les hipòtesis plantejades.

La metodologia qualitativa consisteix a organitzar la informació recollida de manera que es puguin trobar idees rellevants i de manera manejable (Rodríguez i Valdeoriola, 2014). Amb altres paraules, produeix dades descriptives, és a dir, les mateixes paraules de les persones o escrites (Taylor, 2002). S'ha escollit aquesta metodologia perquè el tema d'investigació va més enllà de l'obtenció de resultats quantitatius, sinó que és més important saber la percepció i la visió dels professionals que s'entrevistaran per tal de comprovar i/o refutar les hipòtesis plantejades.

També s'ha escollit aquest tipus de metodologia, ja que, és flexible i es centra en el significat, descripcions i definicions d'un context particular, de manera que la informació es pugui interpretar des d'una situació determinada i no generalitzar-ho. Per tant, les dades qualitatives són elaboracions detallades de caràcter descriptives que recullen una informació àmplia i diversa sobre un tema en concret i en un temps determinat (Quecedo i Castaño, 2003).

4.3.2. Subjectes d'estudi

L'univers d'aquesta investigació serà l'equip educatiu dels diferents centres de protecció de la ciutat de Tarragona. Després de fer una recerca a través dels

meus medis i d'informació recollida d'informes oficials de la DGAIA i material facilitat pel professor del treball de fi de màster, el resultat final de l'univers del qual es parteix és d'un total de 144 educadors/es. Per tal de que la mostra sigui significativa, s'ha realitzat el càlcul de la mida de la mostra i el resultat ha estat de 20 educadors/es en total. Tot i això, s'ha pogut entrevistar a 24 educadors que significa un 16.6% del total de l'univers.

4.3.3. Tècniques d'investigació i procediments d'elaboració d'instruments de recollida i classificació de les dades.

La tècnica que s'utilitza és l'entrevista semi-estructurada, en la qual es formulen preguntes de resposta oberta, és a dir, sense una resposta d'elecció ni limitacions, que els educadors/es entrevistats han pogut respondre amb total llibertat. Aquesta tècnica és útil ja que així s'han pogut obtenir informacions sobre les opinions dels entrevistats/es i saber la seva percepció sobre el tema de la contenció.

L'entrevista semiestructurada d'investigació és un instrument capaç d'adaptar-se a cada subjecte i es treballa amb les paraules de l'entrevistat i la seva manera de sentir (Tonon, 2013), per això, amb aquesta tècnica s'ha pogut arribar a uns resultats profitosos i complets per contrastar les hipòtesis.

Pel que fa a l'elaboració del guió d'entrevista, primer s'han pensat en preguntes que se'n podrien extreure informació directa per tal de contrastar les hipòtesis i complir amb els objectius plantejats, i després s'han formulat preguntes més indirectes de les quals s'extreuen conclusions a través de la interpretació. Un cop elaborat el primer esborrany del guió d'entrevista, s'ha enviat al tutor del treball de fi de màster per validar-lo. També s'ha passat una prova pilot per veure si les preguntes s'entenen correctament o fa falta algun canvi. En la següent tutoria, el professor fa feedback sobre cada pregunta i correcció d'algunes que no s'acaben d'entendre o crea confusió. Després de revisar-lo i corregir-lo un parell de vegades, s'ha pogut iniciar la recollida de dades.

4.3.4. Tipus i modalitat de l'anàlisi de les dades obtingudes.

Pel que fa a la modalitat de l'anàlisi de les dades obtingudes s'ha realitzat mitjançant el programa *Atlas Ti*, aquest és una eina tecnològica amb l'objectiu d'organitzar la informació obtinguda i resulti més senzill l'anàlisi i interpretació de les investigacions qualitatives. Gràcies a aquest programa s'ha pogut seleccionar aquella informació important i així agrupar-les per categories. Es tracta d'un programa que administra i ordena eficientment les dades qualitatives i ofereix una sèrie d'opcions que faciliten a l'investigador realitzar l'anàlisi de les dades de forma visual (Blanco, 2012).

Un cop organitzada la informació, s'han classificat aquelles respostes similars en categories i apartats per tal de plasmar-ho en la redacció d'aquesta recerca. També s'ha utilitzat l'*Excel* per tal de crear els gràfics pertinents i veure visualment alguns dels resultats obtinguts.

Per tal de transcriure les entrevistes que han estat gravades de manera més fàcil, s'ha utilitzat l'alentidor de *Google* per tal d'anar escrivint al mateix moment que s'està escoltant la gravació de forma més lenta.

A l'hora de comparar les respostes relacionant-ho amb els anys d'experiència, s'ha utilitzat una taula per escrit i s'ha anat apuntant les respostes junt amb la variable corresponent.

4.3.5. Com s'ha desenvolupat el treball de camp

El treball d'investigació s'ha realitzat entre el mes de desembre del 2021 i de juny del 2022, tenint en compte que entre el mes d'abril i de maig s'ha dut a terme el treball de camp.

En un principi s'havia decidit realitzar les entrevistes de forma presencial i/o virtual per tal d'adaptar-se a l'horari de cada professional, però per falta de temps i falta de disponibilitat dels educadors/es també s'han passat algunes entrevistes per escrit per correu electrònic.

Les altres entrevistes s'han pogut realitzar presencialment o per videotrucada (vía Meet), mentre han estat gravades amb el consentiment de l'entrevistat/a, les quals posteriorment s'ha fet una transcripció. Cal destacar que l'aplicació WhatsApp ha estat molt útil i àgil per tal de contactar amb els professionals de manera ràpida i eficaç.

A continuació es mostra una taula del procés d'aquest treball d'investigació, especificant tots els passos que s'han seguit:

Taula 2: Cronograma del pla de treball de la investigació

MESOS (2021 – 2022)								
	NOV	DES	GE	FE	MAR	ABR	MAI	JUNY
ACCIONS								
Elecció del tema d'investigació	X							
1 ^a tutoria amb el professor del treball de fi de màster		X						
1 ^a recerca bibliogràfica sobre la temàtica		X						
Determinació dels objectius, hipòtesis i metodologia.		X						
Recerca bibliogràfica extensa i completa.			X	X				
Disseny de la recerca i elaboració dels instruments de la recollida de dades.				X				
Treball de camp: realització de les entrevistes.					X			
Transcripció i buidatge de les entrevistes.						X	X	
Anàlisi de dades.							X	
Redacció de resultats.							X	
Redacció de l'informe final							X	X
Lliurement de l'informe final del TFM								X

Font: Elaboració pròpia

*Tutories individualitzades amb el professor del treball de fi de màster cada dos setmanes per fer l'acompanyament i supervisió dels avanços del treball.

5. EXPOSICIÓ I ANÀLISIS DELS RESULTATS

En aquest apartat es presenten els resultats analitzats que s'han obtingut amb els instruments de recollida d'informació esmentats anteriorment. A més, els resultats obtinguts també es vincularan amb fonts bibliogràfiques presentades a l'apartat del marc teòric.

Cal esmentar que les frases dels/les educadors/es seran citades per la lletra "E" d'educador, seguit del número per distingir que són respostes de diferents professionals, per exemple, l'E1 serà l'educador/a número 1, l'E2 educador/a 2, etc.

Abans de començar a exposar i analitzar els resultats, s'ha de dir que en un principi la mostra seleccionada era d'unes 20 persones, però un cop dutes a terme, s'han pogut aconseguir 24 entrevistes gràcies a l'interès dels/les educadors/es.

5.1. Franja d'edat i sexe dels/les educadors/es entrevistats/es

Primerament, és important conèixer el nombre de persones entrevistades segons la franja d'edat i sexe, i saber quin perfil tenen els/les educadors/es en els centres de protecció de menors i pisos tutelats.

Taula 3: Nombre de persones enquestades segons franja d'edat i sexe

		SEXE		
		Dones	Homes	TOTAL
Franja d'edat	De 23 a 29 anys	12	3	15
	De 29 a 39 anys	3	1	4
	Més de 40 anys	3	2	5
TOTAL		18	6	24

Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes

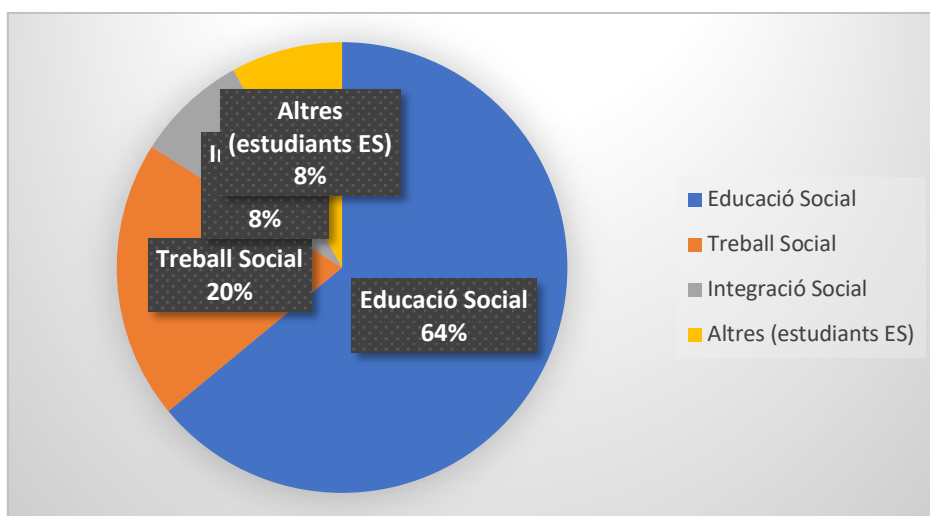
Segons la informació obtinguda a partir del qüestionari, es pot observar que l'edat de les persones entrevistades giren al voltant dels 23 i 39 anys. Per tal de fer un anàlisi més entenedor i concret, s'han agrupat les franges d'edat en tres: de 23 a 29 anys, de 29 a 39 anys i més de 40 anys. Cal destacar que es tracta d'un perfil jove, en el qual, predominen més les dones. Tal com es veu en la taula 1, s'ha entrevistat a 24 persones, 18 d'elles són dones i 6 homes. En la franja d'edat d'entre 23 i 29 anys es compta amb 12 dones i 3 homes, mentre que la franja de 29 i 39 anys només s'ha entrevistat a 3 dones i 1 home, i 3 dones i 2 homes de més de 40 anys.

Cal dir que el motiu pel qual predominen més dones que homes, és perquè en general, el perfil professional educador dels centres i pisos de Tarragona hi treballen més dones, tot i que s'ha intentat seleccionar el mateix nombre d'homes que de dones, no ha estat possible pel motiu esmentat anteriorment.

5.2. Formació dels educadors/es de menors

Seguidament, es presenta el tipus de formació de cada persona entrevistada. Es considera molt important saber el perfil formatiu que predomina per tal de conèixer si realment els educadors/es de menors dels centres de Tarragona tenen el grau d'educació social o estan habilitats, o tenen una altra formació. En la gràfica següent s'especifica de quina formació es tracta.

Gràfic 1: Perfil formatiu de l'educador/a de menors



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes

Tal com s'observa, el 64% dels entrevistats tenen els estudis d'educació social, mentre que l'altre tant per cent tenen una altra formació. Cal destacar que el 20% tenen el grau de treball social i dins del 8% encara estan estudiant educació social. L'altre 8% són integradors socials.

Com es veu, el perfil educador del qual es parteix és de dones joves d'entre 23 i 29 anys que disposen del títol d'educació social. Relacionat amb el marc teòric del treball, generalment s'està complint el que diu la llei catalana sobre l'obligatorietat de seleccionar el personal amb la formació pertinent. A més tal com diu Tarín (2017) el perfil requerit per tal de desenvolupar la funció educativa dels centres de protecció és el grau d'educació social, tot i que, excepcionalment, es pot accedir a través d'altres estudis d'àmbit social. En aquest cas i segons la formació dels entrevistats, hi ha professionals del treball social i del cicle superior d'integració social, mentre que el 8% encara són estudiants d'educació social contractats com a personal qualificat.

5.3. El concepte de contenció segons l'equip educatiu entrevistat

Seguint el guió d'entrevista, la primera pregunta relacionada amb el tema del treball de fi de màster és el concepte que té l'equip educatiu sobre la contenció ja sigui física, emocional i/o farmacològica. Les respostes són similars i estan d'acord en què una contenció és una intervenció aplicada en situacions de conflicte i/o crisi dels menors per evitar que es posi en perill la seva integritat física i emocional, la dels altres que l'envolten i del propi educador/a present. Tal com defineixen l'E12 i l'E14:

“la contenció al menor l'entenc com una mesura en la qual es pretén evitar superar uns límits, evitant autolesions o agressions a ell mateix i als altres, s'intenta tranquil·litzar al menor” (E12).

“actuació / intervenció davant un desbordament de l'infant o adolescents” (E14).

Clarament, els professionals (el 90% dels entrevistats) entenen gairebé el mateix sobre el terme contenció. Relacionat amb la recerca bibliogràfica i la definició de

Galán (2013) es veu clarament que els entrevistats van força encaminats amb la seva definició, ja que, l'autor la defineix com un impediment a un desbordament afectiu, un bloqueig d'una agressió o evitar una autolesió o altres danys, per tant, la contenció és seguretat, acompanyament i suport per la regulació interna de l'infant o adolescent.

Cal destacar també que 12 dels/les educadors/es entrevistats entenen el concepte com un acompanyament o donar suport emocional i/o verbal per tal de reconduir una situació de crisi del menor a través del vincle que han establert amb els menors. D'aquesta manera la contenció emocional es fa més senzilla, s'escolta al menor i se li ofereix estratègies per poder controlar les seves emocions, i així s'evita una possible contenció física. Tal com diu Moreno (2020), la contenció emocional és sostenir les emocions dels infants i adolescents a través d'un acompanyament on puguin expressar els seus sentiments i trobar eines i solucions pels seus problemes i inquietuds.

Algunes de les definicions dels/les entrevistats/es ho resumeixen de la manera següent:

“és acompanyament i suport verbal i sobretot afectuós” (E3).

“escoltar al menor, acompanyar-lo i oferir estratègies per poder portar un control de les seves emocions o impuls” (E4).

“actuació per reduir l'estat emocional d'alteració d'un noi/a en situació de crisi” (E15).

Generalment, l'equip educatiu considera primordial les intervencions enfocades a la contenció emocional, considera que s'ha de fer un treball diari emocional i la principal eina de treball en el seu dia a dia amb els menors és aquest l'acompanyament i suport emocional. Abans de realitzar una contenció física o farmacològica, s'intenta reconduir la situació verbalment i amb previsió perquè el menor no arribi a explotar del tot i generi una situació agressiva cap a ell mateix o cap a la resta de persones que l'envolta. Així ho afirma Bové (2015) comentant que la contenció emocional hauria de ser la primera estratègia per abordar qualsevol situació de crisi. A més Sánchez (2017) conclou que la contenció

emocional és una eina eficaç pel tractament d'aquestes situacions sobretot els infants i adolescents que han tingut una carència afectiva durant la seva infància.

5.4. Formació especialitzada en contenció i recursos amb els quals compta l'equip educatiu per desenvolupar una contenció.

Respecte a la formació especialitzada en contenció, alguns educadors (21%) sí que han fet algun curs sobre contenció física i emocional facilitat pel centre o pis on hi treballen, però tots coincideixen en què no ha estat suficient i ha estat massa curta:

“formació sobre contenció emocional i física al CRAE on treballa, va venir un professional especialitzat amb el tema, però no és suficient” (E1).

“la formació facilitada pel CRAE va ser massa curta” (E3).

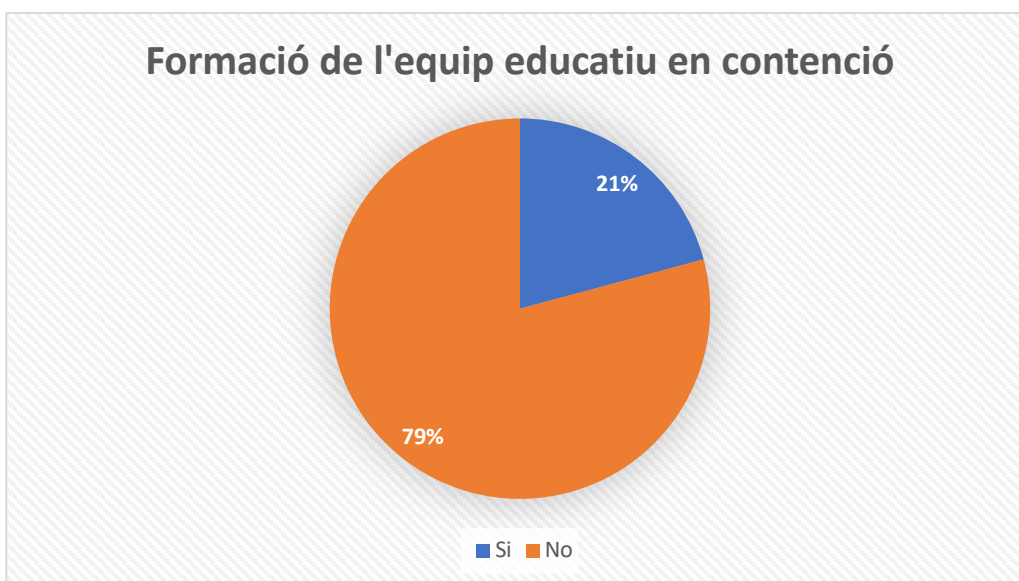
Una altra educadora explica que es va formar en acompanyament emocional i una altra en resolució de conflictes on donaven eines per la contenció emocional però molt superficial i de poques hores:

“sí, en contenció emocional 10 hores i acompanyament emocional” (E15).

“tinc formació en aspectes de salut mental per donar resposta en moments de crisis, formació en resolució de conflictes on donaven eines per la contenció / acompanyament emocional, però ho considero molt poc” (E14).

Tal com s'observa en el següent gràfic, el 79% dels entrevistats no s'ha format mai en contenció, mentre que el 21% sí que ho ha fet, però tal com s'ha vist anteriorment, no ha estat massa eficaç perquè ha durat poc o ha estat una formació molt superficial dels conceptes.

Gràfic 2: Formació de l'equip educatiu en contenció



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes

El 79% dels entrevistats no compten amb cap formació i a l'hora de fer contencions han d'actuar de manera improvisada i aprenent a base d'experiència i dels/les companys/es de feina:

“lamentablement mai he fet cap curs, però m'agradaria ja que considero que és molt necessari” (E8).

Tal com es pot observar és molt notable el nombre d'educadors/es no formats en aquest àmbit tant important i la base de la seva feina diària. Tal com s'especifica en la guia de bones pràctiques de la infància (2020), l'educador/a és el professional responsable de la cura i l'educació d'aquests infants, la qual suposa fer-se càrrec de totes les seves necessitats, per tant, és especialment important que tinguin una formació específica en tècniques de contenció emocional i física.

Aquesta idea va molt lligada amb la següent pregunta sobre les eines i/o estratègies amb les quals compten a l'hora de dur a terme una contenció, els educadors expliquen que no hi ha una estratègia o pauta com a tal, sinó que a mesura que sorgeixen conflictes, incidents o situacions de crisi, l'equip educatiu va aprenent i agafa experiència. Un punt clau en aquestes intervencions és l'equip del mateix torn, ja que, els anys d'experiència fan molt i si un educador/a

porta molts anys, el professional que s'incorpora aprèn d'aquest. Per tant, les eines amb les quals compten són l'experiència i els seus companys/es. Ho afirmen de la següent manera:

“les que he après a través de l'experiència. La teoria és una base, però quan ho aprens és a través de la pràctica” (E3). “sobretot amb les que he après a partir de l'experiència i trobar-me en situació” (E5).

“els estudis, molta psicologia i complicitat amb els companys amb qui treballes” (E6).

Tots els educadors/es entrevistats/es consideren important la formació específica en aquest tema, ja que, és la intervenció del seu dia a dia amb els menors. Alguns expliquen que la formació depèn de la demanda de l'equip educatiu: “estic segura que si hi hagués demanda ens la facilitarien” explica l'E9, és a dir, els educadors poden posar-se d'acord i demanar a l'equip directiu la necessitat de formar-se en aquest àmbit, llavors, els hi ho faciliten. Tal com diu l'E10:

“si que a vegades, com a equip, si veiem que tenim molts casos amb una problemàtica semblant ho demanem a direcció i se'ns facilita la formació. Venen diferents formacions segons la demanda. Actualment, no s'ha fet cap demanda sobre contenció, fem supervisió de casos, parlem d'aquest tipus de casos i parlem de com fer-ho amb cada infant i ho posem en comú” (E10).

Per tant, les contencions que duen a terme els/les educadors/es no han estat apreses a través de cursos formatius ni del grau universitari / cicles superiors sinó més de l'experiència, dels companys/es i d'anar provant quina és la millor eina i/o estratègia amb cada infant i/o adolescent. En la guia de bones pràctiques de la infància de la generalitat (2020) també remarca aquesta importància d'una bona coordinació i treball en xarxa amb els altres professionals i els companys/es amb qui treballa. L'E20 afirma:

“no tinc gaires eines perquè al final a la carrera no t'ho expliquen, no et donen eines per poder actuar en aquests casos. L'eina seria la intuïció, anar provant el que funciona i el que no” (E20).

Referent a la formació facilitada des dels centres de protecció pels educadors/es, 11 dels 24 entrevistats expliquen que sí que tenen a disposició un catàleg de cursos amb algun relacionat en contenció però són opcionals i no massa complets. Mentre que els altres diuen que fins ara no se'ls ha facilitat cap formació específica. Tal com diu l'E11:

“cada any ens presenten un catàleg de cursos i formacions, però són voluntaris, jo no n'he fet cap” (E11).

Per últim, cal destacar les eines amb les quals compta l'equip educatiu a l'hora de fer contencions. Tres dels centres de protecció ens els quals s'ha dut a terme la recerca (Centre d'Acollida Mare de Déu de la Mercè, Llar Garbí i Llar Llevant) tenen un servei d'agents de seguretat, i tal com expliquen els educadors/es d'aquests recursos, tot i no ser gaire agradables les seves actuacions, en moments de crisi dels menors i una dinàmica insostenible, ja sigui, agressions de l'adolescent, trencar mobiliari, etc., se sol recórrer a aquests per tal de fer una contenció física, ja que, l'equip educatiu no és capaç o no són suficients educadors/es per dur-la a terme. Per tant, en aquests casos extrems tenen com a últim recurs avisar a l'equip de seguretat que acudeix immediatament a la llar en la que es troba el conflicte, fan contenció física i es porta al menor a una sala apartada de la llar per tal de reflexionar i tranquil·litzar-se. Cal dir que només s'aplica a adolescents, ja que, es considera que pels infants de menys de 10 anys és massa agressiu, tot depenent de la seva altura, força i pes. L'E12 i l'E11 ho resumeixen de la següent manera:

“Al centre on treballa hi ha el servei de vigilants de seguretat, si s'ha de fer una contenció física se'ls truca i acudeixen immediatament” (E11).

“Comptem amb els agents de seguretat del centre en el cas que la situació estigui molt desbordada i sigui necessària la seva ajuda de manera física [...] Se'l separa de dinàmica en una sala que tenim fora de la llar per tal de que aquestes actituds no es traspassin dins dels diferents menors del centre. També serveix com un racó de reflexió dels seus actes” (E12).

A part, i és el que s'ha anat comentant anteriorment, l'eina principal és l'experiència i el suport dels companys/es de l'equip. Cada educador/a actua de manera improvisada amb una presència propera a l'infant/adolescent per tal de

reconduir la situació de la millor manera possible amb afecte i paraules. Algunes educadores ho expressen així:

“l'eina que tinc és l'experiència” (E16).

“l'eina principal és la paraula, l'acompanyament i la presència propera, i el suport dels companys/es de l'equip” (E14).

“bàsicament improvisació i suport dels companys/es” (E15).

5.5. La contenció com a intervenció en el dia a dia de l'infant/adolescent.

Aquesta intervenció des de la contenció al menor és molt usual en la feina de l'educador/a de menors. Tots necessiten d'una contenció emocional per establir-se i controlar la seva impulsivitat i les seves emocions, ja que, es tracta d'infants i adolescents que carreguen amb una gran motxilla i que és molt complicat buidar-la sense l'ajuda d'algú, en aquest cas, de la figura de referència del seu dia a dia, l'educador/a. Tal com diu una educadora:

“Sempre fem contencions emocionals a tots i totes, perquè tots porten una motxilla plena i buidar-la no és una tasca senzilla, per tant, s'ha de fer sempre aquest acompanyament emocional i recolzar als menors” (E10).

Tal com remarca Fuentes (2019) la majoria de menors dels centres de protecció han viscut situacions molt doloroses i els resulta molt difícil superar-les, de manera que responen a elles d'una manera que els afecta negativament, per això l'educació emocional és molt necessària especialment en menors en risc d'exclusió social amb un entorn social que els dificulta l'adquisició de competències emocionals.

Tot l'equip educatiu entrevistat considera que la contenció més important i eficaç a l'hora d'intervenir amb un menor en un moment de crisi és l'emocional:

“Emocionals son les que fem a diari en aquesta feina, les físiques i farmacològiques són més esporàdiques i no a tothom” (E1).

“La més usual és la emocional, la física i farmacològica són molt més puntuals” (E12).

Tot i que reconeixen que a vegades ja és massa tard o ja no resulta eficaç i s'ha de recórrer a una contenció física o administració de medicament de rescat

pautat per un psiquiatra. Tot i això, són més esporàdiques i no es fan a tothom, ja que, alguns menors tenen més facilitat a l'hora de controlar-se o amb una contenció emocional i/o verbal ja es pot reconduir la situació:

“hi ha casos que amb la emocional no és suficient i s'ha de passar a la física o farmacològica” (E1).

“la emocional en un primer moment, si el menor es posa en risc caldria aturar-lo mitjançant la contenció física” (E14).

Els/les educadors/es estan d'acord en que des de la contenció emocional es pot fer un millor treball i es pot arribar a les causes del problema que fan que el menor actuï d'una determinada manera. Però cal destacar que per dur a terme aquest tipus de contenció s'ha de saber veure senyals i saber actuar per tal d'evitar una contenció física o farmacològica, que segons els professionals són més extremes i agressives.

“la contenció emocional, ja que, des d'aquesta es pot arribar a les causes del problema i pots empatitzar millor amb la problemàtica que estigui passant el menor. Les altres trobo que són més extremes i agressives, tot i que, depèn de la situació” (E12).

“l'emocional perquè així no s'arriba a aquest extrem de fer una contenció física, si saps veure senyals pots evitar la física” (E17).

Pazo (2018) en el seu article explica que l'educació emocional pot dotar als menors eines per aconseguir desenvolupar-se de forma positiva i constructiva en diferents situacions, així com proporcionar-los estratègies que contribueixin al desenvolupament de les seves habilitats emocionals com ara validar les seves emocions, acceptar-se, estimar-se, tolerar la frustració, regular els seus impulsos, etc. Per tant, concorda amb el que l'equip educatiu pensa i és que des de la contenció emocional es pot evitar certes crisis dels menors fent que ho afrontin de diferent manera.

5.6. Sentiments de l'equip educatiu en vers les contencions que realitzen.

La contenció no és una intervenció fàcil ni tampoc agradable, a vegades pot provocar uns sentiments negatius cap a l'equip educatiu, sobretot si es pren de manera personal. Alguns dels sentiments descrits pels educadors/es són els següents: desagradables, en tensió, xafada, afectada psicològicament, impactada, estressada, ansietat, frustració, dures, sorpresa, etc.

“no són gaire agradables, em deixen molt xafada i afectada psicològicament” (E1).

“bastant malament, trist, bloquejat, sense forces, en tensió...” (E4).

“sento impotència, frustració, dolor, sempre he pensat que la contenció, sobretot la física o farmacològica, s'hauria de fer d'una altra manera” (E11).

Tal com es pot observar, es tracta de conceptes relacionats amb la salut psicològica de la persona, la qual, pot derivar-ne conseqüències greus si no es tracta com ara: síndrome del burn-out, estrès laboral, atacs de pànic i/o ansietat, etc. Així ho confirmen els/les educadors/es:

“cal aprendre a no emportar-se la feina a casa i preservar la salut mental i emocional com a professional” (E5).

“acabes estressada, amb ansietat, sobretot quan fas tot el que pots i encara no saps si ho estàs fent bé o no” (E21).

Una altra de les respostes més repetides és el fet de saber si s'està fent una intervenció correcta o no, molts professionals es queden amb aquest dubte i més encara quan fan tot el que poden i veuen que no hi ha millores en el menor i les estratègies s'han esgotat:

“a vegades ens quedem amb el dubte de si hem actuat correctament” (E15).

“em sento molt frustrada perquè la majoria de vegades no és una cosa ràpida sinó que potser t'estàs una hora amb un nen/a plorant, intentes fer de tot i no funciona res. Et sents malament perquè no pots ajudar-lo ni saps què fer. A l'hora de fer una contenció física em sento fatal perquè no sé com fer-ho i no sé si ho estic fent malament, si ho estic fent bé, si està funcionant o no, si demà em funcionarà...” (E9).

Enllaçant aquesta pregunta amb els anys d'experiència de cada professional entrevistat/a s'arriba a la conclusió que no hi ha relació entre les variables, ja que, tot i que l'educador/a tingui 14 o 26 anys d'experiència i hagi presenciat moltíssims episodis de crisis dels menors segueix tenint sentiments desagradables i d'alguna manera els afecta psicològicament, se senten malament, bloquejats i consideren aquesta tasca de les més dures de la feina de l'educador/a, sempre tenint en compte que la mostra és limitada i d'una zona concreta.

Cal destacar el que verbalitza l'E5 sobre la importància d'aprendre a no emportar-se la feina a casa i preservar la salut mental i emocional com a professional tenint 4 anys d'experiència, i per altra banda el que esmenta l'E23 de que resulta impossible no emportar-se quelcom que fa pensar si es podia haver evitat la intervenció i gestionar-ho d'una altra manera. Per tant, en aquest estudi es demostra clarament que els anys d'experiència no tenen res a veure amb aquests sentiments d'angoixa cada cop que fan una intervenció dura, ja que, els professionals no deixen de ser persones amb emocions, i cadascú ho afronta d'una manera o altre.

Un dels relats que resumeixen aquest punt és el que explica amb total sinceritat i amb cert malestar l'educador d'un centre d'acollida, en el qual, porten varis mesos amb una dinàmica complicada, un grup força intens i amb diferents incidències i contencions diàriament:

“les contencions sempre són dures, ja que, normalment venen acompanyades de males paraules o inclús agressions. Són moments difícils on la dinàmica de la llar es distorsiona i has de saber regular la situació per tal de no traspasar aquestes actitud a altres menors i a la vegada ajudar a la persona que ho està patint. És una de les tasques de l'educador que considero més esgotadores mental i emocionalment” (E12).

5.7. Primeres intervencions, primeres dificultats.

Les primeres intervencions són les més complicades ja que el professional es troba perdut i no sap com actuar davant d'una nova situació que no resulta ser gaire agradable. En els recursos de la infància i adolescència, els moments greus que sovint impacta a l'equip educatiu són les agressions i autolesions, baralles, brot psicòtic, moments d'ira en els quals el menor carrega contra objectes del seu voltant o fins i tot agressions a qui l'envolta, etc. Es tracta de moments que qualsevol persona se sentiria sorpresa, més encara quan no ha presenciats cap situació d'aquest tipus, els educadors/es ho expliquen de la següent manera:

“en la primera intervenció vaig necessitar l'ajuda d'una altra companya, ja que, no tenia pràctica per fer-ho. Vaig observar i seguir les indicacions de la companya” (E11).

“sorpresa, espantada, no sabia com reaccionar, em va generar malestar perquè vaig pensar: com ha d'estar aquesta nena per comportar-se així- Veure-la en aquella situació de manera directa em va deixar tocada. Clar, tu et sents malament, però també et sents malament per com està la nena, com està el pare, etc. Era frustrant perquè les companyes també intentaven ajudar però era tan complicat que no es podia” (E10).

“la primera contenció física, em va haver de guiar la meva companya” (E6).

En aquesta pregunta es veu clarament la falta de formació i preparació de l'equip educatiu a l'hora de realitzar una contenció sigui del tipus que sigui, tots/es han hagut de necessitar l'ajuda de les seves companyes de torn que ja portaven més temps, per tant, l'única eina principal que té un/a educador/a de menors és l'experiència, a base d'estar presenciats moments de crisi es va aprenent i es “normalitza” la manera d'actuar i intervenir, tot i que, cada menor és diferent i cada situació també, per tant, és un constant aprenentatge que només amb la teoria no es pot sentir preparat, perquè en la realitat és molt més greu.

5.8. Mancances dels educadors/es a l'hora de fer una contenció.

En aquest punt es vol reflectir les principals mancances que té l'equip educatiu a l'hora de fer una contenció i el que més veuen com una necessitat imprescindible que dificulta dur a terme una intervenció amb èxit.

La principal mancança és la ràtio, és a dir, els pocs educadors/es que són per cada torn. En el Síndic de Greuges (2011) també es reflecteix que una de les mancances són les ràtios inadequades dels centres que dificulten les tasques quotidianes amb una dedicació total. Els educadors ho expliquen així:

“[...] els moments en els que et trobes sola en situacions tan complicades” (E2).

“moltes vegades és impossible fer una contenció quan treballes sol” (E4).

“no tenir prou tècniques, sobretot a les físiques. A vegades, la manca d'educadors per torn també és una dificultat” (E24).

“anar sempre al límit amb la plantilla d'educadors. Depenent de les edats i situacions es necessita més presència professional dins del centre i moltes vegades ens trobem que som 2 educadors per un total de 14 menors. Llavors depenent del moment i la dinàmica es fa molt difícil gestionar aquestes situacions que resulten molt difícils” (E12).

La segona dificultat és la manca de formació i la inseguretats davant de les actuacions, és a dir, l'educador/a no sap realment si ho està fent bé i és quan es dóna pas a la frustració durant i després de la intervenció al no veure resultats en el menor:

“la contenció física trobo que no se ben bé com fer-la, i si no ens formem pot prendre mal el menor i també el professional que la duu a terme” (E3).

“necessito una formació i em diguin indicacions clares sobretot amb exemples, quan passa això es pot actuar així i així. Crec que d'aquesta manera et pot ajudar a que quan passin aquestes coses puguis saber reaccionar” (E9).

“sobretot formació, molta formació, i alguna persona professional que t'ho pugui explicar” (E22).

“hi hauria d'haver molta més formació” (E11).

“manca de preparació en contenció física” (E15).

Tenint en compte l'abordatge teòric del treball, el CEESC (2019) reivindica que la formació permanent, la supervisió i els espais de reflexió ètica són importants

per la professionalització dels educadors/es de menors. A més, Fernández-Simo (2021) manifesta que la formació continuada de l'equip educatiu facilita la coherència de la intervenció i l'ús d'estratègies adequades.

Una altra de les dificultats que sorgeixen és el temps i l'espai, que va molt relacionat amb la mancança de la ràtio d'educadors/es, degut a que no hi ha suficients educadors al torn fa que no es pugui dedicar el temps necessari per una determinada intervenció, o és complicat dur a terme una contenció física, ja que, només hi ha un sol educador/a en aquell moment. Tal com diu l'E6: "moments que et trobes sol davant d'una situació així".

Referent a aquesta pregunta tampoc té relació amb els anys d'experiència dels professionals, ja que, les mancances són gairebé les mateixes, tant per qui porta més de 10 anys com pels que s'acaben d'incorporar en el món de la infància i adolescència. Es tracta de dificultats relacionades amb el sistema i els recursos que ofereixen els centres de protecció i no carències personals dels educadors/es. Per tant, seria feina de les directius per minimitzar aquesta problemàtica, tot i que l'equip educatiu s'hauria d'esforçar també per tal d'estar ben format en l'àmbit de contencions, ja que, tots disposen d'un llistat de cursos que ofereix l'empresa i haurien de fer la demanda per tal de formar-se de manera específica en l'àrea.

5.9. Línies de treball i estratègies comunes per dur a terme les intervencions en moments de crisi dels menors.

Segons els professionals és força complicat que hi hagi una mateixa línia de treball o estratègia comuna per dur a terme les intervencions en moments de crisi dels menors, ja que, cada infant, adolescent i situació és completament diferent i per tant, s'han de centrar en la individualització de cadascú:

"és molt complicat que hi hagi una mateixa línia de treball perquè cada persona o situació requereix una intervenció individualitzada" (E2).

"seria molt difícil establir una mateixa línia de treball, cada menor és diferent per tant, has d'anar provant eines i fins que no trobes l'estratègia adequada no pares" (E10).

Tot i això, alguns educadors/es expliquen que tot i no tenir una mateixa línia de treball com a tal, comparteixen les actuacions o situacions en les reunions per tal d'enriquir-se i aprendre uns dels altres sobre les estratègies que pot aportar cadascú.

“compartir el que fa cada educador/a més que una intervenció comuna, compartir experiències i fer moltes coordinacions és l'element clau” (E10).

Cal destacar que de la mateixa manera que els menors i situacions són diferents, els educadors/es també són diferents i cadascú té la seva manera de ser, fer i actuar. Per tant, tal com diuen diversos entrevistats, cada educador/a actua com sap i a base de la seva experiència sempre depenent de la necessitat de l'infant o adolescent.

“segueixo una mica la línia de les educadores que porten més temps, però Bueno, cada una actua a la seva manera i al que li va millor, és anar trobant la teva manera d'intervenir” (E9).

“s'intenta treballar des de l'acompanyament i l'escola del noi/a, respectant molt els desitjos i demandes dels menors” (E1).

A més, alguns educadors/es pensen que hi hauria d'haver estratègies comunes en la detecció i prevenció de les contencions més físiques o farmacològiques. La guia de bones pràctiques de la infància de la Generalitat (2020) també especifica que la direcció dels centres hauria d'impulsar guies d'actuació que permetin sistematitzar les actuacions habituals de l'equip educatiu. Alguns educadors/es opinen:

“crec que hi ha d'haver unes línies comunes: prioritzar la detecció, la contenció emocional i reduir els espais de contenció física cercant altres alternatives” (E14).

“no tenim cap estratègia comuna, però normalment sempre s'utilitza el llenguatge i l'escolta activa” (E3).

Per últim, s'ha de destacar els centres de protecció que compten amb el servei d'agents de seguretat i han d'intervenir davant d'una situació de conflicte que no pot controlar l'equip educatiu, i s'han de fer contencions físiques a adolescents. En aquest cas, sí que hi ha una estratègia comuna i és la de trucar als agents de

seguretat en cas de que el menor adolescent distorsioni greument la dinàmica.

L'E11 explica:

“Al centre on treballa no hi ha cap estratègia comuna, sempre que es tracta d'agressivitat es truca als agents de seguretat, si es tracta d'una contenció emocional es fa el que es pot recolzant al menor” (E11).

6. CONCLUSIONS

A partir dels resultats obtinguts amb el treball de camp i la recerca bibliogràfica, a continuació es presenten les conclusions d'aquesta investigació, relacionant-ho amb les hipòtesis plantejades des d'un inici:

Com a resultat final de la investigació les dues hipòtesis plantejades es confirmen. Per una banda l'afirmació de que l'equip educatiu dels centres de protecció no tenen les suficients eines ni formació per tal de realitzar una contenció a un menor en moment de crisi, és cert, ja que, tal com s'ha demostrat en l'apartat d'exposició dels resultats, els/les educadors/es entrevistats confirmen no tenir formació en l'àmbit de contenció, i els pocs que han tingut l'oportunitat de formar-se ho consideren insuficient per desenvolupar una intervenció com aquesta.

La contenció és una intervenció complicada que resulta ser força desagradable per part de l'equip educatiu, i que després els genera sentiments d'angoixa, ràbia, esgotament físic i emocional, ansietat, tensió, frustració, etc. Per això, l'equip hauria d'estar preparat en tots els sentits per tal de dur a terme aquesta tasca. Cal destacar que els educadors/es de 5 dels centres i pisos entrevistats fan referència a tenir disponible un catàleg de cursos i formacions específics que l'equip directiu els ofereix a principis d'any, però segons es sinceren alguns educadors, al ser voluntaris no es formen d'aquests.

Les eines amb les quals compten són l'experiència i l'aprenentatge dels educadors/es veterans, això dóna lloc a molta improvisació i treballar des de la intuïció, ja que, segons els professionals cada menor i situació és diferent, per tant, se l'ha de conèixer per saber com intervenir amb cada un d'ells.

Per altra banda, la segona hipòtesis plantejada també es confirma: no hi ha cap tipus d'intervenció concreta ni tampoc una línia de treball definitiva, per tant, les intervencions que es fan amb els menors en centres de protecció, i concretament, les relacionades amb la contenció, cada professional la pot dur a terme d'una manera determinada i improvisada tenint en compte la formació de cadascú. Els mateixos educadors/es expliquen que les seves intervencions diàries es basen en la intuïció, experiència i d'anar provant diferents estratègies fins a trobar l'adequada.

S'ha arribat a la conclusió que és gairebé impossible marcar una línia de treball definitiva, sobretot en la contenció emocional, ja que, una intervenció pot anar bé amb un infant, i amb un adolescent no pot funcionar, llavors s'ha de centrar en la individualització de cadascú. Cal dir que enlloc d'haver-hi una mateixa línia de treball, es podrien crear espais per tal de compartir les actuacions i estratègies que utilitza cada professional per enriquir-se i aprendre uns dels altres.

Pel que fa a la contenció física, tres dels centres compten amb el servei d'agents de seguretat, per tant, sí que utilitzen aquest recurs quan hi ha un descontrol a la llar i s'han de realitzar contencions físiques als adolescents de més de 12 anys. En canvi, la contenció farmacològica és evident i tots els professionals tenen clar que hi ha un mateix protocol que s'ha de seguir, tenen una pauta de medicació receptada pel psiquiatra corresponents i disposen de medicació de rescat pel nen/a o adolescent que ho requereix.

L'última conclusió a la qual s'ha arribat és que tot i l'intent de relacionar els anys d'experiència i els sentiments que provoquen les intervencions en moments de crisis i les mancances que es troben els/les educadors/es a l'hora de dur-la a terme, no hi ha cap relació entre les variables, ja que, cada persona/professional és diferent i viu les intervencions d'una manera o altre depenent de la situació personal, però pel que fa als sentiments són molt similars tot i tenir molts anys d'experiència, ja que, el treball amb persones i dur a terme una contenció no és agradable per a ningú que està a primera línia per molt que ho hagi vist moltes vegades. Cada menor i situació és diferent i crea malestar que l'educador/a també pot sentir-se afectat emocionalment, sobretot quan es tracta d'una

intervenció en la qual ha estat molt complicat tranquil·litzar al menor o reconduir la situació amb danys.

En aquesta feina, s'ha de tenir cura de la salut mental de cadascú i s'ha de treballar molt el fet de no portar-se la feina a casa i repensar-se com ha actuat en aquell moment de crisi del menor. És important buscar estratègies per tal de no arribar al síndrome de Burn-out o desgast professional.

7. IMPACTE SOCIAL

En aquest apartat s'exposarà l'impacte social esperat tenint en compte la recerca realitzada i els resultats analitzats i exposats al llarg d'aquest treball d'investigació.

El concepte impacte es defineix com un efecte en algú o en alguna situació a causa de qualsevol acció o activitat, l'impacte social seria l'efecte en la societat a causa de qualsevol acció o programa social (Garriga, 2019). Per tant, quan es parla d'impacte social es refereix al canvi efectuat en la societat a causa del producte de les investigacions (Liberta Bonilla, 2007). A més, l'impacte social es dona quan ha estat produït, publicat i transferit a la societat i ha resultat ser un efecte positiu sobre el canvi de les institucions (Flecha, 2018). Amb altres paraules, l'impacte és el canvi que aconsegueix una millora en l'àmbit en el qual s'està fent la investigació.

7.1. Estudis científics sobre la temàtica i l'aportació del present treball d'investigació

Tenint en compte l'objectiu del treball de fi de màster, el qual és conèixer quines eines i recursos té l'equip educatiu a l'hora de fer una contenció física, emocional i farmacològica, i sobretot estudiar la formació que tenen en aquest aspecte, per tant, conèixer les possibles mancances per dur a terme aquesta intervenció, s'ha realitzat una recerca de teories i estudis científics sobre la mateixa temàtica d'altres zones.

Els estudis científics sobre la temàtica investigada en el meu treball de fi de màster, el qual tracta sobre la preparació de l'equip educatiu dels centres de protecció al menor a l'hora de fer una intervenció, concretament en la contenció, en els seus moments de crisi, van enfocats en la importància de la figura de l'educador/a de referència del menor i en el treball diari des del vincle afectiu a l'hora d'intervenir amb aquests, tot i que, la contenció es relaciona molt directament amb la física, mentre que els altres tipus (emocional, farmacològica, etc.) adopten un pla més secundari. S'han trobat estudis realitzats sobre que els educadors/es han d'estar ben formats, però els impactes cercats han estat escassos. A continuació, es fa referència d'alguns estudis relacionats amb la temàtica:

Al País Basc es va realitzar un estudi de col·laboració entre la universitat i els professionals de l'educació social a partir de la necessitat que veien d'una formació inicial i continua dels educadors socials que treballen en l'àmbit de la infància i l'adolescència del territori basc. La idea primordial de l'estudi és que el desenvolupament i la formació dels professionals són estratègies indirectes per garantir els drets de la infància i fer front a la vulnerabilitat social. Els resultats demostren la importància de crear entorns professionals acollidors per compartir experiències, aprenentatges i sentiments.

Davant dels resultats d'aquesta investigació, es van impulsar accions per obtenir un impacte social afavorint canvis evidents, una d'elles és que el fet que la investigació s'hagués desenvolupat al temps en què la Universitat del País Basc afrontava la tasca de formalitzar el grau d'educació social, aquesta participació entre professors i educadors/es socials ha ajudat en la creació d'un currículum molt més proper a la pràctica professional. A més, s'ha fet difusió dels resultats d'investigació tant a escala nacional com internacional (ex. Copenhaguen), i s'estan creant nous projectes d'investigació construïts en col·laboració amb el món professional i social de la infància desprotegida i desplegant tesis doctorals per profunditzar en els models d'intervenció educativa (Arandia et al., 2012).

També s'ha realitzat un estudi a Màlaga sobre la formació inicial d'educadors/es socials i presenten una proposta basada en crear una assignatura en el grau

d'educació social sobre l'experiència com a eix principal de la formació. Aquesta iniciativa es tracta de desenvolupar una formació a base de l'experiència dels estudiants, professionals exercint d'educadors i la pròpia dels professors. D'aquesta manera els estudiants des d'un inici s'endinsaran en el que serà la seva professió, provocant reflexió sobre les experiències escoltades, i no només un aprenentatge pels alumnes sinó també pels docents que els faran analitzar i reflexionar sobre les seves decisions.

Com a element principal d'aquesta assignatura és la reflexió, és a dir, organitzar l'assignatura de tal manera que el pilar fonamental sigui l'experiència, amb la finalitat d'afavorir que l'alumnat generin coneixement propi reflexionant sobre el que viuen i dialogant sobre el que saben els professionals exercint (sobre el sentit de ser educador/a, el saber de l'experiència i la formació, conèixer-se i aprendre a escoltar-se, etc.) (García, 2013).

La investigació en el marc del TFM vol complementar les recerques fetes fins ara i aportar una visió real sobre la problemàtica amb unes mancances que sorgeixen en tots els centres de protecció de menors i pisos assistits de la ciutat de Tarragona. D'aquesta manera, es vol aconseguir conscienciar a l'equip educatiu entrevistat i que arribin a fer una reflexió de les seves intervencions arribant ells mateixos a la seva conclusió. Així, s'aporta la visió de la importància de la formació i eines disponibles dels professionals educadors/es per tal de facilitar-los les seves funcions, que resulten ser molt complicades i esgotadores tant mentalment com físicament, com ho és l'atenció i/o acompanyament en tots els sentits als menors protegits, i que molts dels professionals no li han donat la importància necessària a una bona formació o no s'ha fet la demanda específica per tractar-ho.

Un cop es visibilitza aquesta problemàtica compartida entre els i les educadors/es, fa que es millori la intervenció amb els menors en moments de crisi després de repensar-se la seva intervenció. En aquesta línia, la recerca també vol trencar la normalització d'aquestes intervencions en el sentit de que l'equip educatiu deixi de conformar-se amb les intervencions que realitzen i busquin solucions entre tots, d'unir-se en la seva feina tan important, ja que, són figures de referència dels menors.

A més, es vol escoltar de primera mà als professionals que estan dia a dia lluitant i oferint la millor intervenció per fer possible un bon desenvolupament dels menors que han sofert durant la seva infància i/o adolescència, deixant de costat la seva pròpia salut mental i sentiments d'angoixa que senten els professionals cada cop que estan per ells/es.

7.2. Vinculació entre els objectius plantejats i els objectius del desenvolupament sostenible i l'Horitzó 2020.

Els objectius que més es vinculen amb aquesta investigació són dos: l'objectiu 4 (educació de qualitat) i l'objectiu 16 (Pau, justícia i institucions sòlides):

- **Objectiu 4 - Educació de qualitat:** Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom.

L'objectiu 4 és el més relacionat amb els objectius d'aquest treball d'investigació, ja que, es tracta de garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat, i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom. La present investigació va molt lligada a l'educació de qualitat, ja que, els professionals dels centres de protecció de menors els eduquen directament i per tant, és important estar ben formats, entendre els seus moments de crisi i saber com actuar, per tant, saber com realitzar una contenció.

En l'etapa de la infància i adolescència, l'educació és un element clau que marca a l'infant i adolescent, i fa que sigui d'una manera o altre en la seva etapa adulta, per tant, és imprescindible vetllar per una educació de qualitat per a tots/es, sobretot per aquells infants i adolescents vulnerables i que no han tingut la sort de poder créixer en un ambient familiar sa com tots els altres nens/es.

- **Objectiu 16 - Pau, justícia i institucions sòlides:** Promoure societats justes, pacífiques i inclusives.

Aquest objectiu també està vinculat als objectius del treball de fi de màster, ja que, busca promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives en tots els nivells.

Els centres de protecció de menors formen part d'una institució i aquesta ha de facilitar tots els recursos i eines necessàries perquè els equips educatius tinguin més facilitat a l'hora d'intervenir amb els menors i per tant, aconseguir que la institució sigui eficaç i responsable en tots els aspectes.

Per altra banda, l'Horitzó 2020 és el major programa d'investigació i innovació que té la Unió Europea. Els seus objectius prometen més avanços i descobriments mundials mitjançant l'aplicació de les grans idees del laboratori, al mercat (Medina, 2016). S'estructura en tres pilars fonamentals: l'excel·lència de la ciència base, els reptes socials i el lideratge industrial.

El que més interessa pel que fa a la vinculació dels objectius és el segon pilar, que es tracta de donar suport al desenvolupament de solucions directes en àrees que preocupen als ciutadans i la societat. Els 7 reptes socials inclosos a l'H2020 són: salut, canvis demogràfics i benestar, seguretat alimentària, bio-economia, agricultura, energia segura, transport intel·ligent, canvi climàtic, ús eficient de recursos, societats inclusives, innovadores i reflexives i societats segures. D'aquests 7 reptes, el més vinculat amb els objectius de la present investigació és el de societats inclusives, innovadores i reflexives:

- **Repte social 6: Societats inclusives, innovadores i reflexives.**

L'objectiu d'aquest repte és fomentar una millor comprensió d'Europa, oferir solucions i donar suport a unes societats europees inclusives, innovadores i reflexives en un context de transformació i una creixent interdependència mundial. Busca oferir suport a les ciències socials i les humanitats, en les transformacions socials, culturals, la innovació social, la innovació en el sector públic o la posició d'Europa com un actor mundial. També inclou activitats de cooperació internacional i de desenvolupament de polítiques d'investigació.

Es vincula amb els objectius de la investigació, ja que, es vol arribar a una innovació social pel que fa a la forma d'intervenir amb els menors tutelats, comprendre cada un dels actes i actuacions d'aquestes menors, però també dels propis dels/les educadors/es que els atenen de forma directa i qui necessita d'innovació i transformació social, i en tots els àmbits per donar una millor atenció davant de situacions de crisi dels nens/es i adolescents protegits.

7.3. Mesura de l'impacte social de la investigació

En aquest punt es plasma una taula en la qual s'hi mostra l'impacte social i com es mesuraria, junt amb les accions a curt, mig i llarg termini per dur-lo a terme.

Taula: Mesura de l'impacte social esperat

<u>Indicador - Resultats</u>	Nº d'educadors/es formats en l'àmbit de contenció a menors en situació de crisi emocional.
	Centres de protecció de menors que disposen de protocols o guies d'intervenció en moments de crisi dels menors.
<u>Impacte</u>	Conscienciar a l'equip directiu i educatiu sobre la importància de formar als professionals educadors/es per tal de facilitar-los la feina en l'atenció als menors protegits.
	Visibilitzar la manca d'eines i formació necessària per tal de dur a terme intervencions en moments de crisi dels menors, especialment, en moments de contenció.

	Millorar la intervenció del personal educatiu dels centres de menors.
<u>Mesura / Evidències</u>	Entrevistes a l'equip educatiu de diferents centres de menors.
<u>A curt termini</u>	Conscienciar a la direcció dels centres sobre la importància de que els educadors estiguin ben formats respecte les intervencions en moments de crisi dels menors.
	Mostrar estudis científics sobre la necessitat d'una formació adequada en la temàtica de contenció.
<u>A mig termini</u>	Compartir experiències i formes d'intervenir entre els/les educadors/es per tal d'enriquir-se com a professionals i aprendre uns dels altres mitjançant reunions setmanals.
	Realitzar assemblees entre el personal educatiu després de cada intervenció complicada per tal de veure diferents perspectives.
<u>A llarg termini</u>	Implementació de formació continuada als educadors/es sobre contenció als menors.
	Establir protocols o models d'intervenció comuns per actuar en moments de crisi dels menors.

	Millorar la qualitat dels professionals d'atenció directa als menors protegits.
--	---

Font: Elaboració pròpia

L'impacte social a curt termini d'aquesta investigació és la conscienciació a la direcció dels centres de protecció sobre la importància d'una bona formació del personal educador per tal de dur a terme una bona intervenció en moments de crisi dels menors tutelats, i mostrar estudis científics sobre aquesta necessitat, ja que, l'equip educatiu no té suficient formació sobre l'àmbit de la contenció i les seves intervencions són a partir de l'experiència i la improvisació, per això, si es vol aconseguir fer una bona feina la figura que ha de vetllar per fer-ho possible és la direcció i per tant, primer de tot s'ha de conscienciar d'aquesta problemàtica.

L'impacte social a mig termini és crear espais per tal de que l'equip educatiu comparteixi experiències i formes d'intervenir per tal d'enriquir-se com a professionals i aprendre uns dels altres, i conèixer noves estratègies i tècniques. Un altre impacte a mig termini seria realitzar assemblees entre el personal educador després de cada intervenció complicada per tal de veure diferents perspectives i formes d'intervenir. L'element clau de que tenen els educadors/es a l'hora de fer contencions és el suport del seu company o companya que està al mateix torn i que aprenen un de l'altre, per això, seria convenient conèixer les diverses formes de treballar de cadascú i què és el que funciona a cadascú, per tal d'aprendre i posar en marxa tècniques que no tots coneixen amb l'objectiu final de contenir al menor sigui emocionalment, físicament o farmacològicament.

L'impacte social a llarg termini és la implementació de la formació continuada als educadors/es sobre la contenció als menors, establir protocols o models d'intervenció comuns per saber com actuar en moments de crisi i així, millorar la qualitat dels professionals d'atenció directa als menors protegits. Amb aquest impacte es podrà aconseguir una millor qualitat d'intervenció i sobretot anar tots/es a una des del primer moment.

A partir de l'estudi efectuat i les actuacions a curt, mig i llarg termini es pretén aconseguir un impacte científic, polític i social, ja que, a través de la recerca es fa una difusió i una transferència per tal de que mitjançant els resultats es pugui planificar i millorar noves propostes per minimitzar aquesta problemàtica. A més, de que resultarà ser un efecte positiu en la societat, és a dir, la millora de la intervenció en l'àmbit educatiu dels centres de protecció de menors.

Un cop s'assoleixin aquests canvis i/o millores en la ciutat de Tarragona, al tractar-se d'una problemàtica que pot ocórrer en diferents llocs d'arreu del país i del món, es podrien extrapolar passant aquest impacte a escala nacional i internacional.

8. FUTURES LÍNIES D'INVESTIGACIÓ

Com a últim apartat d'aquest treball d'investigació, s'ha volgut esmentar les futures línies d'investigació que se'n podrien derivar per tal d'endinsar-se en la problemàtica que té l'equip educatiu a l'hora de dur a terme les intervencions amb els menors tutelats en centres de protecció i pisos assistits. Cal destacar que s'espera que l'estudi presentat sigui d'utilitat per conscienciar als professionals que treballen amb aquest col·lectiu sobre la necessitat i la importància d'una bona formació, preparació i tenir recursos suficients disponibles per tal de fer un acompanyament d'èxit amb aquests menors que es troben en situacions de vulnerabilitat.

A continuació es plantegen algunes propostes que serien interessants per futures investigacions:

- Realitzar el mateix estudi a nivell de comunitats autònomes i més endavant a escala nacional, per tal de visibilitzar aquesta problemàtica, fer una comparativa de les mancances que es troben els educadors/es de menors a l'hora de realitzar intervencions. D'aquesta manera es podrà fer una reflexió de caràcter general i trobar similituds i carències en el sistema de la infància i adolescència, i compartir els sentiments i dificultats

d'aquests professionals que es troben en primera línia intervenint de la millor manera.

- Aquesta recerca pot ser el punt de partida de la creació de projectes i/o programes destinats als professionals educadors/es de la ciutat de Tarragona enfocats en les diferents problemàtiques que poden trobar en el desenvolupament de les seves funcions diàries, i concretament enfocar-los a la preparació i formació de contencions, i adquirir eines per tal de tenir facilitat a l'hora de dur a terme qualsevol intervenció amb menors. Aquests projectes i/o programes es podran implementar a través de professionals especialitzats en aquesta temàtica, amb habilitats i competències per tal d'aconseguir l'objectiu de capacitar als educadors/es de menors.
- Com a possible actuació futura també podria ser la creació d'espais pel personal educatiu amb menors tutelats del territori tarragoní, per tal de compartir experiències i enriquir-se com a professionals. Cada persona pot tenir les seves pròpies tècniques i idees, per tant, si es comparteixen poden ajudar a l'altre que potser no utilitza aquella estratègia i li pot funcionar a l'hora d'actuar amb un menor, i a la inversa. Per tant, la interacció entre els professionals dels centres de protecció i pisos assistits de Tarragona podria ser un gran aprenentatge i una alternativa que podria tenir èxit per tots.

9. BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

Aldeas Infantiles. (2021). Incrementa el número de niños y niñas tutelados en España. Aldeas Infantiles SOS. Recuperat de:

<https://www.aldeasinfantiles.es/actualidad/incrementa-el-numero-de-ninos-y-ninas-tutelados-en-espana>

Araceli, A. P. (2010). Educador social i infància en situació de risc. L'atenció residencial a infants i adolescents a Catalunya». Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa. Núm. 44, p. 139-41. Recuperat de: <https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/202191> [Consulta: 6-06-2022].

Arandia et al., (2010). Formación y desarrollo profesional de los educadores sociales en el ámbito de la infancia desprotegida: contexto y perspectivas en la comunidad autónoma vasca. Revista de Educación, 359, pp. 505-529. Recuperat de: <https://www-educacionyfp-gob-es.sabidi.urv.cat/dam/jcr:0931c929-5024-4666-9521-653eb31318d5/re35923.pdf>

Báez i Nuñez. (2010). Protocolo de actuación en las urgencias psiquiátricas. Revista científica de la Sociedad española de enfermería de urgencias y emergències, nº12. Recuperat de: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/marzo2010/pagina6.html#:~:text=CONTENCI%C3%93N%20FARMACOL%C3%93GICA%3A&text=La%20elecci%C3%B3n%20del%20f%C3%A1rmaco%20que,conducta%20del%20paciente%20evitando%20lesiones>

Bisquerra i Pérez. (2014). Importància i necessitat de l'educació emocional a la infància i l'adolescència. Universitat de Barcelona. Recuperat de: <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/rafel-i-nuria.pdf>

Blanco, H.A. (2012). Análisis de datos cualitativos i atlas ti: una experiència de formació. Revista Universitaria: Docencia, Investigación e innovación, 1 (1), pp. 103-114. Recuperat de: <https://core.ac.uk/download/pdf/132277958.pdf>

BOE. (2015). Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Jefatura del Estado. Recuperat de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-8470>

Bové et al., (2015). Comité de Ética de los Servicios sociales de Cataluña. Departament de benestar social i família. Recuperat de: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/ReflexionesContencionesCEticaCatalunya.pdf>

Campoy et, al. (2011). Competencias interculturales en los profesionales que intervienen con menores migrantes. Informe de una investigación. JDEO. Recuperat de: <http://www.ujaen.es/investiga/ideo/docs/Informe%20Competencias%20Interculturales.pdf>

CEESC (2019). Informe sobre la situació professional i laboral als diferents centres i recursos del sistema de protecció a la infància i l'adolescència de Catalunya. RES. Recuperat de: https://www.ceesc.cat/documents/Altres/Informe_Proteccio_Infancia_2019.pdf

Cruz, L. (2010). Tesis doctoral: Infancia y Educación social: Prácticas socioeducativas en contextos residenciales de protección en Galicia. Universidad de Santiago de Compostela. Recuperat de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=109688>

DGAIA. (2021). Informe estadístic mensual. Generalitat de Catalunya. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/07infanciaiadolescencia/dades_sistema_proteccio/2021/2021_12_informe_DGAIA.pdf

Fernández – Simo (2021). La formació dels equips professionals del sistema de protecció a la infància i la joventut: estudi del pla formatiu d'una entitat especialitzada. Educació Social. Revista d'intervenció socioeducativa, 77, p.143-160. Recuperat de:

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/210549/Art.%207%20Cat.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Fernandez del Valle, J. (2000). Intervención socioeducativa en acogimiento residencial. Gobierno de Cantabria. Recuperat de: https://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20infor mes/Interv%20Socioeducativa_Acogimiento%20Residencial.pdf

Flecha, R.G. (2018). Evaluación del impacto social de la investigación. RES. Recuperat de: <https://revistadefomentosocial.es/rfs/article/view/1514/154>

Fuentes, L. F. M. (2019). Nuevas técnicas de intervención socioeducativa con menores en riesgo de exclusión social. Universidad Católica de Valencia. Recuperat de: <https://polipapers.upv.es/index.php/reinad/article/view/10455/11251>

Fundació de salut i comunitat. (2020). Contención emocional y manejo de crisis de agresividad de menores en centros residenciales. Recuperat de: <https://www.fsync.org/infancia-y-familia/contencion-emocional-y-manejo-de-crisis-de-agresividad-de-menores-en-centros-residenciales/>

Galán, R. A. (2013). Recursos residenciales para menores seriamente disruptivos: aportacions técnicas a un debate social e institucional. Papeles del Psicólogo, vol. 34, nº1, pp. 23-31. Recuperat de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77825706003.pdf>

García-Merita. (2010). Eficacia de un programa de intervención para mejorar la competencia, autonomía y bienestar de educadores de centros de protección de menores. Universitat de València. Recuperat de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70617175009.pdf>

García-Merita. (2010). Eficacia de un programa de intervención para mejorar la competencia, autonomía y bienestar de educadores de centros de protección de

menores. Educación XX1, vol 13, nº 2, pp. 199-215. Recuperat de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70617175009.pdf>

García, M. J. (2010). Centros de día de atención a menores: competencias del educador social como figura de referencia. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, nº 15. Recuperat de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382010000200006

García, N. B. (2013). La experiencia como eje de la formación: una propuesta de formación inicial de educadoras y educadores. Archivos analíticos de políticas educativas. Recuperat de: <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275029728028.pdf>

Garriga Cots, E. (2019). Impacto Social: Un modelo en base a capacidades . Política de Empresa de EADA. Recuperat de: <https://www.equipostrytalento.com/contenido/download/estudios/ImpactoRSE.pdf>

Gencat. (2010). Centres Residencials d'Acció Educativa. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/centres_DGAIA/CRAE/

Gencat. (2010). Servei de centre d'acolliment. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/servei_socials_especialitzats/infancia_adolescencia_i_joventut/servei_de_centre_d_acolliment/

Gencat. (2010). Servei de pis assistit per a joves de setze a divuit anys. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/servei_socials_especialitzats/infancia_adolescencia_i_joventut/servei_de_pis_assisit_per_a_joves_de_16_a_18_anys/

Gencat. (2011) Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011. Portal jurídic de Catalunya. Recuperat de: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2010/10/11/142>

Gencat. (2011). Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/protaccio_a_la_infancia_i_ladolescencia/el_sistema_catala_de_proteccio_a_la_infancia_i_ladolescencia/direccio_general_datencio_a_la_infancia_i_ladolescencia_dgaia/

Gencat. (2020). El sistema català de protecció a la infància i l'adolescència. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/protaccio_a_la_infancia_i_ladolescencia/el_sistema_catala_de_proteccio_a_la_infancia_i_ladolescencia/

Gili. M. (2010). Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. Publicacions del Parlament de Catalunya. Recuperat de: <https://www.parlament.cat/document/nom/TL115.pdf>

González, E. G. (2005). Formación del educador de menores: sugerencias sobre su perfil profesional. Surgam: revista bimestral de orientación psicopedagógica, n. 493, p.7-21. Recuperat de: <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/35193>

Hilarion et al., (2012) Guia de bones pràctiques per a centres de protecció a la infància i l'adolescència. Departament de Drets Socials. Recuperat de: https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/colleccions/infancia_i_adolescencia/num_8/guia_bones_practiques_infancia.pdf - http://funes.uniandes.edu.co/9461/1/AN%C3%81LISIS_DE_DATOS_CUALITATIVOS_Y_ATLAS-TI_UNA_EXPERIENCIA.pdf

IDESCAT (2020). Instalaciones para la infancia y la adolescencia. Gencat. Recuperat de: <https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=852&lang=es>

Liberta Bonilla, B.E.(2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. Acimed; 15(3). Recuperat de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n3/aci08307.pdf>

Marzo i Fajardo. (2011). La gestión de personas en los recursos residenciales de atención a la infancia: descripción del puesto de Trabajo del educador/a social. Educar, vol. 48/2, pp.301-320- Recuperat de: <https://raco.cat/index.php/Educar/article/view/259365/346584>

Marzo, A. M. (2017). Características de los educadores sociales de los recursos residenciales para la infancia y la adolescencia en Barcelona y provincia. Fundación Dialnet. Recuperat de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=131893>

Marzo, A. T. (2008). Características de los educadores sociales de los recursos residenciales de atención a la infancia y adolescencia en Catalunya. IPSE-ds, vol 1. p. 57-68. Recuperat de: https://accedcris.ulpgc.es/bitstream/10553/10498/1/555289_00001_0007.pdf

Medina, J.A (2016). Guía para la preparación técnica y administrativa de propuestas Horizon 2020. Fundación Parc Científic. Recuperat de: https://espaitec.uji.es/wp-content/uploads/2016/12/Guia_H2020.pdf

Monje, C. A. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad Surcolombiana. Recuperat de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Moreno, L. G. (2020). Contención emocional a las familias en situaciones de crisis. Educando en Familia. Ministerio de Educación. Recuperat de: <https://issuu.com/dylan.suquilanda/docs/guia-contencion-emocional>

Morros i Vigil, 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. Generalitat de Catalunya. Recuperat de: https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/4782_d_Mejora_Centros_Proteccion.pdf

Núñez, V. (2010). Encrucijadas de la educación social. Orientaciones, modelos y prácticas. Barcelona: UOC. Recuperat de: <https://www.editorialuoc.com/encrucijadas-de-la-educacion-social>

Ortega, J.E. (2005). EDUCACIÓN NO FORMAL. La educación a lo largo de la vida: la educación social, la educación esoclar. Revista de educación nº 338, pp. 167-175. Recuperat de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=H3lfBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA167&dq=Ortega,+1999+educaci%C3%B3+social&ots=rtAXYDPIjb&sig=6RCxjW1iSOHuTTxwNI42t5-rxrU#v=onepage&q=Ortega%2C%201999%20educaci%C3%B3%20social&f=false>

Pazo, I. L. (2018). La educación emocional a través del arte para menores en acogimiento residencial. Universidad de Málaga. Recuperat de: https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2020/06/eduarTE_res_27.pdf

Plataforma Educativa. (2009). Un model d'intervenció educativa. Fundació plataforma educativa. Recuperat de: https://www.plataformaeducativa.org/portal/wp-content/uploads/2018/06/Un_model_intervencio_educativa_FPE.pdf

Quecedo i Castaño. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Departament didàctica i organització escolar. Recuperat de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

Rodríguez. N. (2015). Casa d'infants: un servei especialitzat en intervenció familiar. Fundació Acció social infància. Recuperat de: <http://www.fasi.cat/articles-interes/pdf/servei-especialitzat.pdf>

Rueda Aguilar, E. F. (2021). Competències per a realitzar una tasca socioeducativa de qualitat amb menors: especial atenció a l'empatia. Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 77, p.103-124. Recuperta de: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/210547/Art.%205%20Cat.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Salvador, J.H.A. (2011). Las competencias interculturales en los profesionales que intervienen con menores migrantes sin referentes familiares en España. Una propuesta de formación a través de la red social. Universidad de Jaén. Recuperat de: https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Salvador-Jimenez-Hernandez-2/publication/325012742_Las_competencias_interculturales_en_los_profesionales_que_intervienen_con_menores_inmigrantes_sin_referentes_familiares_en_Espana_Una_propuesta_de_formacion_a_traves_de_la_red_social/links/603fe9c8a6fdcc9c780f650e/Las-competencias-interculturales-en-los-profesionales-que-intervienen-con-menores-inmigrantes-sin-referentes-familiares-en-Espana-Una-propuesta-de-formacion-a-traves-de-la-red-social.pdf

Tarín, C. M. (2017). El perfil profesional de los educadores/as en los centros de menores de la comunitat valenciana. Universitat politècnica de valència. Recuperat de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/98483/PDF-Tarin%20-%20El%20perfil%20profesional%20de%20los%20educadores%20en%20los%20centros%20de%20menores%20de%20la%20Comunidad%20Valenci....pdf?sequence=1>

Universitat Rovira i Virgili. (2009). Grau d'educació social. Assignatures optatives. CEICS. Recuperat de: <https://www.urv.cat/ca/estudis/graus/oferta/plans/ciencies-socials-juridiques/educacio-social-grau-opt/>

