



UNIVERSITAT DE BARCELONA



*Programa de treball emocional per
professionals dels Serveis Socials*
*Programa d'Educació Emocional per Professionals de
Serveis Socials, a través de l'obra Educador Social en Alaska*

Curs 2012-2013

Projecte final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar

Autora: **Raúl Pau Salinas**

Tutora: Anna Forés Miravalles



Projecte Final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar
subjecte a una llicència de Creative Commons:

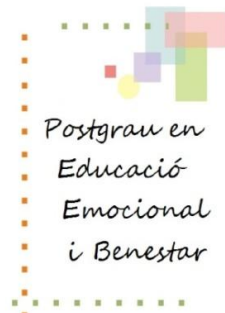


Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0 No adaptada de Creative Commons

La direcció del Postgrau en Educació Emocional i Benestar possibilita la difusió dels treballs, però no es pot fer responsable del seu contingut.

Per a citar l'obra:

Pau, R. (2013). *Programa de treball emocional per professionals dels Serveis Socials. Programa d'Educació Emocional per Professionals de Serveis Socials, a través de l'obra Educador Social en Alaska. Projecte Final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar.* Barcelona: Universitat de Barcelona. Dipòsit Digital: <http://hdl.handle.net/2445/47863>



Índex:

1. Introducció, presentació del treball.	3
2. Fonamentació teòrica	5
3. Diagnòstic	
3.1. Anàlisi del context on s'aplica el programa.	6
3.2. Justificació.	9
3.3. Necessitats detectades.	11
3.4. DAFO.	16
4. Objectius del programa.	
4.1 Visió	18
4.2 Missió	18
4.3 Objectius generals i objectius específics.	18
5. Metodologia.	
5.1 Estructura i continguts.	20
5.2 Esquema de les sessions (temari).	22
5.3 Procés d'aplicació.	27
6. Avaluació.	
6.1 Estratègies d'avaluació.	28
6.2 Avaluació del programa.	28
6.3 Resultats enquesta de valoració dels participants.	31
6.4 Valoració final.	38
7. Conclusions.	39
8. Agraïments.	40
9. Annexos	
9.1 Annex 1. Fitxes d'activitats.	41
9.2 Annex 2. Sessions amb material de suport.	57
9.3 Annex 3. Plantilla fitxa de registre i exercici completat.	63
9.4 Annex 4. Plantilla fitxa d'habilitat i exercici completat.	68
9.5 Annex 5. Caixa dels tresors.	71
9.6 Annex 6. Cartes de Quique i Tania.	73
9.7 Annex 7. Dossier pels participants.	74
10. Bibliografia.	86

1. Introducció

Després de 13 anys treballant com a educador social en diferents àmbits, d'infància i adolescència i les seves famílies, amb un darrer recorregut des del 2007 per diversos centres de serveis socials municipals, he compartit intervencions amb un gran volum d'educadores i treballadores socials, i m'he omplert de grans experiències. Els darrers anys he donat voltes a la idea de continuar en una professió carregada de situacions que em provoquen diferents emocions amb una alta intensitat, i que no sempre són positives. Tot el contrari, donat l'alt nivell d'emocions negatives que conviuen en el nostre entorn professional, i els efectes secundaris que podem patir, la necessitat d'aprendre a gestionar-les era prioritària.

D'aquí neix la idea de participar del postgrau d'Educació Emocional, i aquí s'inicia un camí de creixement personal i professional, que ha durat un curs lectiu i ha generat aquest projecte, però que tan sols acaba de començar.

Aquest treball representa bàsicament, l'aplicació dels coneixements adquirits durant el Postgrau d'Educació Emocional i Benestar cursat a la UB i dirigit pel GROU. Es tracta de la memòria del projecte final, que ha estat elaborat i aplicat durant el curs 2012-2013, i ara presento.

El fet d'escollir la tipologia de projecte no va suposar cap dificultat, donat que des del primer moment tenia clar que volia portar a la pràctica els coneixements i les competències treballades al postgrau. Per aquest motiu el projecte és el disseny d'un programa d'educació emocional aplicat a un grup diana. Però on aplicava el programa i amb qui? Els dubtes van arribar alhora de decidir les persones destinatàries.

Actualment sóc Educador Social d'un Centre de Serveis Socials de Barcelona, i la meua feina em permet tenir contacte amb diversos serveis que atenen a un ventall extens d'usuaris (escoles, centres oberts, esplais, centres de salut mental, serveis d'inserció laboral, etc.). Entre les meves funcions, sóc referent d'una sèrie de famílies amb les que intervinc, realitzant entrevistes periòdiques i acompanyaments socioeducatius. Per tant, semblava que les oportunitats les tenia a l'abast de les mans, donat l'ampli ventall d'espais emocionals als que podia optar com a laboratori.

Tot i això, recordant la idea que em va impulsar a fer el Postgrau, el meu desig era treballar les pròpies emocions tant a nivell personal com professional, tenint en compte sobretot, el desgast emocional que suposa treballar amb persones en risc social. Aquest fet va ser el generador de la idea de portar a terme el programa amb professionals que treballem amb aquests tipus de col·lectius, per tal de poder incidir en els aspectes emocionals que ens orbiten, i per poder transmetre alguns dels coneixements adquirits. Això va suposar idear un programa amb educadores i treballadores socials que estiguessin treballant a la xarxa de Serveis Socials.

Al desembre del 2012 es produïa la primera trobada amb la meua tutora, i tot i que portava algunes idees del que volia fer, va ser un encontre clau pel programa. Gràcies a aquesta primera conversa vaig apostar per la idea de fer-ho amb el meu equip de companyes dels Serveis Socials, tot i les dificultats que em plantejava. A més a més, una suggerència molt encertada que finalment ha estat un èxit, va ser la idea de poder contactar amb el Sera Sánchez, autor de l'obra Educador Social en Alaska. Aquesta peça teatral que havia pogut presenciar fa un any, representa el dia a dia d'un educador social en uns serveis socials qualsevol. En Sera, després d'escoltar algunes idees desendregades sobre el programa, i de que pintava la seva obra de teatre en aquest, va confiar en la meua confidencialitat facilitant-me un DVD amb la peça. Aquest ha estat un material valuósíssim, que ha permès desenvolupar una sèrie d'activitats al voltant de les escenes de l'obra.

Amb aquesta dosis de motivació vaig iniciar els primers contactes amb la direcció del centre, intentant salvar els obstacles que inevitablement existeixen en una feina on el pes important recau en l'atenció a l'usuari, i on la burocràcia juga un paper important. Però les negociacions van anar fructificant i una vegada finalitzat puc valorar molt positivament la llibertat amb la que he pogut treballar, i agraeixo el temps que tant les meves companyes i jo hem destinat a una tasca diferent que l'atenció pròpiament directa.

Per tal de valorar el grau de disponibilitat i motivació que tindrien les meves companyes vaig realitzar una enquesta a tot l'equip. També van participar professionals externs a l'equip, o d'altres que per circumstàncies de mobilitat laboral no van poder participar finalment del projecte. D'aquesta primera presa de contacte es van extreure uns resultats molt engrescadors, ja que tot i que hi havien alguns dubtes respecte la possibilitat d'encabir el programa a l'agenda laboral, tothom veia la necessitat de poder destinar un espai a treballar les emocions.

Aclarit tots els dubtes, el programa va acabar de definir-se, i finalment el 30 de maig del 2013 va començar el primer Programa d'Educació Emocional per Professionals de Serveis Socials, a través de l'obra Educador Social en Alaska. Aquest programa ha estat aplicat en sis sessions setmanals i els participants han estat els membres de l'equip de Serveis Socials de La Marina, Zona Franca.

A continuació trobareu la memòria del conjunt d'activitats sistemàtiques, planificades i orientades a unes fites que pretenen treballar l'educació emocional, com a resposta a unes necessitats detectades.

2. Fonamentació teòrica

Els pilars teòrics que fonamenten la intervenció són majoritàriament els apresos al Postgrau d'Educació Emocional i Benestar. Tot i això, la complementació d'alguns conceptes a partir de la bibliografia facilitada en la matèria, ha estat una peça important.

La creació del material conceptual segueix una línia cronològica adaptada a l'anàlisi de l'obra de teatre, i a l'evolució dels participants en la construcció d'aprenentatges. D'aquesta manera s'ha creat un document, anomenat dossier del programa, que recull tots els continguts teòrics treballats durant les sessions i que es pot trobar a l'annex 7.

A les dues primeres sessions s'han utilitzat conceptes bàsics de les Teories de les Emocions, com la Teoria Psicoevolucionista de Plutchik o les Teories de la Valoració Cognitiva de Lazarus. A les següents sessions, s'ha fet ús d'un marc conceptual entorn La Intel·ligència Emocional, fent referència a la Teoria de les Intel·ligències Múltiples de Gardner, o les Teories de la Intel·ligència Emocional de Salovey i Mayer, i Goleman.

El programa també ha incorporat conceptes teòrics referents a altres autors. En el marc conceptual de l'educació emocional, els continguts es nodreixen del GROPE, com la definició d'Educació Emocional del Rafael Bisquerra, o la relació de competències emocionals que desenvolupa el grup de recerca. Per completar l'explicació de les funcions de les emocions de Plutchik, s'han utilitzat les reflexions de Josep Toll de les quatre emocions bàsiques. S'ha dedicat una sessió al Model d'Habilitat, i s'ha portat a la pràctica des del Model de Presa de Decisions (Laura Mari).

Per treballar els continguts teòrics de les estratègies de regulació s'ha fet referència a les argumentacions que fa l'infermera Anna Álvarez Crispí entorn a la relaxació. També s'han introduït conceptes com la Resiliència des del treball realitzat per Anna Forés o el Fluïr de Csikszentmihayi.

Per altra banda s'han utilitzat conceptes d'Ecologia Emocional (Mercè Conangla) o referents a la Positivitat, el interès i la motivació (Carmelo Vázquez i Bárbara Friedrickson) per donar suport a activitats concretes de les sessions.

3. Diagnòstic.

3.1 Anàlisi del context on es realitza el programa

Els serveis socials bàsics

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

Objecte principal del serveis socials bàsics

L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Igualment treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Els centres d'atenció social disposen d'educadors/es, psicòlegs/es i treballadors/es socials. Aquests professionals valoraran la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada.

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS)

L'IMSS es va crear el gener del 2010 amb el compromís de garantir la universalització dels drets socials. Aquest institut és l'eina amb la que l'Ajuntament de Barcelona s'ha dotat per donar resposta a les noves realitats i fenòmens socials i les necessitats, expectatives i demandes cada vegada més complexes, plurals i canviants de la ciutadania.

Els Centres de Serveis Socials són centres d'informació, orientació i atenció per tractar els problemes socials que afecten a les persones i a les famílies.

Són el lloc on s'hi poden sol·licitar diferents ajudes i prestacions incloses en el catàleg de serveis socials. Algunes d'aquestes ajudes poden ser d'accés directe i altres poden requerir valoració del professional.

Barcelona disposa d'una àmplia xarxa de centres de serveis socials per tota la ciutat (40).

FUNCIONS DELS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Segons la Llei 12/2007, d'11-X de serveis socials (art.17) les funcions dels professionals que treballen als Serveis Socials Bàsics són:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials.
- c) Valorar i fer diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral.
- d) Proposar, establir i revisar el programa individual d'atenció a la dependència.
- e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- f) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social.
- g) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals.
- h) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- i) Prestar serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per a infants i adolescents.
- j) Orientar l'accés als serveis especialitzats.
- k) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- l) Gestionar prestacions d'urgència social.
- m) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- n) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.
- o) Coordinar-se amb els serveis especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

- p) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Persona Usuària: És la persona que s'atén als serveis socials. És la persona individual, atesa directament o indirectament pel centre de serveis socials que té un recurs obert i/o una activitat, i/o se li ha vinculat un objectiu en un període de temps determinat.

Professional de referència dels Serveis Socials Bàsics: És una figura professional que s'assigna a la persona usuària o al nucli d'atenció quan es dóna d'alta a la Unitat de Tractament, Seguiment i Atenció Col·lectiva:

- **Elabora** (individualment o conjuntament amb altres professionals) i **coordina el disseny del pla individual o familiar d'atenció**.
- **Coordina el desenvolupament del pla** individual o familiar d'atenció.
- És el professional a **qui la persona o unitat de convivència es dirigeix** per tenir accés a la informació, per resoldre dubtes i interrogants.
- És l'interlocutor i el coordinador de la globalitat d'intervencions i respostes que es donen a la persona o unitat de convivència des dels diferents serveis, i és qui convoca els professionals implicats sempre que sigui necessari.

Ajuntament de Barcelona (2009) .Acció Social i Ciutadania. Direcció de Serveis d'Acció Social. *Model de Serveis Socials Bàsics. Una aposta per repensar i millorar l'Acció Social territorial des de l'Administració local.* [Resum]

3.2 Justificació

Els professionals que formem part dels equips de Serveis Socials, educadors, treballadors i psicòlegs, convivim a diari amb persones i famílies que presenten una o varies problemàtiques que dificulten la seva vida. La intervenció individual i familiar que realitzem, es basa principalment en la relació que s'estableix entre usuaris i tècnics. Qualsevol relació entre persones conté un component emocional molt important, però en el cas de la intervenció social, aquest component juga un paper essencial alhora de posicionar-se davant la demanda o el conflicte que es planteja.

La intervenció amb persones vulnerables, en situacions de risc, on la relació que s'estableix amb el professional és de demanda-escolta-resposta, sota un desplegament d'emocions, majoritàriament negatives, contingudes moltes vegades en un espai reduït (despatx), pot provocar el desgast emocional del professional.

Aquest desgast pot arribar a polaritzar la seva actitud davant aquesta relació, donant lloc a rols rígids i passius, o excessivament empàtics i compassius. Aquestes formes tan oposades d'intervenció i en definitiva, viure la nostre feina, ens posicionen en dos conceptes antagònics amb els que podríem definir el professional que pot arribar a patir burnout (estar cremat) als Serveis Socials; Professional Cuirassa o Professional Esponja. En el primer cas, el professional pot arribar a cremar-se per una qüestió de desmotivació i manca d'implicació en una feina que requereix estar present. Per altre banda, si la implicació sobrepasa els límits, i el professional és incapaç de posar barreres, la feina arriba a casa, i el malestar amb ella.

Els professionals que han creat una "Cuirassa" al seu voltant, no es permeten entendre les emocions de l'altre i per tant no empatitzen ni es vinculen amb l'usuari. Donen respostes institucionalitzades que a vegades no corresponen a les necessitats de la persona atesa, i mantenen una actitud rígida vers el problema, emmarcada en els paràmetres quantitius de la feina.

Els professionals "Esponja" arriben a nivells tant alts d'empatia i vinculació, que el compromís que adopten atenta directament a la seva vida personal. Existeix un excés d'empatia que distorsiona la distància del professional amb l'usuari, permetent actuar d'esponja, i deixant-se emportar pel malestar de l'altre. Existeix el perill d'eregir-se salvador de la situació de la persona.

No vull amb aquesta reflexió fer entendre que existeixen professionals d'un o altre perfil, sinó que tots en movem entre els dos pols, mantenint en la mesura de lo possible un equilibri, que representa la nostra professionalitat en quan a tècnics, i persones que cuiden de persones.

CURIRASSA VS ESPONJA = REGULACIÓ EMOCIONAL

La regulació emocional ens dona la possibilitat d'identificar les emocions que entren en joc, i posicionar-nos amb la millor actitud vers el problema manifestat.

Per arribar a assolir nivells òptims de benestar emocional a la feina, cal en primer lloc realitzar un treball d'identificació de les emocions que entren en joc en la relació usuari - professional, per tal de ser conscients d'allò que ens afecta i ens aboca a realitzar intervencions precipitades preses de la por, la frustració, la compassió, o la injustícia, ...

"En época de turbación ninguna decisión"

Davant d'emocions intenses ens bloquegem, però tot i que les emocions no tenen data ni hora, podem realitzar un treball d'anticipació que ens permeti preveure situacions i modificar conductes, que almenys ens ajudin a reconèixer l'emoció, ser conscient del que sents, i emplaçar la conducta.

"Si ens deixem emportar pel nostre malestar, és més probable que dificultem la intervenció al cas" (Felix Castillo, Espai de supervisió de l'equip de Serveis Socials de La Marina – Zona Franca, febrer'13)

3.3 Necessitats detectades:

Per elaborar el diagnòstic de necessitats, s'ha posat el focus d'atenció en 3 nivells diferents d'anàlisi. Un primer nivell referent a la legislació en Serveis Socials a Catalunya, un segon nivell emmarcat a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, i per últim una consulta directa a un grup de professionals.

1. LLEI 12/2007 SERVEIS SOCIALS

Segons la llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, un dels drets fonamentals dels professionals, és el d'estar provistos de mesures de prevenció i atenció davant els riscos psicosocials que afecten el seu estat emocional.

Drets dels professionals. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials:

- Supervisió
- Suport Tècnic
- Formació Permanent
- La mobilitat interadministrativa
- Respecte i correcció en el tracte
- Protecció de la identitat i altres circumstàncies personals.
- Suport administratiu, mitjans materials i condicions laborals adequades.
- Formar part en els òrgans de participació
- Participació en processos d'avaluació dels serveis.
- Mesures de prevenció i atenció davant de factors psicosocials que afectin l'estat emocional.

Si ens emparem en aquests drets, existeix la necessitat d'atendre els factors emocionals, actuar per mitigar les possibles conseqüències i crear i aplicar les mesures per prevenir-les.

2. ESTUDI PSICOSOCIAL 2012-2013 DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA

Des del Servei de Prevenció i de Riscos Laborals de l'IMSS s'ha realitzat un estudi psicosocial dels professionals dels Serveis Socials, on es té molt en compte els factors psicològics i emocionals que afecten als tècnics.

L'objectiu d'aquesta avaluació és estimar i valorar la magnitud d'aquells riscos associats a les condicions psicosocials de treball existent a l'empresa, i tot això amb la finalitat última de que l'organització estigui en condicions de prendre decisions apropiades sobre la necessitat d'adoptar noves mesures i planificar adequadament l'activitat preventiva.

Entre els diferents factors a avaluar per aquest estudi estan les **Demandes psicològiques**.

Les demandes psicològiques es refereixen a la naturalesa de les diferents exigències a les quals s'ha de fer front al treball. Tals demandes solen ser de naturalesa cognitiva i de naturalesa emocional.

L'avaluació s'ha dividit en dues fases, l'avaluació quantitativa i l'avaluació qualitativa. En funció dels resultats obtinguts a la avaluació quantitativa s'han convocat sessions d'avaluació qualitativa, a la que els professionals han assistit voluntàriament mitjançant una convocatòria. Aquestes sessions s'han organitzat per perfils professionals, s'han fet en total 5 sessions, una per a cada perfil: administratius/ves, treballadors/es socials, educadors/es socials, psicòlegs, directors/es. A l'abril d'aquest any vaig ser convocat a una sessió i vaig tenir el privilegi de participar de l'avaluació qualitativa del perfil d'educador.

L'objectiu d'aquestes sessions ha estat analitzar els resultats obtinguts a l'avaluació quantitativa i possibilitar que els professionals puguin fer propostes de mesures preventives per reduir els riscos psicosocials presents a la seva activitat que, posteriorment, han estat presents a la elaboració de la Planificació Preventiva per part del Grup de Treball.

Dins la bateria de preguntes realitzades als grups de treball, podem destacar les següents qüestions que fan referència directa a l'aspecte emocional:

- **Has d'ocultar les teves emocions davant dels usuaris?**
- **Has d'ocultar les teves emocions davant dels companys?**
- **Els usuaris et demanen una resposta emocional a la seva situació i sentiments?**
- **Et consideres exposat a situacions d'impacte emocional?**

De les mesures proposades pels participants, es poden destacar:

- **Proporcionar un espai físic temporal adequat per a la descàrrega emocional.**
- **Supervisió, treball amb l'equip, i treball interdisciplinari.**
- **Augmentar espais supervisió,**
- **Millorar dinàmiques dels equips**
- **Millorar espais físics de descans**
- **Formació maneig emocions**
- **Afavorir descans després de tractar situacions conflictives amb repercussió emocional**

PROPOSTES:

- **Proporcionar entrenament en habilitats d'autocontrol, maneig de la distància emocional amb l'usuari, afrontament d'usuaris conflictius, etc.**

- **Proporcionar suport psicològic, i/o legal, quan sigui necessari (per exemple en exposició habitual a situacions d'elevat impacte emocional, en casos d'agressions, amenaces, situacions de conflicte, etc.)**

3. CONCLUSIONS ENQUESTA INICIAL TÈCNICS SOCIALS

Per tal de calibrar el grau de motivació i la disponibilitat dels possibles participants es va realitzar una enquesta a 18 professionals, la majoria del Centre de Serveis Socials de La Marina, però amb una mostra d'altres professionals que treballen en altres Serveis Socials (4).

Els perfils professionals de les persones enquestades van ser: 9 treballadores socials, 5 educadores socials, 2 psicòlogues i 2 administratives. De les preguntes realitzades s'extrauen les següents conclusions.

La majoria de tècnics (15) estan contents amb la seva professió, i la resta només a vegades. En canvi a només 6 els agrada la seva feina, per 12 que pensen que de tant en tant no és així.

Tots els enquestats són conscients que a la nostra tasca professional existeix un component emocional important, i 16 els que pensen que a vegades aquest component és difícil de controlar i per tant dificulta la nostra intervenció. Hi han 15 persones que pensen que la seva intervenció varia en funció del dia que poden tenir.

Tots els enquestats opinen que podem aprendre a regular les nostres emocions per millorar el posicionament vers l'usuari.

La majoria de professionals creuen que a la seva feina no existeixen els espais suficients per treballar aquests aspectes, i tots desitjarien participar en un espai on es pogués parar, i pensar sobre allò que sentim a la nostra feina.

Es generen més dubtes alhora d'encabir aquest espai en l'agenda laboral, sent 7 persones les que valoraven que no és possible. També eren 8 les persones les que valoraven que no podien participar d'aquest espai fora de l'àmbit laboral, en el seu temps lliure, en canvi 13 estarien disposats a participar-hi fora de l'horari laboral si es realitzés de forma telemàtica.

Aquests resultats han estat essencials alhora de decidir el tipus de programa. El desig de tots els enquestats era poder participar d'un projecte d'aquestes característiques, i 11 dels 18 creien que podia encabir en la seva agenda laboral, i per tant realitzar-ho dins l'horari laboral. El fet de que 13 persones valoressin positivament la possibilitat de realitzar el programa online, ha fet que tot i recaure el pes en la part presencial, es dissenyessin espais virtuals per transmetre informació (contingut de les sessions), comunicació, avisos i alertes, i la realització de la valoració final.

Tot i l'existència d'espais a Serveis Socials on es treballen els aspectes emocionals dels professionals (ex. supervisió d'equip), per la majoria de tècnics resulten insuficients, i de les enquestes realitzades s'extrau el desig de participar d'espais de cura d'aquesta índole.

Situacions (Emocions) que els professionals creuen que interfereixen o juguen un paper important en la intervenció amb l'usuari

Respostes que s'extreuen del qüestionari:

1. PREOCUPACIÓ/INDIGNACIÓ/INJUSTICIA: Quan treballem amb famílies on els nens pateixen maltractaments (tant físics com de nutrició emocional) per part dels pares i aquests últims no assumeixen la seva responsabilitat.

2. FRUSTACIÓ/DESCONCERT/RIGIDESA/CONTENCIÓ/DIFICULTAT DE POSAR NOM I COMPRENDRE: Sobretot pel que fa a les emocions que flueixen en les famílies. Costa molt posar nom i comprendre les nostres emocions i, sobretot, deixar-les aflorar, fer-les visibles al nostre interlocutor. La posició no horitzontal respecte al professional, i fins i tot, la posició confrontada del professional envers la família (per la diferència en els objectius d'uns i altres) precisament no faciliten aquesta entesa a nivell emocional. Malauradament ens trobem en una societat castradora i que nega les emocions. Això només pot comportar frustració i desconcert a la persona. Es un aspecte, que per poc que estiguem atents, podem constatar dia a dia en el tracte personal amb els nostres usuaris.

3. DEFENSES BAIIXES/PREDISPOSICIÓ: Alhora de realitzar una intervenció a nivell individual/familiar; si has tingut una mala vivència/experiència aquell mateix dia (ja sigui a nivell personal/laboral) pot influenciar molt en negatiu alhora de poder realitzar una bona intervenció amb la persona/família amb la que estàs treballant.

4. POR: Quan fem una devolutiva tècnica a uns progenitors d'una proposta de mesura de protecció pels seus fills/es.

5. REBUIG: gestió del rebuig que em creen algunes situacions

6. PENA, RÀBIA, TRISTESA: En la nostra tasca hem d'atendre històries personals que ens desprenen emocions variades (pena, ràbia, tristesa, ...) en la nostra formació ve implícit el treball amb el control d'aquestes però si li sumem que som persones i que a vegades tenim un mal dia, fa que influeixin en el nostre tarannà professional.

7. FRUSTACIÓ/DECEPCIÓ/RÀBIA: Si un usuari no ha complert amb els pactes que tan t'han costat establir amb ell i a més tens un mal dia, això t'entristirà, t'enrabiàrà, t'apenarà,...

8- RÀBIA/INJUSTICIA/PREOCUPACIÓ: Depèn de les emocions que et desperti la persona que tens davant és difícil ser el més objectiu possible. Exemples: - Emocions adverses vers família/usuari: maltractaments greus/abusos sexuals/prepotència usuari/abocar el problema familiar al professional.... - Emocions que et fan connectar amb la família: desnonaments/dols...

9. ANGOIXA/ESTRÉS/ANSIETAT: Qualsevol situació d'urgència afegida a sobrecàrrega de gestió, que provoca que no puguis controlar la teva angoixa

10. EMPATIA: Hi ha situacions amb les que t'identifiques i t'impliques d'una manera diferent. Hi ha un component subjectiu que de vegades afecta la teva feina de manera inevitable.

11. REBUIG / POR: Quant la emoció ens controla, la intervenció pot no ser adequada per exemple, si sentim desconfiança o rebuig o por davant d'un usuari.

12. TRISTESA / TOLERÀNCIA: Quant et ressonen coses a nivell personal per la persona que tens davant com pot ser la seva història de vida o un fet en concret. També el fet de no saber gestionar segons quins comportaments dels usuaris. Si regulem les emocions dels professionals podem tenir més paciència, més tolerància (sense jutjar), responsabilitzar més a l'usuari, desconnectar dels problemes dels altres i realitzar millor la nostra tasca.

13. PREOCUPACIÓ: Si jo faig una proposta des de la "preocupació" (per exemple es fa proposta de pis d'inclusió per afavorir tema habitatge en una família) i la persona-família la rep des de la "por" (que li traiem els fills, per exemple). La intervenció està totalment mediatitzada pels pensaments previs a aquesta i per tant a les emocions que s'hi vinculen. Així, davant una proposta suposadament afavoridora per la persona-família aquesta la pot rebre com una situació de "perill" davant la qual respon posant-se a la "defensiva" (desestimant la proposta, o dient que sí però fent fugida del barri, agredint verbalment...). En cas de no poder aclarir aquests pensaments-emocions (la qual cosa precisa donar-hi un temps i un espai), automàticament la resposta de l'altre generarà en mi altres pensaments-emocions (de desconfiança,...) que condicionaran la meua interpretació de la realitat i, per tant la meua intervenció (decisió de tancament del cas, etc).

- Aquestes aportacions dels enquestats van servir per justificar la necessitat de treballar les emocions en el context dels Serveis Socials, i per garantir que els possibles agents implicats en el programa, eren conscients de que les emocions juguen un paper important en la nostra feina.

3.4 DAFO:

A l'hora de decidir el format del programa es van generar els següents dubtes: la possibilitat de fer-ho dins o fora de les hores de feina, o el format del programa (presencial o telemàtic). Per tal de poder decidir entre aquestes variables, es va optar per seguir una metodologia d'estudi del projecte, analitzant les característiques de cada possibilitat. El següent anàlisi valora les debilitats, les amenaces, les fortaleses i les oportunitats de cada variable plantejada.

Horari laboral de forma presencial:

D: la sobrecàrrega de feina acumulada, i una agenda atapeïda de gestions. La quantitat de casos que exigeixen una atenció directa, amb una intensitat fluctuant, però continua, crea un sentiment d'esgotament i de col·lapse que dificulta encabir espais a l'agenda laboral, i per tant viure les noves incorporacions d'espais (gestions, coordinacions, reunions, visites, etc) com a càrregues ofegants.

A: possible negativa de la direcció, i manca de motivació de les companyes.

F: la feina és el lloc d'on es desprenen les càrregues emocionals que es treballen al programa. Es valoren els espais per parar i pensar, per posar pausa.

O: la reserva d'un espai a l'agenda comú a tots els professionals, permet ubicar i destinar un temps i incorporar-ho a la programació setmanal.

Fora de l'horari laboral:

D: manca d'un espai comú on realitzar el programa.

A: poca disponibilitat dels participants en el seu temps lliure.

F: no hi ha cap dependència de tercers.

O: les persones que accepten participar-hi ho fan amb un grau elevat de motivació.

Espai físic - presencial (sala de reunions):

D: la sala de reunions està ubicada en un espai destinat a treballar aspectes de la feina, això pot dificultar la desconexió de les càrregues de treball.

A: una de les dificultats que ens trobem a l'hora d'implementar un programa amb els professionals de Serveis Socials d'un mateix equip, és la continua mobilitat que existeix en alguns equips joves, provocats per baixes, substitucions, conciliacions, itineratges, i reestructuracions de plantilles. En aquest aspecte, a l'Ajuntament de Barcelona, està previst una mobilitat a nivell horitzontal entre professionals de centre que pot arribar a ser massiva. Aquests canvis reals de lloc de treball, suposen un neguit constant, i un handicap a l'hora de constituir un grup de treball.

F: la infraestructura permet la possibilitat de desplegar diferents recursos materials amb major impacte grupal (projector, DVD, importància de crear un clima en tot allò que té a veure amb la infraestructura (sala, distribució de participants, elements decoratius, olors, impacte personal (maneres de comunicar, moure's)

O: es transforma per treballar aspectes emocionals i de cura. La nova distribució, diferent i amb moltes cares.

Espai Virtual:

D: no hi ha una resposta a temps real/immediata i manca el valor afegit de compartir expressions no verbals

A: espai que requereix la voluntat personal de cada participant per realitzar el programa en els terminis acordats.

F: accés a qualsevol hora i des de qualsevol lloc. L'anonimat, o el fet de no haver-se d'expressar en públic genera confiança.

O: tot el treball queda registrat i és més fàcil recavar les dades necessàries per arribar a conclusions.

Després de realitzar l'anàlisi DAFO, plantejar a la direcció del centre les opcions, i extreure els resultats d'una enquesta a diversos professionals, es decideix realitzar el programa dins l'horari laboral, aprofitant l'espai físic de la sala de reunions, amb suport virtual per donar continuïtat a les sessions afavorint el intercanvi, la reflexió i la immediatesa.

4. Objectius del programa.

4.1 Visió:

La intervenció que portem a terme els agents socials està carregada d'emocions. Les que exposen els propis usuaris, les que ells ens provoquen a nosaltres, i les que es generen en la interacció d'ambdues parts. Aquestes últimes són essencials per tal d'assolir amb èxit els objectius de la intervenció, i depenen en gran part de com gestionem les segones, aquelles que sentim davant els estímuls que rebem de l'altre. Si som capaços de regular les nostres emocions, assolirem un posicionament efectiu davant les emocions de l'altre.

4.2 Missió:

Aplicar un programa d'educació emocional amb professionals d'un equip de Serveis Socials, amb la intenció de proporcionar un espai de cura i benestar, on es treballi la identificació, conscienciació i les estratègies de regulació, de les emocions que ens provoquen la relació directa i indirecta amb els nostres usuaris.

4.3 Objectius generals i específics:

- Facilitar un Espai de cura i benestar pels participants.

1. Prevenir els efectes nocius de les emocions negatives.
2. Desenvolupar les emocions positives i els seus efectes a la salut física i psicològica.

- Proveir als participants d'uns continguts teòrics bàsics en matèria d'emocions.

1. Aprendre els conceptes bàsics en matèria d'emocions.
2. Treballar i posar en pràctica els coneixements adquirits.
3. Afavorir l'enriquiment del vocabulari emocional del grup.

- Dinamitzar un Espai de debat i reflexió professional.

1. Facilitar la participació dels professionals per generar opinió.
2. Sintetitzar conclusions democràtiques treballades pel grup.

- Proporcionar un Espai de millora i creixement personal i professional a nivell emocional.

1. Identificar les emocions que **ens avoquen** els usuaris
2. Prendre consciència individual i col·lectiva de les emocions que **ens provoquen** els usuaris
3. Aprendre a generar estratègies per regular les pròpies emocions.
4. Adoptar una actitud positiva vers la feina.

5. Metodologia:

La metodologia emprada ha estat la combinació de les tècniques deductives, interrogatives i de descobriment, tenint en compte que aquesta darrera predomina vers les altres. El contingut a treballar, es nodreix majoritàriament de la experiència personal i professional dels participants, de les seves vivències i de com cadascú de nosaltres interpretem les nostres emocions i les de la resta, per tant és essencial que hi hagi un nivell alt de participació. Per provocar aquesta participació, s'ha inclòs a la majoria d'activitats un espai de debat i discussió. Evidentment, la figura del guia o acompanyant, ha estat essencial per tal d'induir els processos participatius i actuar de teixidor davant les aportacions dels professionals.

Per altra banda, a totes les sessions hi ha hagut una "injecció" de coneixements teòrics, impartits pel formador, a través d'explicacions i suport tècnic (PowerPoint). S'ha facilitat un marc teòric que ha permès adquirir els coneixements bàsics per tal de situar-se amb cert criteri davant els conceptes treballats. Igualment s'ha generat un dossier guia que ha permès realitzar consultes de les sessions, i no haver de prendre apunts.

S'ha realitzat una avaluació continua del procés i una avaluació final dels resultats obtinguts. Aquesta avaluació ha estat majoritàriament qualitativa i ha vinculat la valoració dels propis participants.

5.1 Estructura i Continguts

El programa ha estat dividit en 6 sessions presencials que s'han dut a terme setmanalment durant mes i mig. Al inici i al final del programa, s'han realitzat dues dinàmiques que s'han treballat a nivell telemàtic, fent ús de la plataforma Google Drive. Aquestes han estat dos qüestionaris, un inicial que ha permès la detecció de necessitats, i un final que ha permès una valoració crítica dels participants. També s'ha realitzat una activitat on els participants han hagut de realitzar una tasca durant una setmana.

La major part de sessions, han estat destinades al treball d'identificació de les emocions, i presa de consciència d'aquestes. Per poder treballar situacions que reflecteixen experiències de la feina als Serveis Socials, s'han creat espais de laboratori. En aquests espais s'ha visualitzat escenes de l'obra de teatre Educador Social en Alaska, que han servit de material guia per poder realitzar la part més important del programa, la visualització i identificació de situacions quotidianes de la nostre tasca, i la presa de consciència individual i col·lectiva de les emocions existents en la relació usuari – professional.

La presentació d'aquestes situacions en un format visual, fent ús de la metàfora, arriba als participants amb un major impacte i intensitat. L'efecte mirall que s'assoleix amb aquesta dinàmica aporta al mateix temps, un distanciament que permet anonimat i tranquil·litat de no ser jutjat, i per altre banda, un posicionament que ajuda a empatitzar amb la situació, pel simple fet de veure's reflexat.

“L’efecte social del teatre és conegut des de molt antic. Shakespeare el va intuir, quan en el seu Hamlet, l’escenificació (el teatre dins el teatre) té una funció terapèutica. L’escena dramàtica suposa la creació d’un espai imaginatiu, il·lusori i creatiu que pot ampliar i recrear la realitat. Els vincles i les relacions es presenten i prenen cos humà. Les situacions intrapersonals i interpersonal en aquesta situació dramàtica permeten la desestructuració i reestructuració dels propis arguments a partir de la interiorització dels arguments dels altres, de l’associació dramàtica i de la identificació amb un personatge”.

Hervàs Martínez, J. (2001). *Competències socials i tècniques teatrals*. Crèdit variable 1er cicle de l’ESO. Barcelona.

El bon tracte que “Factoria Los Sánchez” fa de les situacions quotidianes que vivim els professionals de Serveis Socials, permet treballar les emocions des del sentit de l’humor, estratègia de regulació emocional bàsica per fer una primera incursió en qüestions tant intimes i personals.

L’anàlisi realitzat sobre el material de l’obra ha servit per facilitar el primer debat, el reconeixement d’emocions. A partir de la realització de fitxes de treball, i la participació guiada a través de dinàmiques, s’han treballat aquelles emocions negatives que ens col·loquen en una posició desfavorable per afrontar la intervenció, i s’han generat estratègies per afavorir les emocions positives que ens aportin benestar.

Per altre banda, amb l’ajuda d’un professional de l’equip amb experiència i formació en ioga, s’ha realitzat el tast d’alguna estratègia de regulació emocional com la relaxació o la meditació.

Calendari de les sessions			
1a sessió	<i>Introducció a les emocions</i>	Dijous 30/05	13:00 a 14:30
2a sessió	<i>Consciència Emocional</i>	Dijous 06/06	13:00 a 14:30
3a sessió	<i>La Relaxació</i>	Dijous 13/06	13:00 a 14:30
Intersessió	<i>Posicionament emocional</i>	Del 14/06 al 20/06	
4a sessió	<i>Intel·ligència Emocional</i>	Dijous 20/06	13:00 a 14:30
5a sessió	<i>La Tristesa</i>	Dijous 27/06	13:00 a 14:30
6a sessió	<i>Positivisme</i>	Dijous 04/07	13:00 a 14:30

5.2 Esquemes de les sessions

PRIMERA SESSIÓ – MARC CONCEPTUAL I – Introducció a les emocions

Temps	Activitat	Contingut
20'	Introducció a les emocions	Justificació i objectiu del programa Què és una emoció? Per a què serveix? Esquema de la vivència emocional
35'	Classificació Democràtica	Bateria d'emocions Classificació de les emocions (positives, negatives i ambigües). Identificació de les 4 emocions bàsiques. Famílies emocionals.
5'	Emocions estètiques	Petit tast de música. "Nesun Dorma"- Els tres tenors Explicació de les emocions estètiques
30'	Dixit Emocional	Joc per practicar el llenguatge emocional

SEGONA SESSIÓ – MARC CONCEPTUAL II- Consciència Emocional

Temps	Activitat	Contingut
5'	Recordatori	Què vam treballar ahir?
20'	La Funció de les 4 emocions bàsiques	Definició amb ajuda dels participants de les emocions bàsiques i d'altres més quotidianes.
5 a 10'	Presentació del material de treball	Breu presentació de l'autor d'Educador Social en Alaska i la seva obra.

8 a 11'	DVD	Visualització del primer esquetx La IRA.
15'	Fitxes de registre	Treball d'introspecció - registre emocional – consciència individual
20'	Debat - posta en comú	Procés participació grupal – consciència col·lectiva

TERCERA SESSIÓ – PRÀCTICA DE REGULACIÓ EMOCIONAL – La Relaxació

Temps	Activitat	Contingut
5'	Recordatori	Què vam treballar ahir?
5'	Model de competències emocionals GROU	Consciència Emocional Regulació Emocional Autonomia Emocional Competència Social Habilitat de vida i benestar
35'	Tècniques de relaxació	Exercicis de la relaxació i consciència corporal.
5'	La relaxació	Què és? Per a què ens pot ser útil?
20'	Gràfica Emocional	Posicionar les emocions a la gràfica d'energia. ↑ Gràfica individual i gràfica col·lectiva
15'	DVD - activitat	Visualització de l'esquetx i identificació d'emocions a la gràfica. Identificar emocions dels esquetx i posicionar-les a la gràfica.

Intersessió:

Posicionament emocional de l'equip en una setmana. Realitzar una gràfica per dia. Posicionar l'estat d'ànim a nivell individual en la gràfica de forma anònima, a l'inici i al final del dia.

CUARTA SESSIÓ – MARC CONCEPTUAL III – Intel·ligència Emocional

Temps	Activitat	Contingut
5'	Recordatori	Què vam treballar ahir?
15'	Compartir i valorar l'activitat inter-sessió	Posada en comú de les gràfiques diàries, reflexió comú i debat.
20'	Model d'Habilitats - Capacitats	IDENTIFICAR - USAR - ENTENDRE - GESTIONAR
10'	DVD	Visualització de l'esquetx La POR que ens provoquen algunes situacions.
5'	Informació addicional.	Mercé Conangla – Hàbitats emocionals
10'	Espai de reflexió	Treball individual model d'habilitat - fitxa
20'	Debat - posada en comú	Espai per compartir
10'	Confiança Cega	Activitat grupal per generar confiança.

CINQUENA SESSIÓ – PRÀCTICA EMOCIONAL – La Tristesa

Temps	Activitat	Contingut
5'	Roda de massatges	Massatges simultanis entre tots els participants.
5'	Recordatori	Què vam treballar ahir?
5'	Lectura	Josep Toll: La tristesa - moment de recolliment – oportunitat. Lectura de text.
15 minuts	DVD	Visualització del segon esquetx La TRISTESA que ens provoquen algunes situacions.
20'	Estratègies de regulació emocional (cognitives)	Anna Forés: Resiliència - capacitat humana per enfrontar-se, sobreposar-se i sortir enfortit o transformat a partir de les experiències d'adversitat.
10'	Debat - posada en comú	Què ens entristeix a la nostre feina? Per a què ens pot servir la tristesa? Procés participació grupal – consciència col·lectiva
45'	La Carta	Joc de role-playing: Tania i Quique

SISENA SESSIÓ – PRÀCTICA EMOCIONAL- Positivisme

Temps	Activitat	Contingut
5'	Recordatori	Què vam treballar ahir?
5'	La Alegria	Explicació dels conceptes d'Alegria i felicitat.
5'	Vídeo Elsa Punset	"El poder de las emociones positivas" – Elsa Punset. Programa REDES. TVE.
10'	Roda de positivitat	Roda de "coses que fem bé a la feina, que ens caracteritza" - Vídeo "Pierde el miedo"
10'	DVD	Visualització del segon esquetx La ALEGRIA - MOTIVACIÓ que ens provoquen algunes situacions.
10'	Explicació	"Motivació i emoció, dos cares de la mateixa moneda" EL FLUIR, el flux de pensament. Csikszentmihalyi
10'	Activitat	Compartir experiències de flux a la feina i fora de la feina.
5'	Reflexió	Formes d'afrontar canvis.
10'	Activitat Final	Cofre del tresor: deixar dins d'un cofre els tresors que heu trobat a la Zona Franca.
5'	Video Final	"Atrevete a soñar" - INKNOWATION

5.3 Procés d'aplicació.

El procés d'aplicació del programa s'inicia amb els primers contactes amb la direcció del centre i la planificació de les sessions.

Després de realitzar una enquesta als possibles participants i valorar els resultats es dissenya una fitxa orientativa del programa revisada per la tutora, que s'entrega a la direcció del centre i a la direcció territorial del districte. Un cop acceptada la proposta, es programen les sessions i s'elaboren les activitats en funció dels coneixements adquirits al Postgrau, la bibliografia i el material que es disposa.

L'anàlisi del DVD de l'obra de Teatre va ser clau per elaborar el disseny de les sessions. Aquest anàlisi consisteix bàsicament en identificar els estats emocionals presents a les escenes de l'obra de teatre. D'aquests anàlisi s'extrauen les dades necessàries per realitzar la programació d'activitats. S'ha generat un document amb l'extracte d'aquest anàlisi que es pot trobar a l'annex 2.

El dia 15 de maig es presenta el projecte a l'equip. S'informa als professionals presents la intenció de realitzar un programa d'educació emocional, emmarcat en el projecte final del Postgrau que he cursat. S'expliquen els objectius que es pretenen assolir a grans pinzellades: proporcionar un espai de cura, transmetre els aprenentatges que el formador a adquirit al Postgrau, i treballar, especialment, les emocions que ens provoquen els usuaris. També s'informa del format del programa, la destinació d'hores de feina reservades a l'agenda, i la realització d'alguna tasca excepcional, fora d'aquest horari.

Donat l'èxit de possibles participants, es decideix ampliar el número de persones a la totalitat de treballadores i educadores socials de l'equip, sense tancar el grup, però amb el compromís d'una mínima assistència. Es reserva l'espai a l'agenda de feina com a programa grupal, facilitant que no hi hagin interferències per altres gestions i com a recordatori real de les sessions. Tot i això, des del primer dia s'utilitza el correu intern, amb el llistat d'adreces de tot l'equip, per comunicar el inici de la sessió, i el material necessari. També s'utilitza aquesta eina per fer arribar el dossier de continguts de cada sessió una vegada finalitzada aquesta.

Abans d'iniciar el programa es fa un contacte amb el supervisor de l'equip, Felix Castillo, ja que a l'espai de supervisió mensual del centre, s'ha començat a treballar les dificultats dels casos des de lo que aquests ens fan sentir, i quin és el posicionament que prenem com a professionals. S'informa al supervisor del inici del programa i dels objectius que es treballaran. Es demana una possible col·laboració a l'espai de supervisió per treballar aspectes emocionals, als que no s'hagi donat resposta des de l'espai, si es donarà el cas.

El dijous 30 de maig es posa en marxa el primer espai de consciència emocional. L'espai habilitat és la sala de reunions on es realitzen al voltant de dos reunions setmanals, i fa les funcions de menjador ocasional. Es disposa la sala de forma totalment diferent a l'habitual, apartant les taules i col·locant les cadires en forma d'U.

6. Avaluació.

6.1 *Estratègies d'avaluació.*

Les estratègies plantejades per avaluar el programa han estat aplicades durant totes les sessions.

Per tal de realitzar una valoració global, s'han utilitzat paradigmes empírics, interpretatius i crítics.

A l'hora de cercar estratègies d'avaluació per valorar aspectes quantitius (empírics), s'han tingut en compte les següents qüestions:

- S'han pogut portar a terme totes les sessions programades? I les activitats?
- S'ha pogut realitzar el programa tal i com havia estat plantejat?
- Hi ha hagut un mínim de participants a totes les sessions?
- Hi ha hagut continuïtat d'aquests participants?

A l'hora de cercar estratègies d'avaluació a nivell qualitatiu (interpretatiu), s'ha analitzat cada activitat, tenint en compte els objectius plantejats, la participació dels professionals, i l'observació del formador. També s'ha elaborat una avaluació general del programa, tenint en compte la missió proposada, i els objectius generals plantejats.

Per últim, una vegada finalitzat el programa, s'ha passat una enquesta a tots els participants, per tal d'obtenir els resultats de la valoració subjectiva (crítica) dels protagonistes

6.2 *Avaluació del programa*

Aquest programa de consciència emocional aplicat a un equip de Serveis Socials, s'ha pogut realitzar en la totalitat de les sessions programades. Pel que fa a les 6 sessions presencials, s'han dut a terme en els terminis marcats i amb la temporalitat establerta. Crec que hi han hagut bons resultats donat que s'ha realitzat amb certa intensitat, però podrien haver estat millors si s'haguessin destinat dos hores per sessió, en comptes d'hora i mitja. La reserva d'espai a l'agenda laboral electrònica, comú a tots els professionals, ha estat un suport essencial per tal de reservar l'horari al treball grupal en retiment de possibles gestions que podien interferir. Tot i això, hi ha hagut algun professional que ha arribat tard a alguna sessió, o s'han hagut d'absentar per motius de feina.

La participació ha estat major de la que s'esperava, i tot i que això suposava un handicap a priori pel formador, finalment ha resultat molt enriquidor per a tots els participants i pel programa en general. Hi han hagut 14 persones que han participat al llarg de les sessions, 3 només han participat a una sessió, però la resta han participat com a mínim a 4 sessions. Hi han 6 persones que han participat a totes les sessions.

Finalment l'opció d'obrir el programa a qualsevol tècnic de l'equip ha estat molt encertada ja que això ha garantit una assistència de més de nou persones per sessió.

L'avaluació de les activitats realitzades s'especifica a la fitxa de cada activitat, que trobareu als annexos junt amb la descripció, els objectius i d'altres característiques. Tot i això, a nivell general, cal remarcar que en la majoria d'activitats s'hauria de revisar la temporalitat, donat que moltes de les dinàmiques tenien un temps limitat que ha impedit realitzar-les tal i com s'havien plantejat. Això ha provocat la modificació o improvisació en algun moment. Els materials utilitzats a les diferents dinàmiques han estat els adequats. El suport del projector ha estat bàsic per poder portar a terme un gran nombre de sessions. Tot i això hi ha hagut alguna dificultat tècnica en la reproducció. A la primera sessió amb suport visual, el volum del vídeo estava molt baix, i distorsionava la veu. Amb uns altaveus externs es van poder salvar la resta de sessions.

La major part de les sessions s'han portat a terme tal i com s'havien programat, però evidentment hi han hagut modificacions en algunes activitats, tant en el ordre de presentació com en els continguts. Les darreres sessions han patit el major nombre d modificacions donat l'experiència de les anteriors i els esdeveniments que han anat passant durant el mes i mig que ha durat el programa. Així mateix la darrera sessió va patir canvis substancials, suprimint algunes activitats i incorporant d'altres que es va creure que eren més adients per les circumstàncies en les que es trobava l'equip i el propi formador. En especial, la darrera activitat del programa, que incorporava aspectes relacionals de l'equip, tot i que no era un objectiu del programa. Aquesta activitat es va incorporar a la darrera sessió perquè la mateixa setmana van haver-hi informacions de l'Administració que anunciaven la propera mobilitat dels professionals dels equips de Serveis Socials de l'Ajuntament, i en particular al nostre equip hi havien 9 persones de 13 que volien fer un canvi de centre.

Finalment no ha estat necessari utilitzar l'espai de supervisió per traslladar dubtes i preguntes sense resposta. Tot i això, el programa ha coincidit en un moment en el que aquest espai de treball d'equip, es centra en l'anàlisi del posicionament del professional davant les emocions que provoquen els usuaris. Aquesta línia de treball emocional coincideix amb la proposta del programa.

Una vegada finalitzat el programa es pot valorar que s'ha portat a terme la missió plantejada, mitjançant els objectius generals i específics programats.

A totes les sessions s'ha intentat facilitar un espai de cura i benestar pels professionals, que ens ha permès a tots parar, i pensar en allò que fem i sentim tots els dies a la feina. Durant les primeres sessions s'ha treballat la prevenció dels efectes nocius de les emocions negatives, i en especial a la darrera sessió s'ha fet èmfasi en la importància de les emocions positives i els seus efectes en la salut i el benestar. Crec que tant als participants com al formador, ens hagués agradat poder dedicar més sessions a aquest objectiu.

El fil conductor de totes les dinàmiques ha estat una base teòrica que s'ha transmès a cadascuna de les sessions a través d'explicacions, PowerPoint, i activitats didàctiques.

A la finalització de cada sessió s'ha fet arribar als participants els continguts teòrics treballats en format digital.

Hi han hagut moltes activitats que han propiciat el debat i la participació de tots els professionals. De fet, hi han hagut activitats on no estava previst el debat, i s'ha generat com a conseqüència de la inquietud d'algun dels tècnics. Aquesta participació ha estat molt enriquidora, i és una mostra de la motivació dels professionals, que han anat assolint aprenentatges. Tot i això, l'excés d'espais de debat i la manca d'experiència del formador en la difícil tasca de teixidor, ha dificultat la sintetització de conclusions, i la obligada flexibilitat del temps establert per cada activitat.

Durant la major part de les sessions, i sobretot mitjançant el material de suport del DVD i les activitats relacionades amb aquest, els participants han identificat les emocions que ens avoquen els usuaris, i han pres consciència de les emocions que ens provoquen. En les activitats proposades han fet un tast d'alguna estratègia per regular les emocions, a la vegada que els propis professionals proposaven d'altres generades per la seva pròpia experiència. A la darrera sessió es va treballar de manera intensa però insuficient les maneres d'adoptar una actitud positiva vers la vida.

Per últim, m'agradaria valorar la meua tasca com a formador. La veritat és que tot i no tenir experiència prèvia, les sensacions han estat molt positives. Les classes i el material que l'Andrés Martín ens ha facilitat al postgrau a les seves sessions de formació de formadors han estat de gran utilitat. Els cinc recursos que ens proposa per gestionar les emocions abans d'una acció formativa són una guia essencial per iniciar-se en aquestes pràctiques. A l'hora de presentar un programa d'Educació Emocional el crèdit del professional davant dels seus companys és molt important. En aquest cas els canvis que les meves companyes havien observat en la manera de posicionar-se davant la feina des de l'inici del Postgrau, va ser bàsic per construir aquest crèdit com a formador, i per començar a establir el contracte psicològic amb el grup.

La dedicació prèvia ha estat essencial en el desenvolupament de les sessions, realitzant la programació de continguts i la planificació de la cronologia d'activitats. Visualitzar la formació de forma positiva i teatralitzar els continguts va ser de gran utilitat per afiançar la confiança en un mateix. Pel que fa a la familiarització dels mitjans i de l'espai, ha estat bàsic per no trobar-se amb imprevistos.

El fet de portar a terme el programa amb les meves companyes de feina ha estat majorment positiu, donat que s'ha creat un clima de confiança que ha permès la participació de totes. Per altra banda, a vegades l'excés de confiança pot generar dificultats a l'hora de posar límits i respectar el temps establert.

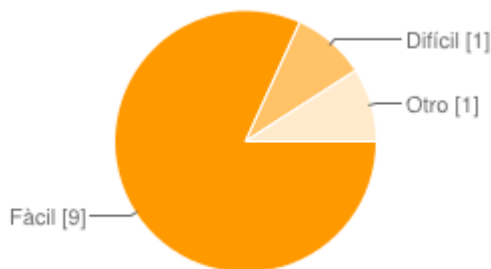
L'avaluació realitzada pels propis participants es mostra en la següent fitxa de respostes.

6.3 *Resum de la Valoració que els participants van realitzar un cop finalitzat el programa:*

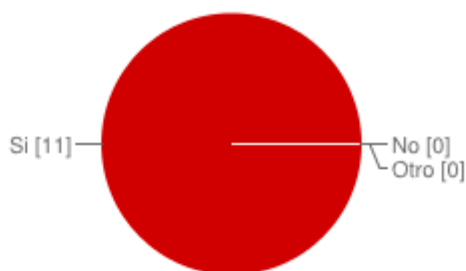
1. A quantes sessions del programa has assistit?

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	18%
5	3	27%
6	6	55%

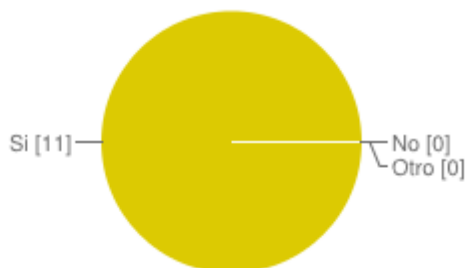
2. T'ha estat fàcil assistir a les sessions, o pel contrari ha estat un problema en la teva organització?



3. A nivell general, t'ha agradat el programa, tens la sensació d'haver aprofitat el temps?



4. Els continguts treballats, són útils per la teva feina?



5. De tot els continguts que hem treballat, què és allò que més t'ha cridat l'atenció, t'ha agradat, o simplement t'ha sorprès?

El model de presa de decisions: Blueprint. El tema de poder relacionar les capacitats amb les preguntes per analitzar les situacions de manera senzilla.

M'ha agradat poder trobar un espai per a tots i totes. Un espai d'aprenentatge i creació de tots els companys.

Vaig trobar molt interessant com es va treballar la sessió de l'emoció de l'alegria. Penso que es pot caure en els tòpics i no aprofundir massa en el concepte...La sessió es va poder treballar d'una manera diferent, creant així un espai acollidor i uns moments molt bonics.

M'ha sorprès com es veuen les coses des de fora, quan hi participa tot l'equip.

És important poder parar-se a pensar en com et sents i com et vols sentir, i què fer per tal d'aconseguir-ho.

M' HA AGRADAT LA RELAXACIÓ, EL PRENDRE CONSCIENCIA DE LES EMOCIONS DE CADA DIA, REFLEXIONAR SOBRE COM ENS AFECTEN I LES PODEN CONTROLAR.

Allò que m'ha cridat l'atenció és el fet de poder educar les nostres emocions. I el contingut que m'ha sorprès és l'afirmació de " que no hi ha emocions bones o dolentes, sinó que hi ha emocions que ens aporten benestar i altres que no; que totes son importants i ens ajuden en algun moment.

El Modelo de Habilidad El model de presa de decisions BluePrint, que permet analitzar les situacions des d'una perspectiva emocionalment intel·ligent.

Em va agradar molt el cercle en el qual ens hem de preguntar si realment volem estar sentint el que sentim, és a dir, ser conscient en cada moment del que un està vivint i de com ho està vivint.

M'HA AGRADAT PODER POSAR ATENCIÓ EN LES EMOCIONS: PODER ORDENAR SENTIMENTS / SENSACIONS/EMOCIONS EN RELACIÓ A LA NOSTRA FEINA.

M ha agradat posar-li nom a les emocions que tenim i com poder regular-les.

6. Com resumiries en una frase alguna cosa que hagi après?

Cada emoció ens dona pistes per millorar la nostra vida.

TOT I QUE ENS COSTA POSAR-HI NOM LES EMOCIONS ENS AFECTEN EN CADA MOMENT FIGHT OR FLIGHT

Les emocions que tenim són generades per la nostra actitud. Per tant, canviar-les només depèn de nosaltres.

Cal ser més conscient de les nostres emocions en tot moment.

He après que cal continuar-se formant en base de la intel·ligència emocional per tal donar una major qualitat a la nostra tasca educativa; no només amb els usuaris sinó també per la nostra serenitat.

La importància de no reprimir les emocions i sí de regular-les des de la capacitat d'identificar-les, utilitzar-les, entendre-les i controlar-les.

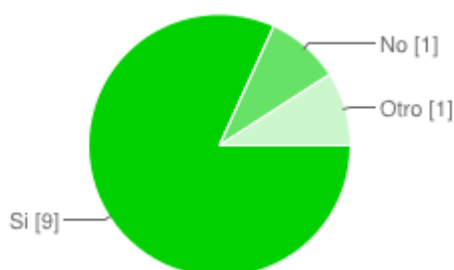
El fet que les emocions ens serveixen per sobreviure i es poden regular

Aprendre a ser conscient de les meves emocions en determinades situacions amb usuaris.

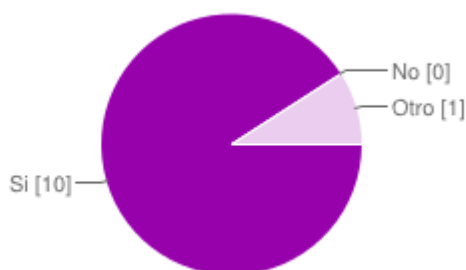
Reconèixer les emocions que t afloren el dia a dia, et permet regular-les de manera més adequada.

Que hem de ser conscients de les pròpies emocions, saber canalitzar-les i comprendre les emocions dels altres.

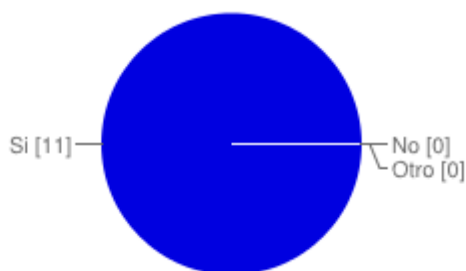
7. Durant el temps que ha durat el curs, o ara ja finalitzat, creus que has estat més conscient de les teves emocions i les dels altres?



8. Penses que s'ha creat un espai de participació?



9. T'has sentit còmode participant a les dinàmiques?



10. De les dinàmiques realitzades, digues almenys dos que t'hagin agradat, i dos que t'hagin resultat més feixugues?

LES DINÀMIQUES QUE M'HAN AGRADAT:

La sessió de la Ira. Poder fer referència a la obra de teatre Educador en Alaska, Poder participar en jocs de taula, el saber identificar les emocions. Sessió de relaxació i pujar a la cadira a dir el que se fer bé a la feina. Em va agradar molt la relaxació. També em va agradar molt en la última sessió quan vam pujar a la cadira per dir el que fem bé, que costa bastant. LA DE RELAXACIÓ I LA DE DIR COSES BONES DE NOSALTRES. Les que més m'han agradat han estat les que s'han creat debats sobre les experiències. Les que més m'han agradat han estat la de relaxació, la visualització de vídeos i la carta a la Tania. La carta del Quique a la Tania. La caixa del tresor. Entre les més engrescadores destacaria les de la primera sessió (especialment l'adaptació del joc del Dixit) i la de "quique" i la seva carta a l'adolescent. La de posar-te en el lloc de l'educador a l'hora de citar a l'adolescent, m'ha agradat. La sessió de relaxació tb m'ha agradat.

LES DINÀMIQUES MÉS FEIXUGUES:

La darrera, les dinàmiques treballades en la sessió de l'alegria van ser de caire personal / relacionat amb l'equip i no tant relacionades amb la feina (el dia a dia amb els usuaris); vaig trobar a faltar la relació amb la nostra feina cara als usuaris. Cap dinàmica m'ha resultat feixuga. Hi ha una en la que vam haver d'analitzar diferents situacions de la obra de teatre (quan es va treballar la por) on havíem d'exposar com ens sentíem, com creiem que es sentia l'usuari, quines habilitats podíem posar en marxa,... (més feixuga) En principi feixuc no he trobat res però potser algun tema relacionat amb la logística, informàtica, el so que a vegades era una mica així OMLIR LA FITXA, POSICINAR LES EMOCIONS EN LA ESCALA. (són interessants però millor en grup gran directament) Les més feixugues les que són d'escriure molt.. El més feixuc ha estat pot ser l'horari i que teníem poc temps per aprofundir en algunes qüestions. Escriure les emocions i classificar-les La dinàmica més feixuga va ser la de després de la relaxació, doncs em va costar més posar-m'hi. Potser se m'ha fet més feixuc, les activitats que eren d'escriure sobre un esquetx de l'obra de teatre.

11. Quina opinió et mereix el material de suport utilitzat (obra de teatre)?

INTERESSANT PER LA NOSTRA FEINA, PERÒ NO SE SENTIA BÉ.

És positiva perquè pots identificar-te amb el teu dia a dia i treballar aspectes de la feina i la relació amb els altres.

El material de suport utilitzat ha estat l'idoni.

El material utilitzat ha estat molt adequat. Sobretot els fragments de l'obra de teatre.

Un recurs molt útil i interessant per poder treballar certs temes de l'àmbit laboral.

L'he trobat molt adequat als continguts de les sessions i a la realitat dels participants a les sessions.

Moooooolt ben trobat!!! Genial, molt il·lustratiu de la nostra realitat (tant a nivell pràctic com de les emocions que es generen), divertit, educatiu...

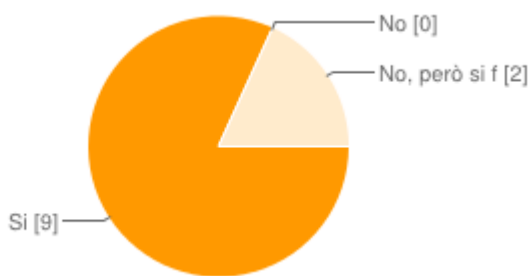
Doncs m ha agradat molt, vaja, que tinc curiositat per veure l obra, em sembla força interessant.

Molt bé però la posaria sencera

El valoro molt en positiu. No és fàcil poder trobar material que reflexa tant els sentiments/ emocions/ anècdotes, etc.. que ens passen en el nostre dia a dia de feina.

La obra de teatre m'ha encantat i per això m'agradaria poder-la veure sencera.

12. T'agradaria que fèssim un grup per anar a veure Educador Social en Alaska al teatre?



No, però si fos la segona part estaria disposada 2 18%

13. Pensa en algun o varis aspectes de les sessions que podrien millorar.

No trobo cap aspecte a millorar; solament que l'experiència se m'ha fet curta tot i ser enriquidora.

Algun aspecte logístic (a nivell de sala i material audiovisual) sense massa importància.

M'agradaria que haguessin pogut aprofundir més en les emocions (demanaria més temps per sessió).

Treballaria més emociona - El fet que ens hem quedat amb les ganes de poder conèixer més i aprofundir en els continguts i per tant la durada de les sessions ha resultat curta en algunes sessions.

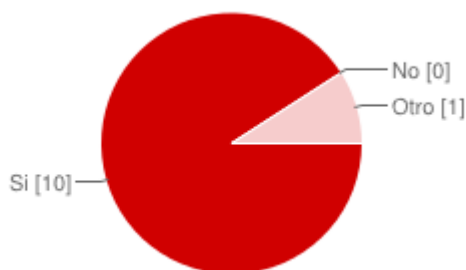
Potser crear més dinàmiques de debat i d'experiències personals a la feina. l' àudio del vídeo, dossier amb tot el material recollit.

Proposaria més dinàmiques d'experimentació corporal, crec que ajuda més fàcilment a la gent a connectar: si vols ser conscient del que provoca l'estrès, no hi ha millor manera que fer experimentar a la gent l'estrès amb una situació controlada. Igual amb la por, l'alegria,...

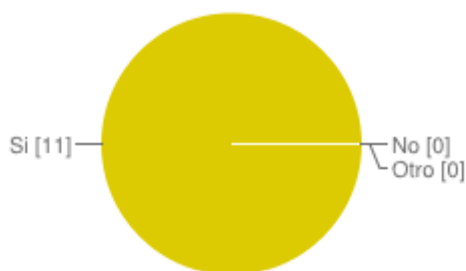
Potser m hagués agradat tenir material abans per escrit sobre les emocions bàsiques, la intel·ligència emocional, etc, per poder interactuar més amb el formador, i que els conceptes ja me ls hagués mirat abans.

Allargar-ho més per poder aprofundir en alguns temes. Poder fer sessions fora de l'espai de treball.

14. Si hi hagués la possibilitat, t'agradaria tornar a repetir una experiència similar?



15. La recomanaries?



16. Valora les competències del formador. On 1 és no té ni idea, i 10 és un expert.

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	9%
8	6	55%
9	4	36%
10	0	0%

17. Observacions personals. Afegeix el comentari que et vingui de gust afegir.

Gràcies per aquestes sessions.

M'han anat molt bé

Esperaré continuar aprenent dels meus companys i que es faci una segona edició ;-)

Que les emocions són molt personals i el que per una persona un fet li pot provocar una emoció agradable per una altra pot ser desagradable.

M'ho vaig passar molt bé, va ser espai participatiu i útil

Estaria bé que tots els CSS poguessin fer al menys un tastet del curs sobre les emocions

Ha estat una experiència positiva, necessària. molt bona iniciativa per part del formador de poder dedicar un espai setmanal a la formació de l'equip i sobretot de trobada i d'intercanvi d'experiències.

Entre altres moltes coses ajuda a cohesionar l'equip.

Tot ha estat molt "currat".

Penso que aquesta experiència es podria aplicar en els diversos equips que hi ha a l'ajuntament, a companys, etc. Ho he trobat molt interessant, de veritat.

HA ESTAT UNA BONA FORMACIÓ. ES PODRIA PROPOSAR UN ESPAI EN CADA EQUIP D'AQUESTES CARACTERÍSTIQUES (PODER TREBALLAR LES EMOCIONS DEL NOTRE DIA A DIA AMB LA FEINA).

Gràcies per tot em quedo amb moltes ganes de saber més i demanaré bibliografia per aprofundir en el tema

18. Com et sents?

Avui bé En aquests moments em sento relaxada i optimista Avui cansada, agobiada, estressada, Més receptiva amb les emocions dels altres i les meves pròpies. Em sento molt bé, i la veritat trobo que en el meu dia a dia personal m'ha servit molt, la veritat és que he tingut reaccions inesperades que valoro molt positivament, es com si tingués més paciència o tolerància en coses que m'haguessin crispat abans. Contenta d'haver participat. Crec que el formador ha trobat la manera que cadascú de nosaltres ens sentíssim motivats; totes hem trobat la manera Molt seré!!! molt bé! AMB MOLTES GANES D'AGAFAR LES VACANCES! Contenta de que es puguin fer aquestes formacions que aporten tant a nivell personal, com professional i que t'ajuden a estar millor i cohesionar el grup amb la resta de professionals. Em sento bé, recordar ara per fer l'avaluació les sessions m'ha retornat al moment de les sessions i em sento millor.

6.4 Avaluació Final

Després d'analitzar els resultats de l'avaluació, es pot arribar a la conclusió de que el programa de consciència emocional realitzat amb els professionals del Centre de Serveis Socials de la Marina, ha estat una experiència didàctica, formativa i experiencial, que ha aportat a tots els participants i al propi formador, una mirada diferent d'atendre a les dificultats que ens trobem a la nostra feina. La intel·ligència emocional és saber que les emocions afecten la manera en la que percebem la realitat i prenem decisions. Aquesta afirmació és la base que ha justificat el projecte, i que ha predisposat a tots els professionals a atendre de forma diferent les emocions que ens envolten quan treballem amb les famílies. Millorar el nostre posicionament a la feina té repercussions directes en el nostre benestar com a professionals, però també reverteix en els nostres usuaris. Per tant podem dir que experiències emocionals d'aquest caire, permeten produir canvis a nivell personal i professional, generen en el dia a dia una millora del nostre benestar i dels que ens envolten.

7. Conclusions

Aquesta memòria és el punt i final d'un Postgrau que m'ha permès iniciar un procés d'entrenament i aprenentatge per desenvolupar les pròpies competències emocionals. Si la finalitat de l'educació emocional és el desenvolupament integral individual de la persona, en aquests moments la sensació que tinc és de creixement personal i professional. Aquestes dues premisses eren la base que va motivar l'elecció del pràcticum. Sé que el camí només acaba de començar i crec que els que m'envolten també han apreciat en els darrers mesos, les meves primeres passes cap a una manera de viure intel·ligentment emocional. També sóc conscient que no estic en el moment més àlgid d'aquest recorregut per les emocions, ja que aquest s'ha donat en els mesos de planificació i aplicació del programa, mentre m'impregnava dels coneixements de les classes. La importància que l'entrenament té en l'aprenentatge, pren més valor en l'educació emocional.

Durant aquests mesos el meu posicionament respecte la feina ha canviat substancialment. Abans d'iniciar el Postgrau, les emocions d'enuig i ràbia eren més freqüents en el dia a dia laboral, dificultant la meua intervenció. Hi han hagut millores en la manera de situar-me davant esdeveniments que abans no controlava. Espero, que tot i que en un format reduït, les sessions de treball emocional hagin aportat alguns d'aquests beneficis a les meves companyes. Tot i això, si alguna cosa ha quedat palesa, ha estat la necessitat de destinar part del nostre temps a cuidar-nos i a treballar les nostres emocions. El laboratori emocional que s'ha creat durant aquests mesos a la sala on normalment treballem els casos que atenem, ha estat un espai de treball personal i professional on els participants hem tingut la possibilitat de conèixer-nos una mica més. El desig dels participants de continuar aprenent sobre intel·ligència emocional és un factor important d'aprenentatge i d'assoliment d'objectius, a més a més d'una injecció de motivació pel formador per continuar explorant en l'educació emocional. La experiència com a formador ha estat molt gratificant i s'han escampat algunes pors que m'intimidaven al inici. D'altres les continuaré treballant, però finalitzo aquesta etapa sabent que puc, i amb un grau d'autoestima important per continuar construint.

Així mateix, la construcció i posada en marxa d'aquest programa, m'ha permès idear una fórmula real per transmetre aquests aprenentatges en el meu lloc de treball i amb el meu equip de companyes treballadores i educadores socials. Assolir aquesta fita ha estat una font de motivació per valorar el nivell de viabilitat que tindria el programa, i les possibilitats d'aquest per aplicar-se en altres centres de Serveis Socials, amb altres equips, i en definitiva amb uns professionals diferents. És una porta oberta cap a altres activitats professionals que hauran de definir-se mentre exploro noves formacions que m'ajudin a continuar el camí. De moment crec que compto amb una eina d'aprenentatge emocional que es pot portar a terme a qualsevol equip de Serveis Socials. És un camí iniciat cap a nous horitzons professionals.

“Lo verdaderamente nuevo da miedo o maravilla. Estas dos sensaciones igualmente cerca del estómago acompañan siempre la presencia de Prometeo; el resto es la comodidad, lo que siempre sale más o menos bien” Julio Cortázar, Historias de Cronopios y de Famas (1962).

8. Agraïments

Aquest programa no hagués estat possible sense la col·laboració, directe i indirecta, d'una sèrie de persones, que han aportat el seu granet de sorra per ajudar-me a construir això que ara teniu a les mans.

En primer lloc al la gent del GROU pels coneixements i l'oportunitat de descobrir el meravellós món de les emocions i la seva educació, incloent-hi a les meves companyes de postgrau per acompanyar-me en aquest viatge emocional durant els darrers deu mesos.

A la feina, entorn o n s'aplica aquest programa, no hagués estat possible realitzar les dinàmiques sense la col·laboració de la direcció que ha permès que ocupem hores de feina per cuidar-nos tot i la exigent demanda que existeix a nivell d'agenda. En especial voldria agrair la participació de tot l'equip de professionals per la seva implicació en el programa, el seu entusiasme, i l'especial dedicació que han mostrat tot i trobar-nos en un moment delicat i amb un cúmul de feina important.

Per últim hi han tres persones essencials en la creació d'aquest programa.

Per la seva generositat, en Sera Sánchez, autor de l'obra de teatre "Educador Social en Alaska", que em va facilitar el DVD de l'obra tot i no estar publicat.


Per la seva positivitat, l'Anna Forés, tutora del pràcticum, acompanyant i motivadora, va ser qui va engegar tot l'engranatge, impulsant idees i fent possibles els meus impossibles.

Per la seva paciència i complicitat, a la neus Montserrat, companya de feina, participant del programa i formadora del programa.

9. ANEXOS

9.1 ANNEX 1 – Fitxes de les activitats

FITXA ACTIVITAT - 1

TÍTOL:	<i>Classificació democràtica d'Emocions</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Cada participant disposa de 5 cartolines. Tots escriuen 5 emocions i les pengen a la pissarra. Les que són repetides es pengen una sobre l'altre. Es dona la possibilitat de penjar una emoció més que no estigui a la pissarra.</p> <p>Cada participant disposa de dos cartolines en forma de triangle. Una amb un interrogant i l'altre amb un signe d'admiració.</p> <p>Si hi ha alguna emoció de la que els agradaria que s'expliqués perquè s'ha posat, pengen el signe d'interrogació a sobre, i la persona que ha penjat l'emoció explica el seu perquè.</p> <p>Si hi ha alguna emoció que consideren que no ho és, col·loquen el signe d'admiració a sobre del concepte, i es genera un debat amb la persona que ha posat el concepte.</p> <p>Finalment, quedaran a la pissarra aquells conceptes que almenys una persona creu que són emocions.</p> <p>Una vegada està fet el llistat, es classifiquen les emocions en positives i negatives, comptant amb l'opinió de tots. Finalment es distribueixen en famílies emocionals.</p> 
OBJECTIUS:	<p>Identificar el propi vocabulari emocional i conèixer el dels altres.</p> <p>Construir la nostre pròpia llista d'emocions i classificar-les.</p> <p>Arribar a conclusions consensuades</p>

TEMPORALITZACIÓ	Entre 30 i 45 minuts.
MATERIAL:	Cartolines de dos colors diferents, en forma de rectangle i de triangle. Retoladors, celo, una pissarra o mural on penjar les cartolines.
AVALUACIÓ:	S'han assolit els objectius plantejats. S'ha construït un mapa d'emocions classificades a través de la participació i consens del grup. S'ha generat debat i discussió, però acceptant les normes de l'activitat per tal d'elaborar una classificació consensuada. L'activitat ha ajudat al grup a ampliar el vocabulari emocional a través dels coneixements de tots els participants amb l'ajuda del formador.
CONCLUSIONS:	La dinàmica afavoreix la participació de tot el grup, i tothom té l'oportunitat de donar la seva opinió. El debat que es produeix una vegada finalitzada la bateria d'emocions resulta molt enriquidor, i s'aprofiten els coneixements i l'experiència de tots. El formador també participa del debat però és el grup el que finalment pren decisions. El resultat final és un mapa d'emocions construït i classificat per tot el grup. El mapa d'emocions que queda a la pissarra, és una imatge potent i permanent (resta a la sala fins la següent sessió) de conceptes que es treballaran al llarg del programa.

FITXA ACTIVITAT - 2

TÍTOL:	<i>Dixit Emocional</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>El Dixit és un joc de taula on l'objectiu és endevinar una carta a partir de pistes que es donen en forma de frase o narració (d'aquí el títol del joc). Dixit ha guanyat nombrosos guardons, entre ells el <i>Juego del año en España</i> en l'edició de 2009 i el Spiel des Jahres de 2010.</p> <p>Per realitzar aquesta activitat, hem adaptat al joc per treballar les emocions. A més a més de la normativa general, s'ha afegit la norma de que qualsevol dels conceptes expressats han de ser obligatòriament emocions, estats emocionals, o sentiments.</p> <p>El narrador escull una de les seves sis cartes i, sense que ningú la vegi, diu una emoció, sentiment o estat emocional. Després cada jugador tria una carta que li suggereixi el mateix concepte i es barregen totes sense que ningú vegi de qui és cada carta. Per torns els jugadors aposten quina creuen que és la carta del narrador. Aquest guanya la ronda si algú, però no tothom, endevina quina era la carta. Per tant la dificultat del joc radica en donar pistes de dificultat equilibrada, per evitar que tothom ho</p>

	<p>endeveni o que no ho endevini ningú. Els altres jugadors obtenen punts si encerten la carta del narrador i si algú ha apostat per la seva carta.</p> <p>Les cartes contenen dibuixos que poden admetre diverses històries relacionades.</p> 
<p>OBJECTIUS:</p>	<p>Posar en pràctica a través del joc, el domini del llenguatge emocional de cadascú, i el treballat per tot el grup a l'anterior activitat.</p>
<p>TEMPORALITZACIÓ :</p>	<p>Entre 20 i 30 minuts.</p>
<p>MATERIAL:</p>	<p>Joc del Dixit, o cartes del joc. Regal pel guanyador: llibre, Educar les emocions.</p>
<p>AVALUACIÓ:</p>	<p>L'activitat no es va poder realitzar amb tots els participants que havien assistit a la sessió donat que aquesta es va allargar més del temps previst. Tot i això 6 de les 10 participants, van jugar una partida fora de l'horari establert. Això va suposar fer un tastet ràpid del Dixit.</p> <p>Va ser una activitat molt divertida i els participants van poder fer una pràctica de vocabulari emocional a través d'un joc que permet utilitzar la lliure interpretació d'imatges. També va ser una activitat de coneixement comú. La guanyadora del joc va alegrar-se molt de que el regal fos un llibre d'educació emocional.</p>

CONCLUSIONS:	<p>El joc del Dixit permet treballar innumerables habilitats amb diferents persones independentment de l'edat, o de qualsevol altre característica. En aquest cas s'ha utilitzat per treballar el vocabulari emocional i l'experiència ha estat un èxit.</p> <p>Lamentablement no s'ha pogut fer una partida sencera i no han jugat tots els participants. Tot i així, els que han tingut l'oportunitat de provar-ho, han fet una pràctica de vocabulari molt divertida.</p>
--------------	--

FITXA ACTIVITAT - 3

TÍTOL:	<i>Registre Emocional i debat</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Després d'haver visualitzat les escenes seleccionades del DVD (Educador Social en Alaska), es reparteixen les fitxes de registre emocional. S'han d'omplir individualment realitzat un treball d'introspecció. Es poden omplir des del punt de vista del vídeo o des del propi punt de vista.</p> <p>Als fulls de registre trobem diverses preguntes que s'han de respondre per escrit.</p> <p>Posteriorment es realitza posta en comú i debat.</p>
OBJECTIUS:	Treballar la consciència emocional individual i grupal.
TEMPORALITZACIÓ:	Entre 45 i 60 minuts.
MATERIAL:	DVD "Educador Social en Alaska", Fitxes de registre emocional. Pissarra i rotuladors.
AVALUACIÓ:	<p>L'objectiu de la pràctica ha estat assolit, i els participants han pogut realitzar un exercici de consciència individual i col·lectiva.</p> <p>Hi ha hagut preguntes molt interessants que han suggerit un debat enriquidor i d'auto coneixement. Tot i així, no totes les preguntes del registre han estat fàcils de respondre, i algunes s'han debatut sense arribar a fer un exercici individual previ. Això també ha tingut a veure amb la predisposició dels participants, que han manifestat obertament, que omplir el registre els resultava feixuc.</p>
CONCLUSIONS:	<p>Les escenes del DVD són molt significatives, i il·lustren perfectament situacions quotidianes que generen ràbia, impotència i frustració, entre d'altres emocions negatives. Iniciar l'activitat amb un visionat de les escenes situa als participants, i els posiciona en les emocions que volem</p>

	<p>treballar al registre.</p> <p>Omplir el registre a nivell individual ajuda a connectar amb les pròpies emocions, i a connectar amb la vivència emocional en els tres nivells (conductual, cognitiu i corporal). Compartir l'exercici individual amb el grup, i realitzar un registre únic amb totes les aportacions, afavoreix la consciència emocional col·lectiva.</p> <p>Revisant l'activitat, i la motivació del participants, s'hauria de modificar la fitxa de registre per fer-la més àgil.</p> <p><i>A l'Annex 3 podeu trobar la plantilla de la fitxa de registre emocional, i una altra amb les respostes</i></p>
--	--


FITXA ACTIVITAT - 4

TÍTOL:	<i>Tècniques de relaxació</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Aquesta activitat va ser dirigida per la Neus Montserrat, companya de l'equip, i alumne del Màster de loga, formació de professors - loga International Institute.</p> <p>Els participants ocupen l'espai de la sala, agafant una màrfega. Es realitzen exercicis de relaxació i consciència corporal, prenent especial atenció a la respiració.</p> 

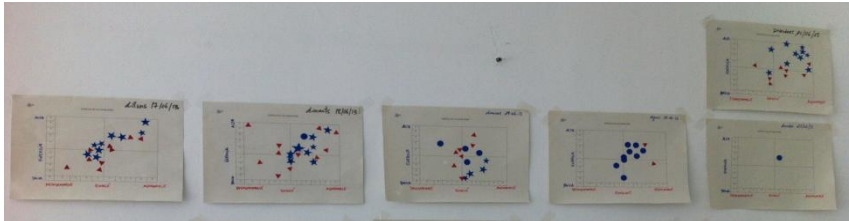
OBJECTIUS:	<p>Generar un espai de cura i benestar.</p> <p>Realitzar una pràctica de regulació emocional.</p> <p>Prendre consciència de les tensions i la respiració.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	Entre 25 i 35 minuts.
MATERIAL:	<p>Màrfegues, mantes, roba còmode.</p> <p>Música: "Echoes in the Glen" Celtic Aires & Ballads --> cançó nº 1 "The Many Morning Dew" "Saya & Pari" Mukti --> cançó nº 7 "Hare Rama Hare"</p>
AVALUACIÓ:	<p>Els objectius plantejats es van assolir amb èxit. Tots els participants van poder gaudir d'un espai de relaxació i meditació. Els exercicis proposats per la formadora van ser adients per engrescar a tots, tant aquells que tenien coneixements de pràctiques de relaxació, com els que s'iniciaven per primera vegada. La dinàmica va aportar als participants estratègies de regulació emocional.</p>
CONCLUSIONS:	<p>L'activitat va significar un dels moments claus del programa, i va ser a collida per tots els participants amb molt entusiasme, donat el reconeixement de l'equip a la companya. La incorporació de la formadora com a directora de la dinàmica va possibilitar realitzar una pràctica vivencial professional.</p> <p>Ha estat l'activitat més ben valorada, reforçant la idea de la necessitat dels equips de Serveis Socials de disposar d'espais de cura i benestar.</p>

FITXA ACTIVITAT - 5

TÍTOL:	<i>La Gràfica d'Emocions</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Cada dos participants disposen d'una gràfica en blanc, on només apareixen dos coordenades. La coordenada horitzontal farà referència al tipus d'emoció (positiva o negativa), i la coordenada vertical que fa referència a l'energia utilitzada (molta o poca).</p> <p>Es reparteix el mateix llistat d'emocions a tots els participants. S'han de posicionar les emocions a la coordenada corresponent.</p> <p>Una vegada ho han fet totes les parelles, es posa en comú i es construeix una gràfica única a la pissarra.</p>

	 <p style="text-align: center;">GRÀFICA DE LES EMOCIONS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>5</td> <td>FURIA</td> <td>ESPANT</td> <td>SORPRESA</td> <td>EUFÒRIA</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td>SORPRESA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>FRUSTACIÓ</td> <td></td> <td></td> <td>ENTUSIASME</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ENUIG</td> <td></td> <td></td> <td>ALEGRIA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>PREOCUPACIÓ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>-1</td> <td>DECEPCIÓ</td> <td></td> <td></td> <td>SATISFACCIÓ</td> </tr> <tr> <td>-2</td> <td>TRISTESA</td> <td></td> <td>AVORRIMENT</td> <td>TRANQUIL·LITAT</td> </tr> <tr> <td>-3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>CALMA</td> </tr> <tr> <td>-4</td> <td>MELANCOLIA</td> <td></td> <td></td> <td>SERENITAT</td> </tr> <tr> <td>-5</td> <td>DEPRESSIÓ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>-4</td> <td>-3</td> <td>-2</td> <td>-1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	5	FURIA	ESPANT	SORPRESA	EUFÒRIA	4		SORPRESA			3	FRUSTACIÓ			ENTUSIASME	2	ENUIG			ALEGRIA	1	PREOCUPACIÓ				-1	DECEPCIÓ			SATISFACCIÓ	-2	TRISTESA		AVORRIMENT	TRANQUIL·LITAT	-3				CALMA	-4	MELANCOLIA			SERENITAT	-5	DEPRESSIÓ					-4	-3	-2	-1	1	2	3	4	5
5	FURIA	ESPANT	SORPRESA	EUFÒRIA																																																									
4		SORPRESA																																																											
3	FRUSTACIÓ			ENTUSIASME																																																									
2	ENUIG			ALEGRIA																																																									
1	PREOCUPACIÓ																																																												
-1	DECEPCIÓ			SATISFACCIÓ																																																									
-2	TRISTESA		AVORRIMENT	TRANQUIL·LITAT																																																									
-3				CALMA																																																									
-4	MELANCOLIA			SERENITAT																																																									
-5	DEPRESSIÓ																																																												
	-4	-3	-2	-1	1	2	3	4	5																																																				
<p>OBJECTIUS:</p>	<p>Prendre consciència d'on es posiciona cada emoció en funció del tipus d'emoció i la seva energia.</p>																																																												
<p>TEMPORALITZACIÓ:</p>	<p>Entre 25 i 35 minuts.</p>																																																												
<p>MATERIAL:</p>	<p>Fulls amb gràfiques emocionals representades. Rotuladors, pissarra.</p>																																																												
<p>AVALUACIÓ:</p>	<p>L'objectiu de la dinàmica s'ha assolit parcialment. La pràctica realitzada en parelles va aportar resultats diferents que van dificultar la construcció de la gràfica grupal. Es va debatre les diferents opinions, i finalment es va poder arribar a un consens. Això va permetre comptar amb un mapa d'emocions comú consensuat, que va facilitar el funcionament de l'activitat d'intersessió (veure següent activitat).</p>																																																												
<p>CONCLUSIONS:</p>	<p>La gràfica emocional és una eina orientativa que facilita la consciència de la persona a l'hora de localitzar les diferents emocions. El mapa d'estats emocionals que es genera és una guia aproximada que ajuda a identificar el tipus d'emoció i la seva intensitat.</p>																																																												

FITXA ACTIVITAT - 6

TÍTOL:	<i>Posicionament emocional</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Per poder realitzar l'activitat és imprescindible haver treballat amb anterioritat la identificació d'emocions a la gràfica emocional (exercici anterior).</p> <p>Aquesta activitat es realitza durant una setmana. Es col·loquen unes gràfiques emocionals en blanc a un lloc visible (paret sala de reunions). Cada gràfica representa un dia de la setmana. També es col·loquen gomets vermells i blaus a un lloc accessible i a prop de les gràfiques. Els participants han de posicionar-se a la gràfica enganxant un gomet en funció del seu estat d'ànim, tenint en compte el tipus d'emoció (+ o -), i l'energia o intensitat amb la que es viu. S'ha d'enganxar un gomet blau a primera hora del matí, i un gomet vermell abans de marxar de la feina. El posicionament garanteix l'anonimat.</p> <p>Quan finalitza la setmana, a l'inici de la següent sessió es valoren i es realitza una interpretació grupal dels resultats.</p> 
OBJECTIUS:	Prendre consciència del posicionament emocional individual i de l'equip.
TEMPORALITZACIÓ:	1 setmana
MATERIAL:	<p>Fulls amb gràfiques emocionals representades de tots els dies de la setmana, penjats en forma de mural.</p> <p>Gomets blaus i vermells.</p>
AVALUACIÓ:	<p>L'objectiu es va assolir en gran part. La majoria de membres es va posicionar durant tota la setmana, però va ser difícil que ho fessin als dos moments marcats (primera hora i al moment de marxar). Per tal de poder tenir dades reals i el màxim de participació possible, es van realitzar diversos recordatoris, tant per mail com entre passadissos.</p> <p>Finalment es van obtenir uns mapes emocionals representatius d'aquella setmana, que van ser valorats per tot el grup a l'inici de la següent sessió. D'aquesta manera vam intentar interpretar els dibuixos generals que es reflexaven a les gràfiques i algunes situacions particulars de gomets polaritzats o que estaven a molta distància de la resta del</p>

	<p>grup. S'hauria pogut aprofundir molt més en la interpretació dels resultats obtinguts.</p>
<p>CONCLUSIONS:</p>	<p>Aquesta activitat és molt interessant i dona informació molt valuosa a diferents nivells. Cada persona pren consciència individual del seu estat emocional, té la possibilitat de veure altres estats d'ànim dels membres de l'equip, i per últim visualitza un dibuix global del posicionament de tot l'equip. La part interpretativa i de debat és molt enriquidora, però requereix més temps del dispensat, i una bona avaluació dels resultats.</p>

FITXA ACTIVITAT - 7

<p>TÍTOL:</p>	<p><i>Fitxa Model d'Habilitat</i></p>
<p>DESCRIPCIÓ:</p>	<p>Visualització de dos escenes del DVD i anàlisi de les situacions presentades a través d'una fitxa model. Per parelles s'omple les fitxes facilitades seguint el Model d'Habilitat explicat anteriorment. Es fa una posada en comú de l'anàlisi, i es crea un espai per compartir el treball</p>

	realitzat, generant un debat per arribar a un mínim consens
OBJECTIUS:	<p>Identificar les emocions que ens avoquen els usuaris.</p> <p>Prendre consciència individual i col·lectiva de les emocions que ens provoquen els usuaris.</p> <p>Aprendre a generar estratègies per regular les pròpies emocions.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	Entre 35 i 45 minuts.
MATERIAL:	<p>DVD "Eduador Social en Alaska"</p> <p>En aquesta activitat s'ha utilitzat un material de suport extra, per facilitar la comprensió de conceptes com l'habilitat d'USAR. El powerpoint que Mercé Conangla cedeix a l'espai virtual d'ecologia emocional (Hàbitats Emocionals), ajuda a situar emocions contraposades.</p>
AVALUACIÓ:	<p>Els participants han pogut realitzar un exercici de consciència individual i col·lectiva, a l'hora de posar en pràctica el model d'habilitat. El registre de l'activitat, seguint el model de presa de decisions BLUEPRINT, ajuda a aplicar els coneixements d'intel·ligència emocional a les situacions presentades. Les preguntes que guien les quatre capacitats del model (identificar, usar, entendre, regular) ajuden a analitzar les situacions des d'una perspectiva emocionalment intel·ligent.</p>
CONCLUSIONS:	<p>Les escenes del DVD són molt significatives, i il·lustren perfectament situacions quotidianes que generen por, impotència i frustració, entre d'altres emocions negatives. Iniciar l'activitat amb un visionat de les escenes situa als participants, i els posiciona en les emocions que volem treballar al model d'habilitat.</p> <p>Realitzar l'exercici per parelles ajuda a compartir les pròpies emocions, i a connectar amb les de l'altre. La posta en comú afavoreix la consciència emocional col·lectiva, i dona un ventall d'estratègies diferents per afrontar la mateixes situacions.</p> <p>A l'Annex 4 podeu trobar la plantilla de l'exercici del model d'habilitat, i una altra amb les respostes.</p>

FITXA ACTIVITAT - 8

TÍTOL:	<i>Roda de massatges</i>
DESCRIPCIÓ:	Els participants formen una filera, i si el grup és suficientment gran un cercle. El formador dirigeix els diferents exercicis. Es fa un primer exercici de relaxació i de consciència corporal. Es posa especial atenció en la respiració. Cada participant col·loca les seves mans al cap de la persona que té davant. S'inicia un massatge simultani. Segueixen els massatges a la zona de l'esquena, a l'alçada de les espatlles, donant petits cops amb el cantó de la mà. S'acaba l'exercici agafant a la persona de davant per les espatlles i abaixant els braços fins que es separin del cos. Es pot dir en veu alta: "fora mal rotllos".
OBJECTIUS:	Assolir una atenció plena que predisposi a la següent activitat. Desconnectar de les activitats que s'estaven realitzant amb anterioritat (feina)
TEMPORALITZACIÓ:	5 minuts.
MATERIAL:	Espai ampli
AVALUACIÓ:	Aquesta activitat va ser molt efectiva donat que la majoria de professionals havien manifestat durant el dia una càrrega emocional important relacionada amb les entrevistes amb usuaris. Aquest exercici va ajudar a relaxar tensions i a assolir un posicionament diferent respecte la sessió, necessari donat que aquesta sessió en especial, requeria estar presents. Durant l'exercici es va poder realitzar un petit exercici corporal i de relaxació.
CONCLUSIONS:	Vaig incorporar l'activitat al programa uns dies abans de la sessió, ja que la valoració de l'activitat de relaxació va ser tot un èxit, i els participants demanaven més dinàmiques pràctiques.

FITXA ACTIVITAT - 9

TÍTOL:	<i>Les Cartes de Tania i Quique</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Visualització de l'escena del cas de Tania. Aprofitar l'estratègia que Quique utilitza per contactar amb l'adolescent per recrear un role playing. Els participants han d'escollir un dels dos papers a l'atzar. Els que han de fer de Quique escriuen una carta lo suficientment atractiva i motivadora per a que una adolescent vulgui tornar a saber d'ell. És a dir, l'objectiu és poder conèixer a la noia a través d'aquesta carta. Per altra banda, les Tanies, que tenen la carta davant del seu escriptori sense obrir, han d'escriure allò que s'imaginen que hi ha, i/o allò que voldrien que hi hagués.</p> <p>Finalment, Quiques i Tanies es reparteixen les cartes a l'atzar, i cadascú llegeix la carta de l'altre. Es fa una posada en comú dels relats escrits i de les emocions viscudes al posar-se al lloc de l'altre.</p>
OBJECTIUS:	Empatitzar i cercar estratègies alternatives d'intervenció.
TEMPORALITZACIÓ:	Entre 25 i 35 minuts.
MATERIAL:	Papers individuals amb el nom de Tania i Quique escrits. Sobres i fulls en blanc de colors per fer les cartes.
AVALUACIÓ:	<p>Els participants van poder empatitzar amb cadascun dels personatges, fent un exercici creatiu a l'hora d'elaborar les missives. En un principi van haver dificultats per començar a escriure, però els resultats finals van ser molt espectaculars i els propis participants van quedar molt sorpresos del redactat de la majoria de cartes. Els Quiques, que en principi ho tenien més fàcil pels paral·lelismes professionals, però van haver de fer un exercici al que no estan acostumats, donat que la majoria de citacions que fem servir a Serveis Socials, són models estàndards, emmarcats en la institució. Les Tanies van manifestar haver-se sorprès de les capacitats d'empatitzar amb l'adolescent, i s'havien adonat que a la pràctica professional ens oblidem moltes vegades de fer aquest exercici.</p>
CONCLUSIONS:	<p>L'escena del DVD que s'utilitza per aquesta activitat és essencial per portar-la a terme. El cas de Tania és particularment freqüent en les nostres intervencions, però poques vegades innovem en les nostres estratègies, intentant canviar inèrcies i possibilitant l'apropament amb l'usuari. Aquesta activitat propicia la pràctica de l'empatia, i la recerca d'estratègies no convencionals, per apropar-nos a l'usuari.</p> <p>La cançó de Leonard Cohen que canta Quique (Aleluyaj), s'ha utilitzat mentre els participants escrivien les cartes.</p> <p>A l'Annex 6 podeu trobar una foto amb les diferents cartes redactades</p>

FITXA ACTIVITAT - 10

TÍTOL:	<i>La Roda de positivitat</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Posar una cadira o un tamboret davant l'aula. Per torns realitzar una roda de persones que pugin a la cadira d'un en un i diguin en veu alta: "coses que fem bé a la feina, que ens caracteritzen com a professionals, que és allò que ens agrada de nosaltres a la feina" Què faig bé? On em reconec expert?</p> <p>Cada vegada que surt una persona, la resta aplaudeix.</p> <p>Quan tothom ha passat, es realitza una valoració global de com ens hem sentit.</p> <p>Per tal de motivar als participants el formador pot ser el primer en pujar a la cadira. També es pot utilitzar algun vídeo motivador.</p>
OBJECTIUS:	<p>Desenvolupar les emocions positives, i els seus efectes a la salut física i psicològica.</p> <p>Adoptar una actitud positiva vers la vida.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	10 minuts.
MATERIAL:	Un tamboret. Material de suport, projector, vídeos Elsa Punset, y Miedo
AVALUACIÓ:	<p>Aquesta va ser una de les activitats que més interrogants plantejava per les dificultats que implica a nivell emocional. Finalment els resultats van ser sorprenents i tots excepte una persona van pujar a la cadira, fins i tot van haver persones que van repetir. Els aplaudiments cada vegada van ser cada vegada més entusiastes.</p> <p>En el debat posterior els participants van poder expressar com es sentien quan pujaven a la cadira. Hi havien moltes emocions positives en l'ambient, i l'estat emocional del grup va ser especialment motivador. També es van poder manifestar els neguits i les pors, les timideses i en especial la incomoditat amb les que es reben els aplaudiments a nivell general.</p>
CONCLUSIONS:	<p>La roda de la positivitat és una activitat molt engrescadora, que costa fer-la arrancar, però una vegada engegada és contagiosa, i aporta efectes de benestar individual i col·lectiu.</p>



FITXA ACTIVITAT - 11

TÍTOL:	<i>El Cofre del Tresor</i>
DESCRIPCIÓ:	Cada persona ha d'escriure en un paper les coses positives que creu que existeixen en el seu lloc de treball. Poden estar relacionades amb diversos aspectes, ja sigui a nivell de tasques, experiències professionals, infraestructures, dinàmiques d'equip o personals, l'entorn, etc. S'ha d'escriure cada cosa positiva en un sol paper. Abans de col·locar el paper al cofre, la persona pot llegir en veu alta allò que ha posat. El cofre romandrà en una zona accessible del centre, a l'abast de tothom per poder consultar o afegir nous papers.
OBJECTIUS:	<p>Adoptar una actitud positiva vers la vida.</p> <p>Prevenir els efectes nocius de les emocions negatives.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	Entre 25 i 35 minuts.
MATERIAL:	Cofre (Caixa de cartró amb una petita obertura), papers, retoladors.
AVALUACIÓ:	<p>Aquesta activitat ve precedida d'una reflexió prèvia que el formador va voler compartir en un moment crucial de les sessions. Es tractava de la darrera activitat del programa, dedicada a l'alegria, la motivació i la positivitat, però durant la setmana s'havien produït unes circumstàncies que dificultaven aquest objectiu.</p> <p>La finalitat de l'activitat va ser posar de manifest les coses bones del centre, de l'equip i de la feina. La reflexió prèvia va servir per poder parlar obertament dels futurs canvis, i intentar donar un tomb a la mirada, per centrar-nos en les oportunitats que ofereixen i donar la possibilitat de deixar un bon llegat pels propers integrants de l'equip. La quantitat de arguments positius que van sorgir (+ de trenta) és una prova de l'exercici de positivitat que vam realitzar.</p> <p>A l'annex 5 Podeu trobar el registre de tresors trobats a l'interior del cofre.</p>
CONCLUSIONS:	L'objectiu del programa era treballar exclusivament els aspectes emocionals que s'estableixen en la relació amb els usuaris, sent conscient que l'educació emocional reverteix a nivell orbital. Tot i que no es pretenia treballar aspectes de l'equip i relacionals al programa, a última hora es va voler incorporar una reflexió prèvia a aquesta activitat per provocar una reacció enfront a la realitat del centre, i d'aquesta manera generar un clima de positivitat i optimisme.

FITXA ACTIVITAT - 12

TÍTOL:	<i>Conceptes Teòrics i Recordatoris</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>A cada sessió es treballen els conceptes teòrics relacionats amb les activitats que es realitzaran, fent servir diferents tècniques. En algunes sessions s'ha fet servir un power point com a suport didàctic. D'altres l'explicació i l'anotació de conceptes a la pissarra. La intenció en molts casos ha estat portar a terme tècniques deductives i interrogatives, aprofitant els coneixements de tots els participants.</p> <p>Els dies següents a la sessió, i sempre abans de començar la següent, s'ha fet arribar un resum dels continguts generals treballats a la sessió anterior. A totes les sessions, 5 minuts abans de començar, es fa un repàs d'allò que s'ha treballat a la darrera sessió, intentant que els participants puguin recordar els conceptes claus. Aquests s'anoten a la pissarra.</p> <p>Al finalitzar cada sessio, s'envia un mail a tot al grup adjuntat els continguts teòrics treballats. Al finalitzar el programa els participants tenen un dossier del temari.</p>
OBJECTIUS:	<p>Avaluar els coneixements dels participants.</p> <p>Refrescar les idees treballades per construir de noves.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	Durant tot el programa.
MATERIAL:	Dossier de continguts.
AVALUACIÓ:	<p>Els objectius que es pretenien treballar amb les diferents didàctiques, o complementacions teòriques de les activitats, s'han assolit. Els participants han incorporat conceptes teòrics i els han pogut utilitzar en les pràctiques.</p> <p>El material facilitat ha estat d'utilitat, tot i que hi ha algun participant que ha manifestat la preferència de disposar del dossier abans de la sessió.</p>
CONCLUSIONS:	La necessitat de compartir una fonamentació teòrica és bàsic per poder treballar els conceptes a les dinàmiques.

FITXA ACTIVITAT - 13

TÍTOL:	<i>Anàlisi emocional de les escenes</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Els participants disposen d'una plantilla de la gràfica emocional, amb les coordenades d'energia i tipus d'emoció. Es reproduïxen dues escenes del DVD en les que s'ha d'identificar les emocions que juguen un paper important en el professional. Una vegada identificades s'han de posicionar a la gràfica.</p> <p>Un cop acaben els esquets, es va una posada en comú de les gràfiques individuals.</p>
OBJECTIUS:	<p>Identificar les emocions de les escenes presentades.</p> <p>Prendre consciència d'on es posiciona cada emoció en funció del tipus d'emoció i la seva energia.</p>
TEMPORALITZACIÓ:	20 - 25 minuts
MATERIAL:	Plantilles gràfiques emocionals. DVD i projector.
AVALUACIÓ:	Aquesta activitat va ser suprimida per manca de temps.

FITXA ACTIVITAT - 14

TÍTOL:	<i>Confiança cega</i>
DESCRIPCIÓ:	<p>Els participants es col·loquen per parelles. Hi ha un membre de la parella que es tapa els ulls amb un mocador, i es deixa guiar per l'altre membre, només pel contacte d'una mà, i amb les paraules que vulgui utilitzar per descriure el que veu o donar directrius.</p> <p>Un cop finalitzat l'exercici, quan tots dos membres s'han tapat els ulls, es fa una valoració de les emocions que han aflorat en el paper de guia i en el paper de ceg.</p>
OBJECTIUS:	Experimentar l'emoció de la confiança i de la por.
TEMPORALITZACIÓ:	10 minuts
MATERIAL:	Mocadors
AVALUACIÓ:	Aquesta activitat va ser suprimida per manca de temps.

9.2 ANNEX 2

SESSIONS AMB MATERIAL DE SUPORT: EDUCADOR SOCIAL EN ALASKA

Factoria Los Sánchez neix la primavera de 2006. “Los Sánchez” és l’adjectiu que reben els dos fundadors de la companyia, els germans Sera Sánchez y Rafa Sánchez.

El 29 de maig del 2009, **Factoría Los Sánchez** estrena el seu espectacle: Educador social en Alaska, basada en el blog del mateix títol. L’obra narra las peripecias de Quique, un educador social perdut en uns Serveis Socials entre Extremadura y Alaska. La direcció va ser a càrrec de Núria Inglada y Rafa Sánchez.



Al 2011 va estrenar Alaska 2099, i es preveu que tancaran la trilogia el darrer trimestre del 2013.

Aquest document és un anàlisi de les diferents escenes del DVD de l’obra, des d’una mirada emocional i amb el propòsit de ser el material guia per desenvolupar les activitats i treballar els conceptes teòrics.

SESSIÓ 2

6/06/13

1er esquetx: 5 minuts

Situacions: Llegendes urbanes, Rumors, “Habladurías”, judicis de valor, expressions de racisme, mentides, condicionadors, manipuladors.

Exemples: “A mi me han dicho que aquí dais pisos...”, “siempre ayudais a los negros y a los moros”, “Por que primero es ayudar a los de aquí”

Respostes de l’educador: posar límits, “Si sigues mintiendo no podré atenderte”, “una cosa es que la gente me diga lo que le de la gana y otra que no tenga ninguna consecuencia”.

Altres possibles respostes: xarxa antirumors, acceptació

2n esquetx: del minut 5 al minut 7’50”:

Situació: col·lapse telefònic, tot el dia sonant, demandes que no són pròpies de les funcions, queixes de tot tipus i de diferents serveis (AMPA-Policia-Immobiliària, veïns), exigències

Exemples: “a ver quien se va hacer cargo de tal deuda”, “aqui tenemos a un usuario suyo”, etc

Respostes de l'educador: Ús de l'humor, de la ironia "Tengo cara de ser el cobrador del frac" "ya me encargaré yo de romperle las piernas al padre de Jaimito". "No soy capaz de cobrar una deuda, y voy a hacer de policia".

Altres possibles respostes: delegació de responsabilitat, delegació del conflicte, mirall

Emocions del professional: IRA: ràbia, còlera, odi, hostilitat, fura, furor, contrarietat, irritació, ressentiment, aversió, exasperació, tensió, excitació, agitació, acritud, animadversió, irritabilitat, violència, enuig, impotència, antipatia, rebuig, aversió, recel, indignació, injustícia, impotència, "asombro", desesperació, despreci, hostilitat, frustració (ira i tristesa)

- Sensacions corporals: tensió esquenes, mandíbula, acceleració del bateg del cor,
- Pensaments: OFENSA, no sóc tractat com considero que deuria (mereixo) ser tractat. Sentim ira quan les coses no surten com nosaltres voldríem. Percepció de han violat els nostres drets, algú ens ha ferit. Exemples: de que van, que morro, racistes,
- Accions: ATACAR, efecte destruir, defensar-se. Exemples: tancar l'atenció, explicar realitats, justificar-se,

Respostes a la IRA: 1. Passiva (resignada). 2. Agressiva (expulsiva). 3. Assertiva

"Qualsevol pot enfadar-se, això és molt senzill. Però enfadar-se amb la persona adequada, en el grau exacte, en el moment oportú, amb el propòsit just i del mode correcte, això, certament, no resulta tan senzill" Aristòtil (Ètica a Nicómano)

SESSIÓ 3

13/06/13

3er esquetx: del minut 8 al minut 9'30''

Situacions: Intimitats poc íntimes, usuaris que t'ensenyen les seves operacions, els seus mals, deformacions, brutícia,

Exemples: "mira que cicatriz me ha quedao...", "Se desnudan como si nada"

Emocions del professional: VERGONYA, sentiment de culpabilitat, fàstic, respecte, pudor, tímidesa, "vergüenza ajena", "bochorno", "recato", rubor, "sonrojo", aversió, repugnància, rebuig,

4t esquetx: del minut 9'30'' al minut 12'15''

Situacions: reunions multiserveis, sales de reunions, coordinacions, treball en xarxa, etc

Exemples: comissions socials, diferències amb altres professionals, credibilitat, etc.

Respostes de l'educador: gag surtido galletas cuetara puede salvar una reunión.
"difícilmente te entenderas con alguien con quien no te irias a tomar un café"
"a ver quien se enfada cuando despliega un bombón de chocolate con cubierta de coco" "desde que están las Cuétara, las reuniones van como la seda"

Emocions del professional: tolerància, respecte, humilitat, orgull, escolta, amiatat, interès, motivació, col·laboració, compenetració, etc.

SESSIÓ 4

20/06/13

5è esquetx: del minut 12'15" al minut 14'50"

Situacions: Usuaris violents, amb actitud agressiva, amb semblant agressiu
Exemples: "Una mujer que parece un tanque con cara de mala leche". "Aparece estando sólo en el despacho, va listillo dile lo que tenías que decirle, y ahora dile que su hijo falta al cole".

Alertaji "espera idiota, no ves que podría matarte si quisiera", "o que te rajen, no cuentan eso de los gitanos por ahí"

Respostes de l'educador: "la entrevista es como torear pero en vez del capote, es la risa la que amansa a las fieras". Sentit de l'humor.
Altres respostes: agressivitat, violència, valentia, confiança,

Emocions del professional: POR, temor, alarma, pànic, susto, angoixa, horror, terror, pavor, ansietat, preocupació, inquietud, tensió, inseguretat, desassossego, estrés, anhel, neguit, consternació, nerviosisme, desesperació, aprehensió, fòbia,

- Sensacions corporals: incomoditat, tensió, tremolor, nerviosisme
- Pensaments: amenaça, perill real i imminent que es percebut com imparabile i pot posar en perill la nostre vida
- Accions/Conducta: fugir, efecte - protegir-se

6è esquetx: del minut 14'50" al minut 19'

Situacions: dificultats de comunicació. Caramelo: Ús dels silencis.
Exemples: "Aurora, una mujer con mucha verborrea". "y yo no quiero cursos, sólo quiero trabajos"

Emocions del professional: agressivitat, incomoditat, tensió, irritació, cansament, **POR SOCIAL**, timidesa, vergonya, incomoditat, paciència, nerviosisme, etc.

Respostes de l'educador: “Los silencios aparecen cuando algo incomoda, siempre que tocas algo que tenía que tocarse”. “Son una de las herramientas más potentes y importantes de la entrevista, y ésta, no nos olvidemos, es el momento más importante de tu relación con el otro”. “Ahora no se te ocurra decir nada coño de educador” “Rellenamos los silencios con nuestras respuestas. “estás mal”, “Aprender a callarse es uno de los grandes secretos de nuestra profesión.

7è esquetx: del minut 19' al minut 24'48''- escena comodín, pot afegir-se a la sessió 3 o 6

Situacions: 1 día a Serveis Socials - “Hay días que prometen” - Efecte embut
Exemples: varietat de situacions amb diferents dificultats o problemàtiques (NI-NIS, excuses, demandes (y no pagas nada de las gafas Kike, que tengo muy mal la resina) reconocer que tienes un problema, pues en Villabotijo, vocabulari dels SSAB, informes manchados de aceite, situaciones inverosímiles, “Qué no tiene un duro y está encrisá” “pues yo cuando no me hace caso le pego un cachetazo” ..)

Emocions del professional: estrès, alegria, somriures, diversió, nàusees, fàstig, enuig, ansietat, indignació

Estrès: l'efecte sobre el benestar que provoca la sensació que les demandes de l'entorn sobrepassen els propis recursos. (L'arc de l'estrès)

Respostes de l'educador: capacitat de resposta, contenció, saber di que NO, “Pues vuélvase a villabotijo”

8è esquetx: del minut 24'50''al minut 27'50'' escena comodín, pot afegir-se a la sessió 2 o 3

Situacions: Relació de trucades serveis d'infància - Efecte ping-pong/tennis
Exemples: “servicios sociales de alaska, infancia de alaska, infancia de kansas, fiscalia, colegio”

Emocions del professional: agressivitat, ràbia, impotència, sensació de càrrega, falta de contenció

Respostes de l'educador: “yo soy servicios socialesjiii”

SESSIÓ 5

27/06/13

9è esquetx: del minut 27'50" al minut 30'50"

Situacions: casos propis de la situació de crisi actual. Lluita contra agressions externes.

Exemples: 1er cas d'absentisme a causa de la crisi immobiliària. Extinció de beques de menjador.

Emocions del professional: tristesa, frustració, decepció

10è esquetx: del minut 30'50" al minut 37'25" i al minut 40'

Situacions: cas de família institucionalitzada - hiper-atesa - col·laboradora

Exemples: cas de Tania (14a) adoptada als 3 anys, família amb més de 10 anys d'atenció per part de diferents professionals (psicòlegs, psiquiatres, educadors, professors) de seguiment ininterromput. "Mega expediente con volumenes". Informes de equipos de infancia donde se leen cosas que resultan patéticas".

Emocions de la família: "Padre con los ojos hinchados y enrojecidos. La madre está más entera. Dice cosas terribles, pero las dice con un aplomo que sorprende". Tristesa, desesperació, impotència, agressivitat, violència, temor, patiment, fracàs

Cançó del Leonard Cohen "Aleluya"

Emocions del professional: TRISTESA, pena, dolor, pesar, disgust, aflicció, desconsol, descontent, pessimisme, melancolia, enyorança, "morriña", soledat, desalè, desgana, abatiment, preocupació, amargura, consternació, commoció, desesperació, frustració, decepció, impotència, patiment, compassió, fracàs

- Estímul: pèrdua
- Comportament: estalviar esforços
- Efecte: recuperar forces

Frustració: la vivència emocional davant una situació en la que l'expectativa (desig, projecte, il·lusió) no es compleix. Necessitat no satisfeta.

Frustració → Tristesa → Depressió

Frustració → Ira → Agressió

----- Segona part del 37'50" al 40' -----

Reflexió: "otro educador gilipollas que me quiere comer el tarro" "este además de gilipollas es pesado" No hi ha varetes màgiques. "He de ofrecer algo diferente o me declaro incompetente". Vuelvo a hincar los codos en el expediente, lo leo y lo releo,

¿Por qué no te has escapado nunca de casa? ¿Qué encuentra en ese infierno que ha ayudado a crear?.

Resposta: Maneres d'arribar - carta personal cerrada, única, exclusiva, a Tània, "si la rompe que la rompa", "la curiosidad mata"

"Hoy hemos hablado tranquilamente en mi despacho. Es más alta de lo que pensaba y parece menos fiera. Hasta ahora era sólo un montón de letras impresas en informes. Yo, fijo que la he decepcionado, me esperaba mucho más gilipollas de lo que soy. Creo que nos entenderemos"

Emocions provocades: curiositat, interès, motivació, exclusivitat

SESIÓ 6

4/07/13

11è esquetx: del minut 40' al minut 43'20''

Situacions: conflictes familiars, conflictes parentals. Intervencions amb èxit, que ens en sortim, que fem bé, que les persones obtenen resultats positius.

Exemples: Plan B en una situació encallada entre una mare i una filla. Paròdia - Inversió de rols. "Anna nos mira como si nos hubiéramos vuelto majaretas".

Role-playing: "Joer mama que no me rayes", "recoge tu habitación, saca la basura, bla, bla, bla"

Emocions del professional: agressivitat, humor, sinceritat, afecte, amor, autoestima, empatia, autorealització, tendresa

Respostes de l'educador: y rien, y lloran, y se dicen cosas terribles, pero también preciosas, y se abrazan, ... "Todo cambio empieza por uno mismo"

12è esquetx: del minut 43'20'' al minut 44'25'' i al fila 49'30''

Situacions: 1 dia a Serveis Socials - despatx fred

Exemples: beca de menjador fora de termini (Belen Esteban) "me vais a pagar los libros porque sino los niños no van al colegio" "me ven cara de gilipollas" "usted tiene hijos". Maria al final del día "lo cortés no quita lo bailao"

Emocions del professional: indignació, ràbia, vergonya, fàstic, falta de consideració, cabreo

- HUMOR: com a vivències de moments excepcionals reconeguts i compartits (idea de momentos impagables), i com a EINA de treball bàsica.

iiiiiii A VECES ESTA PROFESIÓN ES IMPIGABLE iiiiii

9.3 ANNEX 3



Consciència emocional 06/06/13

REGISTRE EMOCIONAL

El registre emocional és una eina d'ajuda personal que incrementa la consciència de les teves emocions. En aquest cas aprofitarem les escenes visualitzades per registrar una sèrie de dades que ens permetran identificar i prendre consciència de les emocions que actuen en les diferents situacions:

1. **Identifica les situacions que t'han semblat significatives i anomena-les.**

2. **Quin nom li dones a l'emoció o emocions que et provoquen aquestes situacions?**

3. **Segurament has viscut situacions similars, podries descriure les sensacions corporals que acompanyen a l'emoció? Escàner corporal.**

Respiració	Espatlles
Cor	Braços
Estómac	Mans Dits
Gola	Esquena
Boca (mandíbula)	Columna vertebral
Front	Glutis
Rostre	Pelvis
Cap	Muslos
Nuca	Cames
Batecs del Cor	Peus
Vísceres	Temperatura corporal

4. **Venien pensaments a la teva ment? Quins són aquests pensaments? Fan referència al passat, al futur, o al present?**

5. **Intenta visualitzar una situació similar que t'hagi passat, Vas fer alguna cosa, o senties el desig de fer o expressar alguna cosa?** Apropar-te, allunyar-te, avançar agressivament, posar una determinada expressió facial.

6. **Quina informació t'està proporcionant l'emoció?** Et diu alguna cosa de tu mateix, o envers d'una relació, o et diu alguna cosa en relació als teus progressos, o en relació a la consecució d'una fita.

7. **Reflexiona envers la teva resposta emocional.**
Identifica allò que l'emoció et diu que decideixis. Hauries de fer cas al teu sentiment? Hauries de saber que hi ha darrera d'aquest sentiment?.

Consciència emocional 06/06/13



REGISTRE EMOCIONAL

El registre emocional és una eina d'ajuda personal que incrementa la consciència de les teves emocions. En aquest cas aprofitarem les escenes visualitzades per registrar una sèrie de dades que ens permetran identificar i prendre consciència de les emocions que actuen en les diferents situacions:

1. Identifica les situacions que t'han semblat significatives i anomena-les.

A. Llegendes urbanes, Rumors, boca a boca, judicis de valor, expressions de racisme, mentides, condicionadors, manipuladors, atentados contra valores morales, falses expectatives,

Exemples: "A mi me han dicho que aquí dais pisos...", "siempre ayudais a los negros y a los moros", "Por que primero es ayudar a los de aquí"

B. Col·lapse telefònic, tot el dia sonant, demandes que no són pròpies de les funcions, queixes de tot tipus i de diferents serveis (AMPA-Policia-Immobiliaria, veïns), exigències

Exemples: "a ver quien se va hacer cargo de tal deuda", "aquí tenemos a un usuario suyo", etc

C. Relació de trucades serveis d'infància - Efecte ping-pong/tennis

Exemples: "servicios sociales de alaska, infancia de alaska, infancia de kansas, fiscalia,

colegio”

2. Quin nom li dones a l'emoció o emocions que et provoquen aquestes situacions?

IRA: ràbia, còlera, odi, hostilitat, fura, furor, contrarietat, irritació, ressentiment, aversió, exasperació, tensió, excitació, agitació, acritud, animadversió, irritabilitat, violència, enuig, impotència, antipatia, rebuig, aversió, recel, indignació, injustícia, impotència, asombro, desesperació, desprecio, hostilitat, frustració (ira i tristesa)

3. Segurament has viscut situacions similars, podries descriure les sensacions corporals que acompanyen a l'emoció? Escàner corporal.

Respiració	<i>Accelerada, agitada, dificultosa</i>	Espatlles	Encongides
Cor	<i>Elevació dels índex de freqüència cardíaca. Contracció</i>	Braços	<i>tensió</i>
Estómac	<i>Tancat</i>	Mans - Dits	<i>Tancades, puny</i>
Gola	<i>Seca, Calenta, ennuegada</i>	Esquena	<i>Encorbada</i>
Boca (mandíbula)	<i>Tensionada</i>	Columna vertebral	
Front	<i>frunzit</i>	Glutis	
Rostre	<i>tensionat</i>	Pelvis	
Cervell	<i>Elevada activitat cerebral, mal de cap</i>	Músculs	<i>Elevada activitat muscular</i>
Nuca	<i>Pels de punta</i>	Cames	
Batecs del Cor	<i>Accelerats, taquicàrdia</i>	Peus	<i>Moviment, contracció dits</i>
Vísceres	<i>revoltes</i>	Temperatura corporal	<i>Calenta</i>

4. Venien pensaments a la teva ment? Quins són aquests pensaments? Fan referència al passat, al futur, o al present?

OFENSA, no sóc tractat com considero que deuria (mereixo) ser tractat. Sentim ira quan les coses no surten com nosaltres voldríem. Percepció de que han violat els nostres drets, algú ens ha ferit, ens han perjudicat. Exemples: de que van, que morro, racistes, que estuc fent malament, ho deixo....

Focalización de la atención en los obstáculos externos que impiden la consecución del objetivo o son responsables de la frustración. Obnubilación, incapacidad o dificultad

para la ejecución eficaz de procesos cognitivos.

Pienso que alguien me está tratando de forma injusta. Alguien se aprovecha de mi; abusa de mi. Me siento ofendido, insultado, maltratado, ...

5. Intenta visualitzar una situació similar que t'hagi passat, Vas fer alguna cosa, o senties el desig de fer o expressar alguna cosa? Apropar-te, allunyar-te, avançar agressivament, posar una determinada expressió facial.

ATACAR, efecte destruir, oposar-me, ferir, insultar, defensar-se. Exemples: tancar l'atenció, explicar realitats, justificar-se, recoloca postura corporal, augmentar o baixar el to de veu.

Movilización de energía para las reacciones de autodefensa o de ataque

Eliminación de los obstáculos que impiden la consecución de los objetivos deseados y generan frustración. Si bien la ira no siempre concluye en agresión (Lemerise y Dodge, 1993), al menos sirve para inhibir las reacciones indeseables de otros sujetos e incluso evitar una situación de confrontación.

6. Quina informació t'està proporcionant l'emoció? Et diu alguna cosa de tu mateix, o envers d'una relació, o et diu alguna cosa relació als teus progressos en relació a la consecució d'una fita.

La ira es la emoción potencialmente más peligrosa ya que su propósito funcional es el de destruir las barreras que se perciben.

La percepción de un obstáculo, de una amenaza o de una ofensa, despierta un sentimiento de indignación que lleva al deseo de apartar o destruir al causante.

Em molesta que la gent sigui exigent amb nosaltres i es pensin que dispensem recursos sense criteris, o amb criteris erronis.

7. Reflexiona envers la teva resposta emocional.

Identifica allò que l'emoció et diu que decideixis. Hauries de fer cas al teu sentiment? Hauries de saber que hi ha darrera d'aquest sentiment?.

Les nostres creences influencien en la valoració dels esdeveniments, és a dir, són les nostres creences les que provoquen la ira. Quan experimentem ira, moltes vegades és conseqüència de creences irracionals sobre la situació, les quals ens porten a un diàleg intern amb afirmacions com:

- *No soporto que me hagan esto,*

- *Lo hacen para fastidiarme,*
- *Es terrible vivir de esta manera,*
- *Es una mala persona y debe ser castigada.*

El fet de viure un fet com insuportable, terrible, , espantós (apocalíptico – T5) obeeix a creences irracionals. Si jo tinc aquesta vivència, inevitablement imposaré algun tipus de càstig, que per a mi sigui de justícia, tot i que probablement sigui una venjança per l'ofensa que he experimentat emocionalment.

Cuánto más pensamos en las causas, más razones y justificaciones tenemos para estar furiosos. Darle vueltas al asunto es avivar las llamas de la ira. El manejo debe ir en la dirección de ver las cosas diferentes. La distracción suele ser la forma más idónea de enfrentarse a la ira. M' enfado quan observo comportaments racistes, o injustos

9.4 ANNEX 4



Consciència emocional 20/06/13

ANALITZA LES ESCENES VISUALITZADES I OMPLE EL MODEL D'HABILITAT EN FUNCIÓ DE LA TEVA REALITAT EN AQUEST TIPUS DE SITUACIONS.

1. Usuaris violents, amb actitud agressiva, amb semblant agressiu

Habilitats	Preguntes	Respostes
IDENTIFICAR	Com ens sentim tu i jo?	
USAR	Com desitjo que tu i jo ens sentim?	
ENTENDRE	Per que ens sentim així i com podríem canviar aquests sentiments?	
MANEJAR	Que som capaços de fer- i que estem disposats a fer - per mantenir o canviar aquests sentiments?	

2. Dificultats de comunicació, falta d'escolta, verborrea.

Habilitats	Preguntes	Respostes
IDENTIFICAR	Com ens sentim tu i jo?	
USAR	Com desitjo que tu i jo ens sentim?	
ENTENDRE	Per que ens sentim així i com podríem canviar aquests sentiments?	

MANEJAR	Que som capaços de fer- i que estem disposats a fer - per mantenir o canviar aquests sentiments?	
---------	--	--

Consciència emocional 20/06/13



ANALITZA LES ESCENES VISUALITZADES I OMPLE EL MODEL D'HABILITAT EN FUNCIO DE LA TEVA REALITAT EN AQUEST TIPUS DE SITUACIONS.

1. Usuaris violents, amb actitud agressiva, amb semblant agressiu

Habilitats	Preguntes	Respostes
IDENTIFICAR	Com ens sentim tu i jo?	Emocions del professional: POR, temor, alarma, pànic, susto, angoixa, horror, terror, pavor, ansietat, preocupació, inquietud, tensió, inseguretat, desasosiego, estrés, anhel, neguit, consternació, nerviosisme, desesperació, aprehensió, fòbia, Emocions de la usuària: expectativa, agressivitat, ira, ràbia, sensació d'injustícia, desconfiança, poder
USAR	Com desitjo que tu i jo ens sentim?	Emocions del professional: Confiats, segurs, motivats, Emocions de la usuària: interessats, receptius, preocupada
ENTENDRE	Per que ens sentim així i com podríem canviar aquests sentiments?	Que ens diu la Por? Amenaça, perill real i imminent que es percebut com imparable i pot posar en perill la nostre vida Per a què serveix la por? fugir, efecte - protegir-se
MANEJAR	Que som capaços de fer- i que estem disposats a fer - per mantenir o canviar aquests sentiments?	Tranquil·litzar-me, cercar tota la informació possible, activar mesures de protecció (compartir amb companys, fer l'entrevista conjunt, activar G.U, ...), Respostes de l'educador: "la entrevista es como torear pero en vez del capote, es la risa la que amansa a las fieras". Sentit de l'humor, desviar atenció. Altres respostes: agressivitat, violència, valentia, confiança,

2. Dificultats de comunicació, falta d'escolta, verborrea.

Habilitats	Preguntes	Respostes
IDENTIFICAR	Com ens sentim tu i jo?	<p>Emocions del professional: FRUSTRACIÓ, ràbia, IRA, agressivitat, incomoditat, tensió, irritació, cansament, POR SOCIAL, timidesa, vergonya, incomododitat, paciència, nerviosisme, etc Em sento bloquejat</p> <p>Emocions de la usuària: nerviosa, amb necessitat d'esplaiar-se, d'abocar, de justificar-se,</p>
USAR	Com desitjo que tu i jo ens sentim?	<p>Emocions del professional: Calma, serenitat, escolta activa</p> <p>Emocions de la usuària: receptiva, tranquil·la, escolta, calmada,</p>
ENTENDRE	Per que ens sentim així i com podríem canviar aquests sentiments?	<p>FRUSTRACIÓ: existeix una barrera entre tu i l'objectiu, que impedeix assolir-lo. La frustració que suposa un obstacle que s'interposa en el nostres objectius pot ocasionar ira. Pensem que hi ha una falta de respecte, d'escolta, ens sentim ofesos, ferits, impotents</p> <p>La ira es genera quan tenim la sensació d'haver estat perjudicats. La ira també ens serveix per intentar-ho durament. (Josep Toll: Superació de dificultats, d'obstacles, d'amenaques. Activa la focalització, l'atac). Activa comportament d'autodefensa. Atacar.</p>
EREMANEJAR	Que som capaços de fer- i que estem disposats a fer - per mantenir o canviar aquests sentiments?	<p>Respostes de l'educador: "Los silencios aparecen cuando algo incomoda, siempre que tocas algo que tenía que tocarse". "Son una de las herramientas más potentes y importantes de la entrevista, y ésta, no nos olvidemos, es el momento más importante de tu relación con el otro". "Ahora no se te ocurra decir nada coño de educador" "Rellenamos los silencios con nuestras respuestas. "estás mal", "Aprender a callarse es uno de los grandes secretos de nuestra profesión.</p> <p>El poder del silencio: Igual que hay un tiempo para hablar, hay un tiempo para callar. Nuestro silencio puede permitir a los demás vivir intensamente las emociones y percibir que están acompañados. Solo deberíamos dejar de callar cuando tengamos algo valioso que el silencio que podamos decir. Generalmente, arriesgaremos menos callando que hablando. El silencio es prudente y es oportuno, es decir, si se adecua al momento. Contenerse, observar y estar puede ser una de las grandes estrategias de gestión de las emociones en multitud de situaciones emocionales.</p>

9.5 ANNEX 5

CAIXA DELS TRESORS



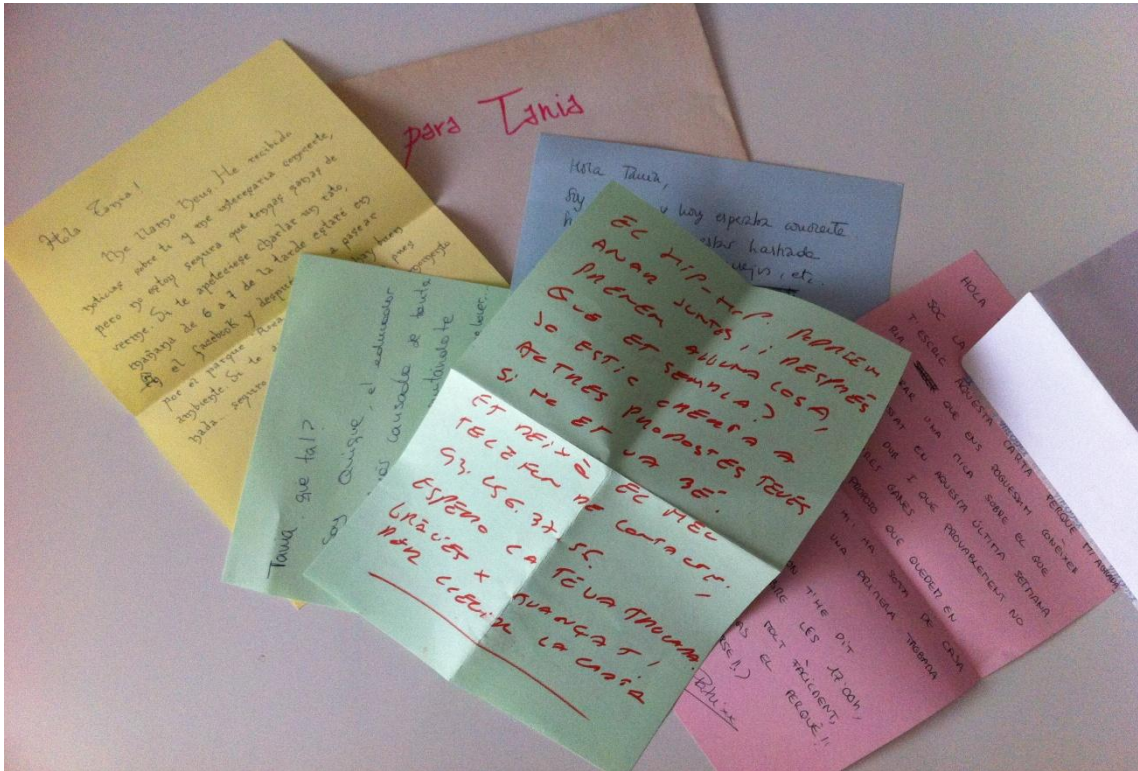
1. El bon clima de l'equip. El suport i l'ajuda en temes de feina o no.
2. Los gitanos de este barrio Y oléiii. Gent del barri (caliu)
3. Tinc molta feina, però he conegut i he vist situacions amb moltes dificultats. Veure i aprendre com les afronten les persones i com a nivell professional es pot incidir està bé.
4. Uno de mis grandes tesoros que me llevaré es el trabajo conjunto con mis compañeros, sobretodo el trabajo interdisciplinar con ES i TS en el mismo caso. Este es mi gran tesoro y creo que he aprendido mucho de vosotros.
5. Vinc a la feina contenta i amb ganys.
6. Grans companys i molt bon rotllo.
7. He rigut moltíssim
8. El barrio movidito de la Zona Francaiii (y qué divertido)
9. Se puede aparcar fácilmente sin pagar
10. Bon treball en equip
11. Los compañeros del CSS La Marina sonríen, te escuchan, te miran
12. Tenemos una UGA muy potente
13. He après molt en aquests anys, tant a nivell personal com a nivell professional
14. Centre Luminós i "Amb espais oberts".
15. Personal acollidor i agradable.
16. Equip cohesionat i bon companyerisme

17. Grans companys i creixement professional i personal
18. He guanyat amics i he conegut persones genials
19. Aunque hay usuarios de muchas clases y tipos, los que más abundan son los que te hacen reír cuando ya has salido de la entrevista
20. El caliu de la gent del barri, la seva humilitat
21. En el fondo los usuarios, una vez estableces una relación emotiva, son agradecidos.
22. Bon ambient del equip.
23. Els moments bons, els molts somriures
24. El centre està dins d'un parc i entra molt sol. Arquitectònicament m'agrada
25. La llum il·lumina tots els racons de l'espai
26. La zona Franca ha sigut i és en aquests moments el lloc on arribo i els meus companys em pregunten com estic, com em sento. I això em fa sentir bé.
27. El equipo que se queda es fantástico, buenos compañeros, no te dejan sola ante el peligro, te hacen reír y si hace falta lloran contigo
28. Relació molt propera amb alguns usuaris
29. Esmorzar a una hora raonable i tots junts
30. Companyerisme, alegria, bon ambient de treball
31. Entorn agradable (parc)
32. Activitats fora del centre de l'equip
33. Poca supervisió, qüestionament. Es respecta el criteri professional.
34. Equip molt treballador
35. El toc d'humor que tots li posem després de les entrevistes, els casos, etc. La part positiva que s'extreu.

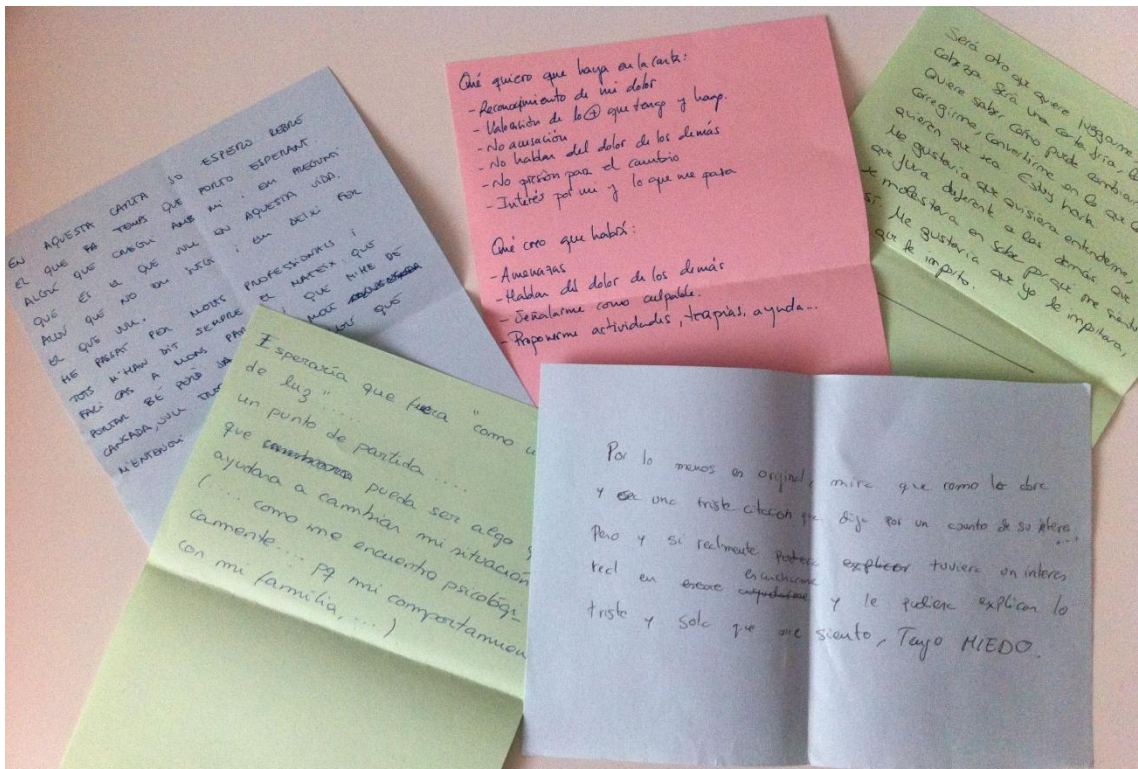


9.6 ANNEX 6

Les cartes de Quique a Tania



La Carta que espera la Tania



9.7 ANNEX 7 – Dossiers teòrics

Consciència emocional 30/05/13



Concepte d'emoció:

Tots experimentem i expressem emocions diàriament, però poques vegades ens parem a reflexionar sobre que són les emocions i com influeixen en el nostre pensament i conducta.

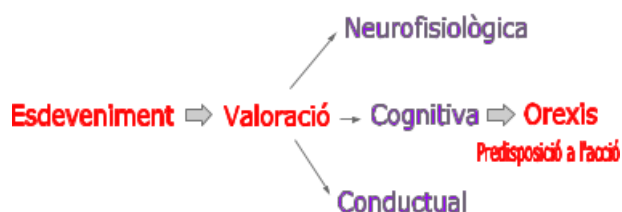
La majoria d'emocions es generen en la interacció amb altres persones. Les emocions intenses tendeixen a sorgir de forma particular en les situacions de conflicte.

Però, què és una emoció? **Estat complexa de l'organisme caracteritzat per una excitació o pertorbació que predisposa a una resposta organitzada. Les emocions es generen com a resposta a un esdeveniment intern o extern (Bisquerra, 2000)**

Una emoció per tant, sorgeix de forma automàtica, immediata (la majoria de forma inconscient), i pot durar segons, minuts i en ocasions hores. Quan dura més d'unes hores, dies o setmanes, parlem d'estat d'ànim. Quan una emoció la fem pensament es converteix en sentiment.

Hem dit que una emoció s'activa per un esdeveniment, que és captat pels nostres sentits (vista, oïda, tacte gust, etc.). Aquest esdeveniment provoca la valoració automàtica de tots els estímuls que arriben als nostres sentits, fent-nos decidir entre dues opcions en funció de la seva rellevància per la nostre supervivència (si està en lloc aquesta o si ens aporten benestar o felicitat), i predisposant-nos a una resposta (orexis - "fly or fight")

La vivència emocional



Amb l'educació emocional es pot intervenir en cadascú dels components de l'emoció. Les emocions afecten a com prenem decisions. Un dels objectius és entrenar per donar respostes apropiades però no impulsives.

Les emocions són processades pel sistema nerviós. Les estructures subcorticals més implicades en el processament de les emocions són l'hipotàlam, l'amígdala i el tronc encefàlic. Mentre que les bases neuronals dels sentiments es troben al còrtex cerebral. A nivell neuronal l'activació del estímulo i l'activació de la resposta es realitza a l'amígdala.

Classificació de les emocions:

L'ús del llenguatge emocional és col·loquial, i això és un fre pel treball científic. El nostre vocabulari emocional és limitat pel domini del llenguatge. Aquesta limitació dificulta la presa de consciència de les pròpies emocions.

Hi han moltes paraules que expressen emocions, sentiments o estats d'ànim. De fet, algun treball de recerca ha arribat a enumerar **541 paraules** que descriuen estats emocionals. La dificultat per classificar conceptes intangibles, fa que hi hagin diverses maneres de fer una classificació d'emocions.

Podríem dir que existeixen unes emocions bàsiques presents en totes les persones, en totes les cultures, en tots els temps, i fins i tot, en els animals superiors. Per altre banda, les emocions es poden agrupar en famílies emocionals on hi ha la mateixa especificitat i es diferencien entre elles per la intensitat. Totes les emocions són legítimes i s'han d'acceptar.

Podríem classificar les emocions en funció de com influeixen en el nostre benestar, i per tant trobar:

- **Emocions positives:** resultat d'una avaluació favorable respecte el nostre benestar, respecte assolir objectius o apropar-se a aquests. No són vitals, pots sobreviure sense experimentar-les.

- **Emocions negatives:** resultat d'una avaluació desfavorable del nostre benestar, respecte els nostres objectius. Als diccionaris hi han més emocions negatives que positives. Juguen un paper essencial per a la supervivència.

- **Emocions ambigües:** el seu estatus és equívoc. (sorpresa, esperança, compassió,...) Emocions estètiques: dificultat per posar nom a l'emoció. Pràcticament indescriptibles. Són les reaccions emocionals davant d'una obra d'art o d'una persona, de la bellesa en general.

EMOCIONS POSITIVES			EMOCIONS NEGATIVES			EMOCIONS AMBIGÜES
Alegria	Amor	Felicitat	Por	Ira	Tristesia	Sorpresa
Entusiasme	Acceptació	Benestar	Temor	Ràbia	Depressió	Compassió
Eufòria	Afecte	Tranquil·litat	Terror	Còlera	Frustració	Esperança
Excitació	Estima	Pau interior	Horror	Rancúnia	Decepció	Confusió
Content	Tendresa	Satisfacció	Pànic	Odi	Afflicció	Admiració
Humor	Simpatia	Serenitat	Espant	Fúria	Pena	Inquietud
Diversió	Empatia		Fòbia	Indignació	Dolor	Impaciència
Plaer	Interès			Ressentiment	Pesar	Anticipació
Gratificació	Cordialitat			Acritud	Pessimisme	Expectativa
Satisfacció	Confiança			Irritabilitat	Melancolia	
Caprici	Amabilitat			Hostilitat	Soledat	Emocions Estètiques
Èxtasi	Afinitat			Violència	Desgana	
	Respecte			Enuig	Ansietat	
	Gratitud			Antipatia	Angoixa	



Consciència emocional 06/06/13

Funcions de les emocions bàsiques:

Les emocions tenen una primera funció d'augmentar la probabilitat de supervivència.

Cada emoció ens dona pistes per millorar la nostra vida. Són com un semàfor:

Verd – endavant

Àmbar – vigila

Vermell - aturat.

Sempre te'ls pots saltar, però hi ha conseqüències.

Totes les emocions tenen una funció motivadora, adaptativa, informativa, social, personal, en el processos mentals, en la presa de decisions i en el benestar.

Funcions de les emocions (tomado de Plutchik, 1980)

- Miedo ⇒ Protección
- Ira ⇒ Destrucción
- Alegría ⇒ Reproducción
- Tristeza ⇒ Reintegración
- Confianza ⇒ Afiliación
- Asco ⇒ Rechazo
- Anticipación ⇒ Exploración
- Sorpresa ⇒ Exploración

Per a que ens serveixen les emocions?

POR: impulsa a la fugida davant un perill real i imminent per assegurar la supervivència. Alerta, evitació de perills, de risc. Ens activa a frenar o a fugir. Fa referència al futur.

ANSIETAT: estar en actitud vigilant, hi ha perills potencials o suposats. (el perill possible però no probable, indefinit.)

TRISTESA: No fer res. Reflexionar i cercar nous objectius. Superació de pèrdues, errors, o fracassos, ens convida a activar el recolliment. Té una funció social molt important, provoca compassió. Fa referència al passat.

FRUSTRACIÓ: existeix una barrera entre tu i l'objectiu, que impedeix assolir-lo.

IRA: Intentar-ho durament. La impulsivitat agressiva està present. Activa comportament d'autodefensa. Atacar. Superació de dificultats, d'obstacles, d'amenaques. Activa la focalització, l'atac.

ALEGRIA: continuar amb els nostres projectes, ja que han funcionat fins a la consecució de les nostres fites. Relació, ambició i celebració. Activa l'expansió. Fa referència al present.

REBUIG: rebutjar substàncies que poden estar en mal estat.

Respostes a la IRA:

1. Passiva (resignada).
2. Agressiva (expulsiva).
3. Assertiva

“Qualsevol pot enfadar-se, això és molt senzill. Però enfadar-se amb la persona adequada, en el grau exacte, en el moment oportú, amb el propòsit just i del mode correcte, això, certament, no resulta tan senzill” Aristòtil (Ètica a Nicómano)

EL CAMINO DE LA IRA AL ODIO

(De una emoció a un sentimiento) El proceso de degeneración de la ira.

Fase I - IRA por una ofensa con resultado de orgullo herido. No se canaliza bien y se reprime.

Fase II - RABIA es el resultado de reprimir la ira

Fase III - RENCOR Ira envejecida que si se alarga en el tiempo y sigue elaborándose desadaptativamente pasa a

Fase IV - RESENTIMIENTO Uno rebobina la situación una y otra vez y la revive hasta la obsesión.

Fase V - ODIO Construcción afectiva de alto riesgo para la salud emocional.

“Cuando una persona señala a otra con el dedo, debe recordar que hay tres dedos más apuntándola a ella”.

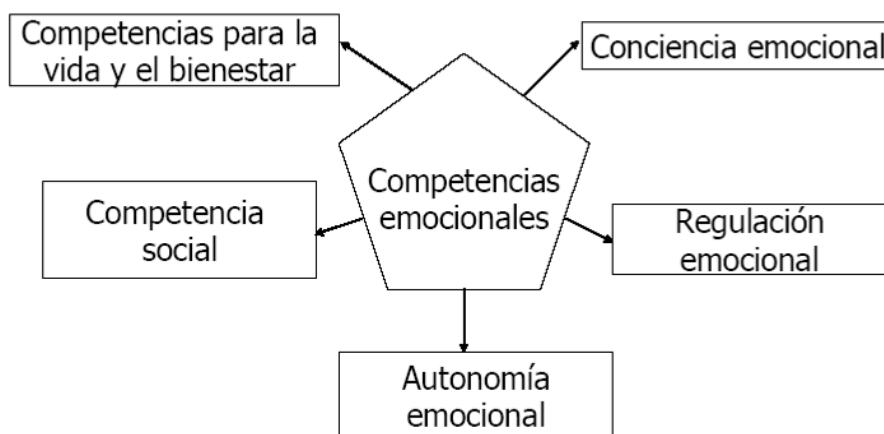


Consciència emocional 13/06/13

Les competències emocionals

L'educació emocional es proposa el desenvolupament de les competències emocionals. Entenem l'educació emocional com un procés educatiu, continu i permanent, que pretén potenciar el desenvolupament de les competències emocionals com element essencial del desenvolupament integral de la persona, amb l'objectiu de capacitar-lo per la vida. Tot això té com a finalitat augmentar el benestar personal i social.

Les competències emocionals són el conjunt de coneixements, capacitats, habilitats i actituds necessàries per comprendre, expressar i regular de forma apropiada els fenòmens emocionals.



1. Consciència emocional: capacitat per prendre consciència de les pròpies emocions i de les emocions dels altres, incloent-hi l'habilitat per captar el clima emocional d'un context determinat.
 - 1.1 Consciència de les pròpies emocions: percebre, identificar i etiquetar sentiments i emocions.
 - 1.2 Posar nom a les emocions: ús de vocabulari emocional adequat.
 - 1.3 Comprensió de les emocions dels altres.

2. Regulació emocional: capacitat per regular les emocions de forma apropiada.
 - 2.1 Prendre consciència entre emoció, cognició i conducta.
 - 2.2 Capacitat per expressar les emocions de forma apropiada.
 - 2.3 Regulació de la impulsivitat, tolerància a la frustració i preservar l'assoliment dels objectius.
 - 2.4 Habilitats d'afrontament
 - 2.5 Competència per autogenerar emocions positives.

3. Autonomia emocional: conjunt de característiques i elements relacionats amb l'autogestió personal.
 - 3.1 Autoestima

- 3.2 Automotivació
 - 3.3 Actitud positiva
 - 3.4 Responsabilitat
 - 3.5 Auto-eficàcia emocional, l'individu es percep a si mateix amb capacitat per sentir-se com desitja.
 - 3.6 Anàlisi crític de normes socials
 - 3.7 Resiliència
4. Competència Social: capacitat per mantenir bones relacions amb altres persones.
- 4.1 Dominar les habilitats socials bàsiques
 - 4.2 Respecte pels altres
 - 4.3 Practicar la comunicació receptiva
 - 4.4 Practicar la comunicació expressiva
 - 4.5 Compartir emocions
 - 4.6 Comportament pro-social i de cooperació
 - 4.7 Assertivitat
 - 4.8 Prevenció i solució de conflictes
 - 4.9 Capacitat per gestionar situacions emocionals
5. Competències per la vida i el benestar: capacitat que ens permet organitzar la nostra vida de forma sana i equilibrada, facilitant-nos experiències de satisfacció i benestar.
- 5.1 Fixar objectius adaptatius
 - 5.2 Pressa de decisions,
 - 5.3 Cercar ajuda i recursos
 - 5.4 Ciutadania activa, cívica, responsable, crítica i compromesa
 - 5.5 Benestar subjectiu
 - 5.6 Fluir

Relaxació - meditació.

La relaxació és, cada vegada més, una necessitat ja no per "sobreviure" sinó per poder viure dins el nostre cos, amb major comoditat i freqüentment també, amb menys dolor, doncs ens ajuda a pacificar la nostre ment i regular i gaudir de les nostres emocions.

Quan parlem d'aprendre i practicar la relaxació, ho fem amb la intenció de portar-la també al dia a dia. Hem de mantenir un nivell de relaxació que ens permeti mantenir un cert grau de serenitat enfront la vida i les diferents situacions que aquesta comporta.

En general totes les tècniques que promouen la relaxació parteixen del coneixement del nostre cos i el seu funcionament, ens ajuden a conèixer-lo, entendre'l i gestionar-lo.

No hi ha relaxació sense respiració. La respiració afecta a tots els sistemes corporals i té efecte sobre la memòria, el nivell d'energia i la capacitat de concentració

És difícil trobar una funció més important i més danyada com la respiració. Naixem sabent respirar, però desaprenem amb el pas del temps i els conflictes, ja que la seva alteració ha de cercar-se als vaivens de la vida emocional.

Relaxació significa “no fer res”, per aquest motiu bàsicament els exercicis que es realitzen es basen en l’observació del nostre cos i les seves tensions, per aprendre a identificar aquelles situacions en les que estem donant una resposta d’estrès davant una situació determinada i així poder gestionar-la.

Consciència emocional 20/06/13



NO REPRIMIR - SI REGULAR

Totes les emocions s’han d’acceptar, s’han de corregir les conductes, no les emocions. Per tant, totes les emocions són legítimes, totes les persones tenen dret a sentir-les.

Gestió de les emocions:

La forma adaptativa en la que regulem situacions d’alta emocionalitat que no ens afecten de forma personal i directa.

“Acumulamos basuras emocionales que deberían ser eliminadas por higiene. Su retención es causa de desequilibrio y enfermedad. La gestión adaptativa de una emoción supone estos pasos: sentirla – darle nombre – traducir la información que nos trae – soltarla - actuar en consecuencia. Todos los problemas parten del hecho de no realizar esta gestión.”

Jaume Soler y Maria Mercè Conangla. Libro: Ecología Emocional Edit. Amat. (RBA Bolsillo, 2007) www.ecologiaemocional.com

Intel·ligència Emocional:

La capacitat d’identificar, utilitzar, entendre, y controlar les emocions pròpies i alienes. (Salovey, Mayer i Caruso, 2000)

IDENTIFICAR: El nostre entorn, nosaltres i les persones al nostre voltant, envien constantment missatges sobre l’estat emocional en que es troben. Aquesta habilitat suposa identificar correctament aquesta informació emocional dels altres, de l’entorn i de nosaltres mateixos.

USAR: Reconèixer que algunes emocions resulten apropiades per una situació concreta és fonamental per portar a terme amb èxit la capacitat d’utilitzar les emocions. El fet de ser capaç de generar aquesta emoció en tu mateix i en els demés, demostra la capacitat per utilitzar les emocions.

ENTENDRE: Aquesta habilitat analítica proporciona un vocabulari emocional que

permetrà descriure el que succeeix. La capacitat d'entendre les emocions ens permet preveure les possibles reaccions emocionals de les persones. Les emocions són complexes i les persones poden experimentar una barreja de diferents emocions al mateix temps. El fet de comprendre els diferents tipus d'emocions que existeixen i com es poden combinar, permetrà pensar millor com volem que siguin les nostres reaccions i les dels altres.

GESTIONAR (Manejar): Possiblement la capacitat més potent i sovint la que més utilitat té. Manejar les emocions és la capacitat de mantenir-se obert a les emocions i combinar-les amb la reflexió. La selecció de l'estratègia emocional correcta és la clau per dominar la capacitat de controlar les emocions.

Model d'habilitat a la pràctica.

MODEL DE PRESSA DE DECISIONS: BLUEPRINT

Existeix una eina que es pot fer servir per aplicar els coneixements en Intel·ligència Emocional a qualsevol situació. El Blueprint Emocional relaciona les quatre capacitats amb les preguntes adequades que l'ajudaran a analitzar les situacions des d'una perspectiva emocionalment intel·ligent.

Habilitats	Preguntes	Base científica
IDENTIFICAR	Com ens sentim tu i jo?	Les emocions contenen informació sobre persones i sobre l'entorn.
USAR	Com vull que tu i jo ens sentim sobre això?	Els sentiments influeixen en com i en què pensem.
ENTENDER	Per què ens sentim així i com podrien canviar els sentiments?	Les emocions tenen causes subjacents i segueixen certes regles.
GESTIONAR (Manejar)	Què som capaços de fer, i que estem disposats a fer, per mantenir o canviar aquests sentiments?	Les decisions i accions òptimes han de combinar la reflexió amb el sentit comú en els sentiments.

Consciència emocional 27/06/13



LA TRISTESA

- **Estímul: pèrdua** (Separació física o psicològica, pèrdua o fracàs, decepció, especialment si ja no hi ha esperança).
- **Pensaments:** Valoració de pèrdua o dany que no pot ser reparat
-Focalització de la atenció en las conseqüències a nivell intern de la situació.
- **Comportament:** estalviar esforços. Desànim, melancolia, pèrdua d' energia
- **Efecte/Funció:** recuperar forces
-Cohesió amb altres persones, especialment aquells que es troben a la mateixa situació.
-Disminució del ritme d'activitat. Valoració d'altres aspectes de la vida que abans de la pèrdua no se'ls prestava atenció.
-Comunicació als altres que no es troba bé i això pot generar ajut en els altres, empatia o comportaments altruistes.

Frustració: la vivència emocional davant una situació en la que l'expectativa (desig, projecte, il·lusió) no es compleix. Necessitat no satisfeta. Pot ser una bona notícia ja que si estàs enfadat vol dir que creies que tenies capacitat per superar uns objectius, i per tant només cal més esforç.

Frustració → Tristesa → Depressió
Frustració → Ira → Agressió

La Tristesa (Josep Toll)

A veces, quizás a menudo, sufrimos una pérdida, una carencia, una desgracia: alguna cosa que teníamos, hemos dejado de tenerla; alguna cosa que queríamos, no la podemos conseguir; alguna cosa que iba bien, ahora va mal. Cuando esto pasa, se nos crea un vacío, un agujero. Y es entonces cuando aparece la tristeza. A pesar de todo, aquello que hace daño, que nos duele, aquello que nos hace sufrir es el vacío, es el agujero, es la herida, y no la tristeza.

La química de la tristeza nos recoge hacia nosotros mismos, como si nos quisiéramos enroscar en nuestro sí: nos dejamos caer, nos abatimos, la mirada se nos apaga, la cara se inclina hacia abajo, la barbilla quiere descansar en nuestro pecho, los brazos y las piernas se aflojan, suspiramos, sollozamos y lloramos.

¿Para qué todo este desbarajuste corporal? Pues precisamente para no malgastar la

energía, ya que ahora la necesitamos toda para nosotros, para reposar y destinarla a empezar a llenar el vacío y a curar la herida.

Es la pérdida lo que nos hace sufrir. La tristeza aparece para ayudarnos a superar este sufrimiento. Además, la misma química que nos recoge, que nos pone dentro de nosotros mismos, también expresa, ante los demás, nuestra debilidad y nuestra necesidad de ayuda. Esta expresión facilita la actitud empática de los que están a nuestro alrededor y así podemos obtener su compañía y su apoyo.

La Resiliència - créixer des de l'adversitat

Capacitat humana per enfrontar-se, sobreposar-se i sortir enfortit o transformat a partir de les experiències d'adversitat. La resiliència permet tornar a viure, associa el patiment amb el plaer de triomfar sobre ell"

La resiliència és l'habilitat de saber construir-se en cada moment, un entorn afectivament segur, des del qual explorar el món.

Tothom pot ser resilient. El desafiament consisteix en trobar la manera de promoure-la a cada persona, tant a nivell individual com en les famílies i les comunitats.

El gran missatge de la resiliència es que **NO** estem determinats, la resiliència es un cant a l'esperança, que es porta a terme acceptant i reconeixent l'adversitat. Si ho nego vol dir q no puc fer-hi front, això vol dir transitar pel dolor en primer lloc. A partir d'aquí la següent passa es la projecció: ja puc transformar-me.

Es necessari trobar-hi sentit, trobar un per que? Podem suportar qualsevol com? Si tenim un per què?

Consciència emocional 04/07/13



LA ALEGRÍA

Es la emoción que produce un suceso valorado como favorable. Otros conceptos de la misma familia son la euforia, la excitación, el contento, el deleite, la diversión, la satisfacción, el regocijo, etc.

- La alegría se activa neurológicamente mediante un fuerte descenso en la tasa de descarga neuronal. Así, resolver un problema difícil, el alivio de un dolor físico o de un problema que provoca ansiedad, son muestras de un patrón descendiente de la activación neurológica de la alegría.
- La alegría también se activa a través de acontecimientos positivos.
- La alegría también se deriva de aquellos acontecimientos que corroboran el concepto de autovalía de la persona.

Las principales **causas** de la alegría son:

las relaciones con los amigos,
las satisfacciones básicas (comer, beber, sexo)
las experiencias exitosas.

Los estados de alegría y tristeza son contagiosos. Queremos estar con personas alegres e intentamos evitar estar con personas tristes. Tener ilusiones positivas es un antídoto contra la depresión y un estímulo hacia los estados de alegría.

La alegría facilita la empatía, lo que favorece la aparición de conductas altruistas, de compromiso social y voluntariado. Genera actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás, lo que favorece la autoestima, la autoconfianza, las buenas relaciones sociales, el rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje, la memorización, la curiosidad, la flexibilidad mental y otros aspectos positivos del comportamiento humano- Incrementa las sensaciones de reposo, tranquilidad, placer y fomenta la disponibilidad para enfrentarse a nuevas tareas.

LA FELICIDAD

Es el estado de ánimo que se complace en la posesión de algún bien. La felicidad facilita la empatía, lo que promueve la aparición de conductas altruistas. Asimismo, contribuye al rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización. Los desencadenantes de la felicidad son los éxitos o los logros, la consecución de los objetivos que se pretenden. Igualmente se produce por la congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales, y en la comparación con las demás personas.

Como nos sentimos depende en último término de cómo la mente interpreta las experiencias. Si somos o no felices depende de nuestra armonía interna y no del control que seamos capaces de ejercer sobre el universo.

La felicidad es una condición vital que cada persona debe preparar, cultivar y defender individualmente. No parece depender de los acontecimientos externos, sino más bien de como los interpretamos.

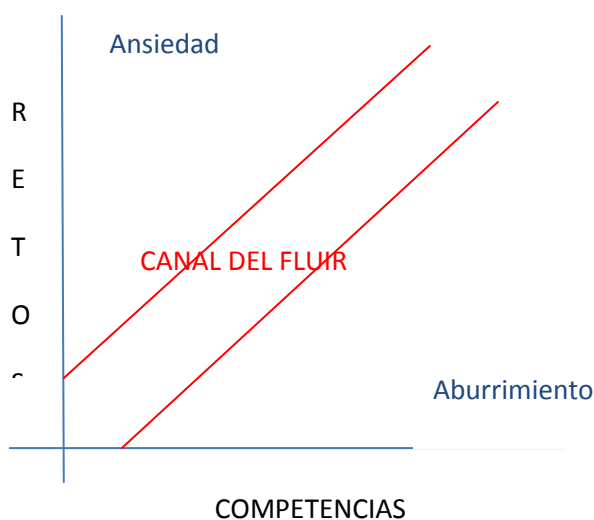
EL FLUIR (Csikszentmihalyi)

La experiencia óptima se refiere a las ocasiones en que sentimos una especie de regocijo, un profundo sentimiento de alegría o felicidad, que lo habíamos estado buscando y deseando durante mucho tiempo y que se convierte en un referente de como nos gustaría que fuese la vida.

No es el resultado de un enfoque hedonista de la vida o de militar en la filosofía del carpe diem. Una experiencia óptima es algo que hacemos que suceda. Normalmente es consecuencia de un esfuerzo voluntario para conseguir algo que valga la pena.

EL FLUIR: el estado en el cual las personas se hallan tan involucradas en la actividad que nada parece importarles. La experiencia óptima es tan placentera que las personas están dispuestas a experimentarla aunque tenga un gran coste, por el puro motivo de gozar de ella.

Decimos que permanecemos en el Canal del flujo cuando nuestros RETOS están en perfecta consonancia con nuestras COMPETENCIAS.



10. BIBLIOGRAFIA

Álvarez, M. (Coord.) et al (2001). Diseño y evaluación de programas de educación emocional. Barcelona: Ciss - Praxis.

Ajuntament de Barcelona (2009). Acció Social i Ciutadania. Direcció de Serveis d'Acció Social. *Model de Serveis Socials Bàsics. Una aposta per repensar i millorar l'Acció Social territorial des de l'Administració local.* [Resum]

Bisquerra, R (2009). Psicopedagogía de la emociones. Madrid: Síntesis.

Bisquerra, R (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis.

Conangla, M.M., y Soler, J. (2002). Ecología emocional. Barcelona: Amat.

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.

Hervàs Martínez, J. (2001). *Competències socials i tècniques teatrals.* Crèdit variable 1er cicle de l'ESO. Barcelona.

Redorta, J., Olbiols, M., i Bisquerra, R. (2006). Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones. Barcelona: Paidós.

Sánchez, S. (2009). Educador Social en Alaska. DVD De l'obra de teatre.

Toll, J. La Tristeza, Portal de Inteligencia Emocional. www.inteligenciaemocional-portal.org