

GESTIÓ EMOCIONAL EN ELS/LES EDUCADORS/ES SOCIALS ALS CRAE

Autora: Maria Villarreal Martí

Tutora: Lisette Navarro Segura

Treball fi de grau 2020/2021

20 de maig de 2021

Grau Educació Social

URL - Facultat d'educació i treball social Pere Tarrés

*Dedicat a la persona que em
va posar contra les cordes,
em va fer enfadar i em va desafiar.
Sense aquest impuls no haguéssim
descobert la gestió emocional.*

ABSTRACT EN CATALÀ

Aquest treball consisteix en el coneixement teòric de la gestió emocional complementat per una guia de bones pràctiques. Es fonamenta en la necessitat dels educadors socials de poder gestionar les seves emocions per tal d'aconseguir benestar personal i poder separar entre l'aspecte personal i el professional. Es compon d'una part tècnica on es donen a conèixer els principals elements que componen la gestió emocional i una part on s'aporta un fulletó de bones pràctiques per als educadors socials, per tal que puguin disposar d'eines de diferents nivells per aprofundir en la introspecció.

Paraules clau: gestió emocional, educadors socials, covid-19, bones pràctiques, CRAE.

ABSTRACT EN CASTELLÀ

Este trabajo consiste en el conocimiento teórico de la gestión emocional complementado por una guía de buenas prácticas. Se fundamenta en la necesidad de los educadores sociales de poder gestionar sus emociones para conseguir bienestar personal y poder separar entre lo personal y lo profesional. Se compone de una parte técnica donde se dan a conocer los principales elementos que componen la gestión emocional y una parte donde se aporta un folleto de buenas prácticas para los educadores sociales, para que puedan disponer de herramientas de diferentes niveles para profundizar en la introspección.

Palabras clave: gestión emocional, educadores sociales, covid-19, buenas prácticas, CRAE.

ABSTRACT EN ANGLÈS

This work consists of theoretical knowledge of emotional management complemented by a guide to good practice. It is based on the need for social educators to be able to manage their emotions in order to achieve personal well-being and to be able to separate between the personal and the professional aspect. It consists of a technical part where the main elements that make up emotional management are presented and a part where a brochure of good practices is provided for social educators, so that they can have tools of different levels to deepen. in introspection.

Keywords: emotional management, social educators, covid-19, good practices, CRAE.

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ	7
2.	PREGUNTA INICIAL	9
2.1.	OBJECTIUS	9
3.	METODOLOGIA.....	10
4.	MARC TEÒRIC.....	12
4.1.	CONCEPTES CLAU	12
4.2.	EVOLUCIÓ HISTÒRICA DE LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	16
4.3.	DEBAT ENTRE AUTORES I AUTORS	21
4.4.	CONSEQÜÈNCIES PSICOLÒGIQUES DE LA COVID-19.....	26
4.5.	GESTIÓ EMOCIONAL I EDUCADORS/EDUCADORES SOCIALS	30
5.	ANÀLISI I DISCUSSIÓ	34
5.1.	SEGONS DEFINICIÓ	34
5.2.	PENSAR-SENTIR-PENSAR-ACTUAR SOTA ANÀLISI	37
5.3.	UTILITAT GESTIÓ EMOCIONAL.....	38
5.4.	GESTIÓ EMOCIONAL I FELICITAT.....	39
5.5.	L'IMPACTE DE LA COVID-19.....	40
5.6.	FACILITATS I DIFICULTATS AL TREBALLAR LA GESTIÓ EMOCIONAL EN ELS CRAE.....	42
6.	CONCLUSIONS	43
7.	REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	45

ÍNDEX DE TAULES

TAULA I. CRONOGRAMA	11
TAULA II. TAULA COMPARATIVA D'AUTORS	25

1. INTRODUCCIÓ I JUSTIFICACIÓ

La introspecció, la gestió dels elements que sorgeixin amb aquesta eina i la modificació de la identitat podria assegurar que és el tema que més m'apassiona i amb diferència. Es tracta d'un fet fascinant que existeixi una eina tan útil i efectiva que pugui arribar a beneficiar la persona a llarga durada. Es complementa en la idea que tota conducta pot tenir una raó oculta ubicada simplement en nosaltres mateixes i a partir de mirar-nos i comprendre'ns podem arribar a sentir més benestar i pau interior. És una eina que actualment està agafant pes en la quotidianitat, donat que pot servir d'apoderament a les persones i ajudar a enfortir les habilitats i capacitats de les persones. Conèixer els límits, les fortaleses i desenvolupar-les pel bé propi i comú pot repercutir en l'autoestima individual i col·lectiva.

Recorda, de forma difusa, una història religiosa que s'explica a l'ESO. Tractava de la decisió de Déu d'on posar la felicitat. Va pensar a ubicar-la a la natura, en coves submarines o altes muntanyes, però, finalment la va posar dins les persones. Connecta amb la gestió emocional donat que les respostes i el camí estan dins nostre, però hem de saber-les trobar. Forma part d'un procés molt complex on ens hem de parar a mirar-nos, des de dins i des de fora, per poder ajudar-nos a viure millor. Cada persona té el seu procés i que cal molta fortalesa per tirar-lo endavant perquè el pensament crític no és el més còmode. Des d'una perspectiva personal la pretensió de fer aquest treball fi de grau sobre gestió emocional radica en la consideració que és una eina molt útil per ser millors persones, un tema del qual s'aprèn de forma intuïtiva i a base de pràctica però no teòrica. Pot ser una innovació en el camp de l'educació social perquè pot aportar grans beneficis cap als professionals. Durant el grau s'han pogut aprendre nous coneixements sobre aquest àmbit i seria interessant poder enfocar-ho cap a la pràctica i poder servir d'ajuda a educadors i educadores.

Curiosament, aquesta no era la idea inicial per fer el projecte. La idea era seguir amb el plantejament del treball de recerca i del plantejament de futur que tenia, lligat a la migració. L'interès en l'àmbit de la migració sorgeix per la vinculació a la introspecció i a fer un canvi de context molt important com la persona hauria de saber gestionar la cultura del país d'origen apresada amb el seu context actual i poder integrar-ho en la seva identitat. A partir d'aquesta reflexió vaig adonar-me que realment el que més m'agrada és la gestió emocional i que podia tenir cabuda en un treball com aquest. A mesura que he avançat en el grau i en la professió he sigut més conscient de la importància d'estar bé com a persones per ser millors professionals. És un àmbit d'actuació on la persona és la seva pròpia eina i crec que cal molt suport a l'hora de poder disposar de competències personals que ens ajudin a diferenciar entre la persona i el professional. Paral·lelament cal ser conscients que potser no sempre es disposarà de tots els recursos materials i econòmics per oferir a les persones amb les quals es treballi, però es pot treballar de forma complementària que puguin portar el millor possible la situació que estan vivint.

Tot i això, aquest treball no està vinculat a la gestió emocional dels usuaris sinó la de la figura d'educador. La pretensió en aquest treball radica en realitzar un aprofundiment teòric sobre la introspecció i la gestió emocional vinculat a l'educació social i el paper dels professionals en aquest aspecte. Podent-ho complementar amb l'elaboració d'un fulletó amb una guia de bones pràctiques per a educadors que treballin en CRAE. Observant la situació del tema elaborar un document que sintetitzi la informació elabori un discurs a favor de la promulgació de la importància de la gestió emocional té cabuda en la professió i l'àmbit. Per tal que sigui possible s'estructurarà de la següent forma: iniciant amb l'estat de la qüestió, aportant la clarificació de conceptes claus així com l'evolució històrica de la intel·ligència emocional i el debat entre autors i autores sobre terminologies i matèries d'estudi. És considero rellevant exposar primer de què es parla quan es parla de gestió emocional, quins beneficis té i en què consisteix la part teòrica. Seguidament se situarà en la situació actual, com es gestionen les emocions en una pandèmia que ha comportat un confinament i on les persones han tingut danys psicològics. També

s'inclourà la relació de la gestió emocional en els educadors socials aportant experiències d'èxit i aspectes de la professió. Finalment s'elaborarà el fulletó amb el conjunt de bones pràctiques i infografies orientades cap a educadors socials de CRAE.

2. PREGUNTA INICIAL

El plantejament central d'aquest escrit radica en la introspecció, la gestió emocional i fer d'aquest conjunt una eina per arribar a ser persones amb una identitat concreta, coneguda i capaces de detectar què ens passa i què podem fer, per tant, millors professionals. Així doncs, la pregunta inicial que em plantejo és: quines són les bones pràctiques que poden aplicar els educadors socials en relació amb la gestió emocional?

2.1. OBJECTIUS

Els objectius que acompanyen i complementen aquesta idea són:

- Objectiu general: aprofundir en els conceptes i les perspectives claus sobre introspecció i la gestió emocional
 - Objectiu específic 1: donar a conèixer la importància de la introspecció i la gestió emocional als educadors de CRAE
 - Objectiu específic 2: elaborar un fulletó com a guia de bones pràctiques sobre gestió emocional a nivell professional per educadors de CRAE

3. METODOLOGIA

La redacció d'aquest treball ha estat prou complexa, per la qual hi ha hagut diferents fases que han pogut ajudar a acomplir amb la tasca. En un primer moment va ser necessari reflexionar sobre el tema i sobre el propòsit del treball. Plantejar l'àmbit d'investigació i actuació per poder conèixer més a fons les inquietuds que fonamenten el treball i les línies de recerca factibles. De forma complementària es va acotar fins on podia arribar la investigació. Es va determinar que es tindria present en tot moment el lector, l'educador social que pugui llegir el treball, i les seves curiositats i necessitats respecte a la gestió emocional. Es van escollir autors referents dins de l'àmbit per tractar que fos el més conegut possible i pogués ser de coneixement general combinat amb altres més específics. També es va escollir plantejar una situació de context real i actual per poder traslladar de forma més clara tots els coneixements incorporats. Dedicant un espai final a la vinculació directa amb la professió i en els beneficis que podien tindre les persones que practiquessin aquesta eina. Un cop es va determinar i concretar el tema es va fer un esbós sobre la planificació mitjançant un cronograma, per poder veure de forma gràfica quins seran els terminis de treball. Com a primera posada en contacte amb el treball es van redactar la pregunta inicial i els objectius. Seguidament es va entrar en matèria per l'elaboració del marc teòric amb la concreció dels apartats. La cinquena fase va fer referència a la creació del fullletó de la guia de bones pràctiques pels educadors socials de CRAE. Finalment es va deixar un espai per conclusions i revisions del treball que poguessin millorar la tasca.

Com a criteris de recerca bibliogràfica es van prioritzar bases de dades com dialnet i el google scholar per la creació del marc teòric. Es va treballar perquè hi hagués igualtat entre autors i autores intentant compensar si es troba algun desequilibri i sempre que les seves teories siguin vàlides pel treball. Donat que el treball abasta diferents àmbits es va buscar que hi hagués amplitud d'eines: documents de serveis públics, elaborats per entitats, assajos científics o socials, pàgines web, etc. Les paraules clau seran: intel·ligència emocional, gestió emocional, emocions, covid-19, felicitat, educadors socials, etc. Les recerques majoritàries es van realitzar castellà i català per major comprensió tot i que es va incloure informació buscada en anglès.

Nota: Taula d'elaboració pròpia

4. MARC TEÒRIC

Aquest apartat de la tasca està dedicat a exposar el que suposa la gestió emocional des de diferents perspectives i àmbits. S'encetarà amb una síntesi introductòria sobre de què tracta i en què consisteix la introspecció i gestió emocional per seguir en un apartat macro de sociologia centrat en la vinculació de la gestió emocional i el context històric. La finalitat radica en comprendre en quin moment es va començar a parlar i a donar importància a la introspecció i analitzar si és cert que les generacions actuals són les que estan més atentes a aquestes eines perquè poden, com que no tenen patiments de primeres necessitats. Paral·lelament es dedicarà un punt a fer una confrontació entre autores i autors sobre què suposa la gestió emocional, quins beneficis li troben i de quina forma es pot aplicar a la vida quotidiana de les persones. Com a complementació del segon subpunt introduiré una anàlisi sociològica a escala micro focalitzat a com ha afectat la COVID-19 a la gestió emocional, és a dir, quines conseqüències ha tingut la pandèmia en el benestar psíquic de les persones, com han actuat els recursos per abastir tota la situació que ha produït a les persones, etc. L'apartat final del marc teòric consistirà amb una prèvia del punt pràctic, dedicant-lo a comentar la gestió emocional en educadors i en centres educatius tan aportant l'argumentació de la necessitat com experiències d'èxit.

4.1. CONCEPTES CLAUS

Abans d'entrar en matèria cal deixar present unes nocions bàsiques de conceptes per entendre a què cal referir-se i de quina matèria concreta es tracta. Pot crear confusió donat que molts autors identifiquen el mateix procés amb diferents nomenclatures per les característiques particulars que li aporten. Més o menys és la mateixa matèria però cal una especificació dels termes per una major comprensió de la pràctica.

Els pioners en estudiar aquesta qüestió li van nomenar **intel·ligència emocional** i li van donar aquest significat:

Salovey i Mayer (1995) la van definir com: habilitat centrada en el processament de la informació emocional que unifica les emocions i el raonament, permetent utilitzar les nostres emocions per facilitar un raonament més efectiu i pensar de forma més intel·ligent sobre la nostra vida emocional (p.7)

Mentre que Goleman (1995) va dir que la intel·ligència emocional era “la capacitat de reconèixer els nostres propis sentiments i els de la resta, de motivar-nos i de gestionar de forma adequada les relacions”.

Susan David (2018) introdueix el concepte de **agilitat emocional**, a la que dota d'aquest significat: ser flexible amb els nostres pensaments i sentiments per poder respondre de forma òptima a les situacions quotidianes

En canvi, des dels principals centres d'estudi i acompanyament de gestió d'emocions actuals, com VEIE (Vida Escuela Inteligencia emocional) i el SEER (Salut Educació Emocional), comprenen la **gestió emocional** com una eina per comprendre i dominar les emocions que busca arribar a un benestar personal majoritari.

Són definicions força semblants, i és que es pot afirmar que la intel·ligència emocional, l'agilitat emocional la gestió emocional aborden el mateix àmbit, tot i que el terme definitori està adaptat al marc cultural i social que s'està vivint. La particularitat de la intel·ligència emocional està enfocada al domini total de les emocions i la influència en altres persones i, en canvi, l'agilitat emocional té la finalitat d'evitar el sorgiment de problemes de salut mental. Més endavant s'analitzarà amb profunditat les similituds i diferències sobre aquests conceptes.

Centrant-nos en gestió emocional com un terme paraigües, engloba la importància de la detecció de les emocions i saber què fer amb el que es veu. Des del SEER (2020) especifiquen tres pilars sobre el qual es basa aquest procés: consciència emocional, fonamentada en entendre quina emoció estem tenint; elecció personal per determinar quin pensament estem generant i responsabilitat individual a l'hora de determinar els comportaments que tenim. A partir d'aquesta complementació es pot veure com és un procés complex que requereix molta introspecció i esforç per enfrontar conductes i pensaments que tenim i que poden no agradar-nos.

La justificació que aporta Bisquerra (2003) a l'augment i necessitat de l'educació emocional tracta com dona resposta directa a malestars encallats en la persona. El fet com pot desbloquejar el malestar el fet d'estar pendent de les emocions i pensaments que tenim i ens passen per alt per cap, o situacions de patiment de quina forma les alleugerem.

Un cop exposat el gran concepte és rellevant incloure els petits elements que donen forma i contingut a la introspecció i la gestió emocional. Segons David Sagristà (2016) les persones tenim tres parts principals: sentir, pensar i actuar. Generalment, hi ha la teoria popular que el que primer fem és sentir. Llavors, què és sentir?

L'emoció, segons Bisquerra (2003) es pot concebre com un impuls que rebem, de manera externa o interna, a una situació a la que ens enfrontem i que ens importa. Ens preparem pels esdeveniments o es fan una mostra d'ells. Aquestes es poden agrupar en sis categories a partir de Paul Ekman (2016): tristesa, alegria, enuig, sorpresa, por i fàstic. En aquest aspecte també es troba vinculada la part somàtica de l'emoció, la forma com el cos viu el sentiment i la realitat per sentir tot plegat.

Segons el procés ara tocaria la part de pensar lligada a la consciència, a com la persona processa el que està sentint per donar-li forma. Aquesta part pot ser la menys desenvolupada i a la que la gestió emocional li dóna pes perquè està la clau per les actuacions, podent ser determinants. La forma la qual la persona comprèn el que li ha passat, s'explica i es parla a ella mateixa per entendre i ser conscient de la realitat marca aquest punt tan determinant.

Finalment estaria el posicionament d'actuar. Què fer amb aquesta emoció i aquests pensaments que s'han tingut. Les actuacions que s'han decidit, de forma més o menys ràpida per portar a terme alguna acció o idea.

Aquest procés el realitzem les persones de forma més o menys ràpida i de forma més o menys positiva en conseqüència amb el que ens ha succeït. Poden haver-hi variants incorrectes, o no del tot adients, com actuar abans de pensar o fins i tot aquesta. D'acord amb l'explicació de Corina Verminetti (2017) és cert que l'emoció pesa més que la raó, però també que les emocions no venen soles sinó que necessiten un estímul que les produeixi i aquest estímul, d'acord amb la neurociència, es trasllada en forma de primer pensament. És cert que és una valoració molt intuïtiva i ràpida, però a partir d'ella tenim una emoció predominant que després tornem a pensar. La podem variar perquè gestionem amb més profunditat la realitat que tenim. Aquesta proposta és la més adient i el que aquesta segona ronda de pensament aporta la gestió emocional.

És a dir, generalment s'exposa com les persones primer sentim, després pensem i finalment actuem. Però s'ha de tenir molt en compte com l'emoció ve donada per un estímul que està acompanyat per el pensament i la valoració que nosaltres fem sobre la realitat. Cal fer un incís per manifestar com les persones no vivim de forma objectiva sinó que tenim un diàleg intern on constantment fem valoracions i judicis de la realitat i, a partir d'aquí, ens la expliquem de forma subjectiva. Així doncs la forma correcta d'aquest procés per comprendre els fets que ens ocorren seria situar en primer lloc el pensament, seguit del sentiment i conclòs amb l'actuació.

La importància de la gestió emocional recau en saber conduir els nostres pensaments per tal de comprendre la realitat de forma que no ens perjudiqui sinó que impulsi les nostres capacitats i ens faci sentir benestar. Ho podem aconseguir mitjançant la inclusió d'un altre estat de pensament dins el procés, seguit del sentiment. Així, aconseguirem gestionar i treballar tant el primer pensament més intuïtiu com la emoció que ha suscitat.

4.2. EVOLUCIÓ HISTÒRICA DE LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

A partir de la terminologia exposada i la significació d'aquesta respecte la gestió emocional és moment de parlar de quan es va començar a centrar l'estudi en aquest aspecte? Qui ho va fer? És cert que ara la població pot dedicar més temps a les emocions perquè no hi ha malestar general per un esdeveniment global, com una guerra mundial?

Segons l'evolució històrica de la intel·ligència emocional que realitza Bisquerra (2003) entre finals del segle XIX i principis del XX nombrosos estudiosos de la ciència van començar a investigar i introduir el concepte d'intel·ligència. Paul Broca estava molt interessat en el crani humà. En la seva investigació va començar a comprendre el cervell i a detectar les capacitats de les persones segons el funcionament del seu cervell. Francis Galton (col·laborador de Darwin) va ser pioner en intentar classificar aquesta habilitat general. Alfred Binet i Théodore Simone van ser els psicòlegs pioners en parlar de quocient intel·lectual i de la determinació de models per poder portar-ho a la pràctica i a teràpia. Però no tots es fonamentaven en la percepció de la intel·ligència com una capacitat general... sinó que va ser Wilhelm Wundt qui va destacar per parlar d'introspecció, en com la intel·ligència pot variar si la persona parla i expressa el que sent i li preocupa.

Per altra banda, el segle XX va estar ple d'avanços pel que fa a formes de mesurar la intel·ligència a través de paràmetres i fórmules. A partir del requeriment del govern francès per poder dividir les persones segons la formació que necessitaven, distingir-los en escolarització normalitzada i educació especial. Per Voyart (1983) Alfred Binet el 1905 es va convertir en el pare de la psicologia experimental per ser pioner en fer test, proves d'intel·ligència i altres formes d'anàlisi de la població. Es va mesurar la capacitat intel·lectual de les persones amb finalitats de separar les persones pel rendiment acadèmic que tenien. Va ser tot un gran esdeveniment, ja tenien una prova per la qual determinar quina gent era més intel·ligent segons els seus paràmetres. Va arribar tan lluny que el 1908 es va traduir a l'anglès per poder passar la prova a Estats Units. A poc a poc es va anar fent el test a la població i van sortir altres complementaris. La prova estava sotmesa a revisions periòdiques que van fer que pensessin que cada cop era més precisa i famosa per arribar a nomenar-se CI (Coeficient Intel·lectual).

Llavors, com es va passar del model d'intel·ligència general única que es mesurava per un test a la concepció d'intel·ligències múltiples?

Seguint amb les aportacions de Bisquerra (2003), Spearman (1863 -1945) i Thurstone (1887 – 1955) es van posicionar en contra del factor general de la intel·ligència, exposant que existien altres capacitats cognitives que no s'estaven tenint en compte i tenien molta influència en la intel·ligència humana. Per consegüent van portar l'anàlisi factorial que es feia de la intel·ligència a la psicologia per tal d'extreure les actituds mentals primàries. Segons la seva teoria citada per (Figueroba, 2020), aquestes són: comprensió verbal, fluïdesa verbal, aptitud numèrica, actitud espacial, memòria associativa, velocitat de percepció i raonament general o inducció. Més endavant, en el 1950 Guilford va aportar als estudis de l'estructura de la intel·ligència la creativitat i el pensament divergent. Però, aquests autors són antecedents de la teoria de les intel·ligències múltiples de Gardner del 1983. Aquests estudis naixen en contraposició de la intel·ligència acadèmica, donat que ja diversos autors creien que no es podia mesurar la capacitat intel·lectual d'una persona només pel seu valor en l'obtenció de mèrits educatius. Una de les finalitats d'aquesta teoria és mostrar com una persona pot tenir molt desenvolupada una faceta de la seva capacitat intel·lectual i no una altra, com una persona que és molt capaç de memoritzar, però després presenta dificultats en raonar. Les intel·ligències múltiples de Gardner citada per (Raegader, 2020) són: intel·ligència musical (sensibilitat musical i capacitat pels instruments), intel·ligència cinètica (habilitats corporals), intel·ligència lògica-matemàtica (capacitat de raonament lògic i resolució de problemes matemàtics, en la qual es basaven les teories d'intel·ligència acadèmica), intel·ligència lingüística (dominar la forma de comunicar-se en l'idioma matern), , intel·ligència espacial (observació del món des de diferents objectes i perspectives), intel·ligència interpersonal (capacitat de relació amb les altres persones), intel·ligència intrapersonal (autoconeixença i autogestió) i la intel·ligència naturalista (consciència de l'entorn i instint de supervivència en la natura).

Cal afegir que la o les intel·ligències han estat al llarg del temps un focus de curiositat i aprenentatge, fent que inclús avui en dia sigui un tema recurrent en les teories i aportacions científiques. Recentment s'ha parlat i afegit termes com intel·ligència acadèmica, intel·ligència pràctica, intel·ligència exitosa, intel·ligència social, intel·ligència emocional, intel·ligència espiritual etc.

Ens trobem en un punt on ja s'ha deixat enrere la concepció de la intel·ligència única i es conceben altres aptituds valorables a la vida de les persones, però, quin paper tenen les emocions i la gestió en tot l'anterior? S'ha pogut recollir la introspecció i gestió emocional en la intel·ligència intrapersonal, però no va estar de les grans conegudes o la gran explotada. Històricament, ara arriba el moment de l'explosió de la intel·ligència emocional.

Un dels grans antecedents d'aquests conceptes és la psicologia humanista, representada per Allport, Maslow i Rogers, on a partir del segle XX posen el focus en la importància de les emocions. A posteriori Albert Ellis fa les seves aportacions en psicoteràpia i es canvia el focus al benestar emocional del pacient. D'aquesta forma es desenvolupa la necessitat de sentir-se bé en un mateix i experimentar a partir de les mateixes vivències per créixer emocionalment. Per altra part, tal com exposen Bolaños, A; Bolaños, E; Gómez, D; Escobar, A (2013) Edward Thorndike va ser el precursor de la intel·ligència social al 1920. El pensament expressat en la teoria que va promoure girava al voltant de la voluntat de ser un home magnètic, que atraïes a les dones, que fos un gran orador i un gran venedor. Expressava un context patriarcal on es necessitava èxit social i estar reconegut per poder arribar a sentir benestar. Destacava actituds com: lideratge, intel·ligència verbal, saber analitzar les persones, gestionar el contacte físic, interpretar de forma correcta i oportunista el que succeeix al voltant i vestir de forma adient. Va ser un antecedent de la intel·ligència emocional perquè posava el focus en poder entendre i dominar les emocions per viure amb més facilitat però la teoria estava molt arrelada a un context històric i social on la imatge i ser socialment exitós era molt important i aportava poc coneixement pràctic.

Tal com exposen Fernández i Extremero (2005) el primer moment explosiu del qual ara s'anomena intel·ligència emocional va arribar a través de les teories i les aportacions de Salovey i Mayer (professor i doctor per la universitat de Yale, respectivament) en el seu llibre sobre la intel·ligència emocional publicat el 1990. Aquests van ser els pioners en parlar i definir la gestió emocional de forma explícita. Com s'ha pogut veure anteriorment, han hagut grans autors que han donat resposta a les inquietuds que es plantejaven en el moment social i històric sobre la intel·ligència i han escrit sobre l'aspecte social i emocional d'aquesta. Segons Trujillo, M i Rivas, L (2005) la pretensió que tenien Salovey i Mayer radicava en comprendre els motius pels quals

algunes persones presentaven major capacitat d'adaptació a la vida quotidiana, basant-se en teories com les de les intel·ligències múltiples de Gardner o la intel·ligència social de Thorndike.

Els autors van concebre i definir la intel·ligència emocional com un procés complex compost per: capacitat de percebre l'emoció, generar sentiments connectats amb el pensament per comprendre-la i posteriorment regular-la. És un procés força similar a l'exposat a l'apartat de conceptes claus de la gestió emocional. El que marca la intel·ligència emocional és l'habilitat per fer-ho amb major o menor destresa aquest esbrinament de l'emoció connectat a pensaments i actuacions.

Amb el pas dels anys van anar modificant i perfeccionant la seva teoria a mesura que van escrivint junts i van apareixent nous autors i divulgadors. Van establir una seqüència de processos, establir quatre complexes rames que estructuraven la intel·ligència emocional: percepció emocional (habilitat per analitzar les emocions), facilitació emocional del pensament (el pes que tenen les emocions per les persones), comprensió de les emocions (comprensió, en la totalitat, de les emocions) i regulació emocional (ser capaços de gestionar les emocions per produir benestar). Van presentar un model senzill, prou teòric i esquemàtic amb una pretensió de buscar una adaptabilitat on les persones fossin més capaces de gestionar el seu dia a dia, amb les relacions socials i les tasques que aquest comporta.

El 1995 té lloc una altra revolució respecte a la intel·ligència emocional, segons Dueñas (2002). Va ser Daniel Goleman amb el seu llibre qui va difondre el missatge i la importància de la gestió emocional. La seva tasca va consistir a apropar els conceptes de la intel·ligència emocional a la població no científica, de forma més casual i amb pautes pràctiques perquè les persones veiessin la necessitat de tenir una millor capacitat per fer front a les adversitats de la vida. Va exposar una teoria nova i va elaborar un seguit de passos i processos on la finalitat era la intel·ligència emocional. Aquests elements són: consciència emocional, autocontrol, motivació, empatia i habilitats socials. Hi ha una part inicial on es requereix autoconeixement i introspecció complementada per actituds que giren al voltant de la interacció amb altres persones. La fama i el coneixement el va derivar a escriure sobre altres àmbits, com la intel·ligència emocional aplicada a l'empresa. És un autor que posa molt èmfasis en el domini personal per poder-ho extrapolar a altres persones així com en altres contextos com el laboral.

Tot i que es podria dir que aquests dos són els pioners de la intel·ligència emocional en la seva època també hi ha altres autors rellevants que van aportar a l'estudi d'aquest àmbit. Shapiro (1997) relaciona directament la intel·ligència emocional amb una sèrie d'habilitats com la comprensió, la independència i l'adaptació. En canvi, per Cooper y Sawaf (1997) es compon per quatre aspectes: alfabetització emocional (consciència de les emocions), agilitat emocional (flexibilitat per resoldre problemes), profunditat emocional (moral i ètica) i alquímia emocional (intensitat de les emocions). Oriolo y Cooper (1998) creien, de forma més simple, que la intel·ligència emocional podia servir per conèixer de forma íntegra a les persones.

Aquest camp d'investigació i aprofundiment té una vessant fonamentalment empírica, per la qual els autors van realitzar test i proves per analitzar el funcionament de la intel·ligència emocional, tal com s'havia fet un segle abans amb la intel·ligència cognitiva. Goleman (2002) citat a Dueñas (2002) va crear un qüestionari per avaluar la intensitat de les aptituds que presentaven les persones i dividint-les en subcategories. Per poder valorar el grau d'empatia d'una persona s'analitzava la comprensió de la resta, la consciència política i la ajuda per desenvolupar-se, entre d'altres. En canvi, per valorar les habilitats socials es tenia present actituds com el lideratge, la resolució de conflictes i les habilitats d'equip. Per altra banda, Oriolo y Cooper citats a Dueñas (2002) van establir cinc categories d'aptituds (entorn habitual, consciència emocional, competències, valors i actituds) per les quals van elaborar de forma paral·lela subescales per poder determinar quin nivell tenien. Per exemple per avaluar la consciència emocional es centraven en l'expressió emocional i la consciència emocional de la resta.

4.3. DEBAT ENTRE AUTORES I AUTORS

Un cop exposada la intel·ligència emocional cal tenir present que no és la única terminologia existent per nomenar aquest procés introspectiu i de gestió emocional. És moment d'ampliar a l'exposició de conceptes alternatius que han sorgit i tenen molt de pes actualment. Veure què opinen els grans experts i per a què serveix aquest control i domini de les emocions en la vida quotidiana. Per tal que això sigui possible han sigut escollits tres autors i divulgadors de la matèria que parlen de terminologia diferent i processos particulars. Per poder fer aquesta discussió amb igualtat de condicions les reflexions han estat extretes d'entrevistes del projecte de BBVA Aprendemos Juntos i complementades amb els seus llibres i les seves xarrades TED.

Elsa Punset, llicenciada en filosofia i periodisme, es defineix com escriptora i divulgadora. Dedicava la seva vida a la investigació sobre ciència, neuropsicologia i pedagogia amb el propòsit de poder conèixer i analitzar les emocions per trobar el vessant pràctic de la intel·ligència emocional. És una referent a àmbit mundial pels seus articles, llibres, conferències i podcasts sobre la divulgació científica de la intel·ligència emocional com una eina que millora la qualitat de vida de les persones. Parla específicament de la felicitat i del canvi de paradigma que s'ha tingut.

Susan David és una referent en l'àmbit de la psicologia i en el camp de la gestió emocional i la psicologia del benestar. Ha realitzat gran quantitat d'estudis sobre les emocions analitzant realitat sobre els contextos on ens desenvolupem i l'entorn on vivim per determinar quines són les emocions principals que tenim i quines tendim a rebutjar perquè pensem que no són socialment acceptades. És escriptora sobre agilitat emocional i cofundadora d'institucions referents de gestió emocional.

Daniel Goleman representa la intel·ligència emocional. És un dels pioners en aquesta terminologia, tal com ha sigut exposat anteriorment, i autor d'un dels principals llibres escrits

sobre aquest àmbit. Després d'això ha seguit escrivint, tant llibres relacionats amb la gestió emocional com articles que profunditzaven en la ciència del comportament i la neurociència.

Una de les primeres idees que comparteixen els tres i que pot semblar simple però, en gestió emocional és important radica en com les persones s'enfronten a una sèrie d'adversitats diàries que impliquen un patiment. També que resulta millor tractar-les que no evitar-les ni posar-les a un calaix per un després que mai arriba. Aprofundeixen en què l'afecte cap a nosaltres mateixos i la resta de persones en un moment complex és el que marca la diferència, destacant l'empatia i la comprensió per tractar-nos millor.

Respecte a la definició de conceptes difereixen en la forma d'expressar i contextualitzar les realitats. Les explicacions de **Punset** giren al voltant de la felicitat, exposant com les persones hem simplificat el concepte de la felicitat igualant-lo a la sensació de plaer sense tenir en consideració la química del cervell. Ens fem esclaus de la sensació addictiva de la dopamina i de les pujades que ens fan sentir tan bé i les baixades que ens frustren. Posa el focus en conèixer i entendre el cervell per aprendre a gestionar aquesta addicció a la satisfacció ràpida i poder passar a una felicitat on et coneixes i pots aplicar els teus punts forts a la teva vida diària per obtenir un altre tipus de satisfacció. Introdueix conceptes filosòfics xinesos sobre la capacitat de saber gaudir i de poder dedicar temps perquè les coses ens surtin bé. També sobre la importància que l'emoció i la raó formin un tot on es compensin i aportin a la vida diària.

En canvi, **David** centra el seu estudi en el concepte d'agilitat mental. La defineix com la capacitat de poder mantenir una relació sana amb les emocions amb el propòsit de treure el millor de nosaltres. La complementen elements com la connexió amb una mateixa per poder tenir una relació saludable en una mateixa i en el món per poder viure de forma coherent i conscient. El procés es compon per quatre fases: exterioritzar, allunyar-se, preguntar els motius i avançar. Un dels trets definitoris d'aquesta teoria tracta de la visualització de nosaltres mateixes allà on volem estar i qui volem ser i poder enfocar-nos cap a arribar-hi de la forma més saludable possible.

Goleman aporta el concepte d'intel·ligència emocional. La defineix com l'habilitat de dominar-se a una mateixa i a les seves emocions. Consisteix en quatre parts: consciència sobre una mateixa (saber analitzar què ens passa i perquè ens passa), gestionar-se (ser capaces de

canalitzar i enfocar les emocions a allò que ens importa i que les emocions no tinguin impacte negatiu en el qual volem fer), empatia (ser capaces de comprendre quines emocions tenen les persones que ens envolten i) i quina és la forma més convenient de comunicar-nos amb elles en relació amb el nostre propòsit i voluntats.

Tot i ser autors rellevants d'un mateix camp d'investigació i divulgació científica –gestió emocional– les seves teories, en profunditat, presenten diferències. Tal com exposa David, la **intel·ligència emocional** va ser concebuda com una eina per solucionar problemes de caràcter emocional sense tenir en compte valors, moral o com les persones volen arribar a ser. És més objectiva i neutra, la pot desenvolupar tant una líder d'una secta com una persona que es dediqui a l'ajuda humanitària. Posa el focus en l'anàlisi de les emocions per controlar-les, per tenir una intel·ligència superior a la resta i poder dominar. En canvi, **l'agilitat emocional** s'enfoca en estar més predisposats a sentir, a poder patir les emocions negatives amb la idea que si sentim és perquè les coses ens importen i poder saber l'origen és el que farà la tècnica útil. Reforça la idea manifestant com tapar les **emocions** o posar reptes de domini d'emocions només fa que pensem més en aquesta idea i tinguem majors nivells de frustració. Punset en la part de les emocions argumenta que les emocions i els pensaments estan molt lligats i tenen molt impacte. Les emocions condicionen l'estabilitat de les persones i les seves capacitats, exposa que s'han d'ensenyar, des de ben petits, el domini de les emocions i tècniques per dominar-nos com l'autocontrol. Argumenta que cal una educació i una ensenyança global per tots els nens, perquè tinguin més consciència i poder sobre les seves emocions. Posant en conjunt els tres autors es podria extreure que la intel·ligència emocional és mesura com una tècnica per resoldre els problemes emocionals buscant el domini (sigui positiu i negatiu) i com Punset està en la línia d'aquest fet, però amb l'especificitat de considerar que totes les persones mereixen poder potenciar aquest aspecte a través de l'educació; en canvi, David es desmarca argumentant que és més positiu estar obert a sentir qualsevol emoció, ser tolerants amb un mateix i poder analitzar al fons el problema per arribar a ser qui volem ser.

Els punts comuns de les seves idees i terminologies se centren en la necessitat de coneixença de les emocions. Coincideixen en el fet que és molt necessari que la població sigui capaç de detectar què està sentint i perquè ho està fent. Tenir la capacitat d'anar a l'arrel del sentiment per determinar quin és el seu origen. També en què ha d'anar acompanyat d'una gestió del que es trobi per millorar la qualitat de vida. Podríem dir que estan d'acord en el més bàsic, identificar emocions i gestionar-les, però quan es parla de motius, metodologia i finalitat ho miren des de diferents perspectives..

També tenen concepcions similars de la felicitat. **David** ha escrit i publicat llibres sobre la felicitat, però pensa que pot arribar a ser una utopia, tal com està plantejada actualment. Si les persones ens posem l'objectiu de ser felices ens ubiquem en una suposada perfecta realitat per a nosaltres i ens evadim de la realitat, que ens genera més infelicitat; segons els seus estudis. Considera que la clau de la felicitat resideix en portar el millor possible la nostra vida i les nostres emocions i que això ens compensarà i pot arribar a aportar felicitat real. Sempre hi haurà situacions complexes i malestar i saber gestionar aquests moments serà el que ens aportarà benestar. **Goleman** ho vincula de forma directa amb la intel·ligència emocional, exposant com les persones amb aquesta capacitat d'analitzar i gestionar tendeix a ser més feliç perquè sap portar millor les emocions negatives. **Punset** també relaciona la felicitat real (no el plaer esporàdic) en la gestió emocional, ser capaços de portar el millor possible la vida diària i les coses que ens succeeixin. També ho vincula a les persones optimistes, perquè la perspectiva davant la vida i els fets influeix en com ens expliquem i veiem la realitat. En aquest tema es pot veure com tenen postures prou iguals, els tres vinculen la gestió emocional amb la felicitat.

Un cop s'han analitzat punts en comú i diferències dels autors sobre diferents temes és moment de poder profunditzar en les seves teories sobre gestió emocional:

Elsa Punset parla també de com en èpoques anteriors no es fixaven en elements com les emocions, sinó que només hi havia temps per treballar i criar als fills. Les societats de després de la Segona Guerra Mundial parlen d'empatia, habilitats emocional, satisfacció personal, etc.

Susan David aprofundeix en la importància de començar a expressar les emocions, a poder manifestar com ens sentim i aprofundir en aquestes. Ser capaces de conèixer-nos i extreure el que portem dins i sentim per intentar que la nostra vida i entorn sigui millor.

Daniel Goleman destaca la concentració com una eina que millora el coeficient intel·lectual i les intel·ligències de les persones. Utilitzar-ho com una eina per poder focalitzar-nos i donar en millor de nosaltres durant un temps determinat.

TAULA II

TAULA RESUM COMPARATIVA			
TEMES	PUNSET	DAVID	GOLEMAN
Visió sobre les persones	Les persones s'enfronten a problemàtiques diàries i pateixen per aquestes. És millor enfrontar i gestionar que no oblidar o tenir un pensament destructiu de càstig.		
Especialitat	Felicitat	Agilitat emocional	Intel·ligència emocional
Com defineixen la especialitat	Capacitat i satisfacció de completar tasques	Capacitat de poder mantenir una relació sana amb les emocions amb el propòsit de treure el millor de nosaltres	Habilitat de dominar-se a una mateixa i a les seves emocions
Opinió sobre la intel·ligència emocional	Comparteix els dogma i els intenta seguir	Ho critica, dient que no té en compte valors ni la moral	És la seva àrea d'investigació
Opinió sobre les emocions	Condicionen l'estabilitat de les persones i les seves capacitats. S'ha d'ensenyar a dominar-les	Exposa com dominar-les només fa que pensem més en aquesta idea i tinguem majors nivells de frustració	S'han de dominar i s'ha d'ajudar a la resta a dominar-les
Opinió sobre la felicitat	Ser capaços de portar el millor possible la vida diària i les coses que ens succeeixin	Pot arribar a ser una utopia, tal com està plantejada actualment, i més si es parteix de valors socials i no propis	Les persones amb aquesta capacitat d'analitzar i gestionar tendeix a ser més feliç perquè sap portar millor les emocions negatives.
Què aporta la gestió emocional	Saber veure les emocions, comprendre-les i gestionar-les millora la qualitat de vida de les persones. Els ajuda i aporta benestar.		
<i>Taula d'elaboració pròpia</i>			

4.4. CONSEQÜÈNCIES PSICOLÒGIQUES DE LA COVID-19

Aquest apartat està dedicat a l'anàlisi de quin pot ser l'impacte anímic de patir un gran daltabaix, una situació traumàtica sobtada. Comprendre com afecta a la persona trobar-se involucrada en una realitat adversa. Conjuntament també s'aprofundirà en quins mecanismes de gestió emocional existeixen i quines són les pautes per a que l'impacte anímic sigui positiu. Aquells elements cap als quals han tendit a realitzar i els han ajudar a poder portar-ho el millor possible. Per poder relacionar-ho amb l'actualitat i dotar-lo de més objectivitat es tractarà l'impacte de la covid-19.

La pandèmia ha estat una gran catarsi per gairebé tothom a escala mundial. A partir de la recopilació de dades i evolució de la pandèmia de Fernández (2020) aquí a Espanya va començar amb els inicis de 2020 amb els primers casos de persones de més de seixanta-cinc anys. Van ser gairebé tres mesos d'incertesa política i per la població com que arribaven constància de casos i de morts, però no es coneixia la gravetat ni el risc de contagi. Al març ja hi havia gran quantitat de casos confirmats i morts suposadament degut al virus i el govern va decretar l'estat d'alarma que suposava que durant quinze dies tota la població tenia l'obligatorietat de romandre al seu domicili, sent només permesa la sortida per activitats essencials. També estant només oberts els establiments de primera necessitat. Aquesta realitat es va allargar en el temps durant noranta-vuit dies. Tot es va paralitzar. Fins i tot el que mai s'havia pensat que no es fes. Festivals, fires, festivitats regionals, concerts, actes públics; tot. Mentre les vides de la ciutadania en possibilitats de quedar-se a casa estava aturada, els hospitals estaven desbordats, la professió de l'educació social i les persones ateses al límit i molta gent amb negocis autònoms que tenien moltes dificultats per tirar endavant. Aquells tres mesos van produir molts alts, baixos i enfonsaments. Al juny es va començar en les fases, on per comunitats autònomes (depenent de nombre de casos i la situació sanitària) es podia avançar i començar a permetre sortir de les cases per fer esport o altres activitats molt puntuals. Es va poder començar amb la nova normalitat, on la mascareta, les distàncies i les bombolles de convivència tenien molta presència. A poc a poc, amb noves mesures molt restringents es va passar l'estiu. Amb el fred va arribar la segona i tercera onada: confinaments amb altres mesures restrictives, no totals, però condicionat molt la vida de les persones. Ha quedat una realitat on els punts d'oci social han estat restringits i on es potencia l'activitat productiva.

Aquesta és la situació majoritària que va predominar el 2020, i va seguir tenint fort impacte en el 2021. Però, què ha causat psicològicament a les persones? Doctors i doctores de sis universitats de l'Estat Espanyol van realitzar un informe d'investigació compost per anàlisis quantitatiu i qualitatiu de les conseqüències psicològiques i anímiques del confinament en la ciutadania.

Les principals repercussions de la pandèmia a nivell general, segons Balluerka, Gómez, Hidalgo, Gorostiaga, Espada, Padilla i Santed (2020), han estat:

- Pèrdua d'hàbits i rutines. Exposen com el confinament ha produït que les persones deixessin de banda la seva planificació del temps per elaborar un altra més adequada al moment global actual, podent arribar a ser no saludable.
- Por al contagi i refús social a les persones contagiades.
- Frustració i avorriment. Donat que no havia unes pautes clares d'actuació en un principi i fins i tot transcorreguts els primers mesos pot seguir havent falta de concreció en les actuacions correctes.
- 89% de la població infantil que presenta alteracions conductuals o emocionals
- Incertesa i preocupació pel futur.

Les temàtiques a considerar amb les persones entrevistades de l'estudi citat anteriorment han estat:

- Revisió i reflexió sobre l'espai on han estat confinades. Expressen com les persones entrevistades es plantegen sobre l'adequació del seu habitatge, l'analitzen valorant aspectes com la llum i la ventilació. També manifesten la necessitat de canvi o l'agraïment per disposar d'un habitatge que els satisfà.
- Canvis en la convivència. Algunes de les persones exposen que els ha resultat complex estar confinades sent positives o amb criatures. Unes altres justifiquen la millora de la relació a partir del coneixement de l'altra persona.
- Incertesa laboral. Molt poques entrevistades diuen que segueixen en la mateixa posició laboral que abans. Per la majoria ha empitjorat la situació. Algunes estan en ERTE, altres els han acomiadat i altres han de fer teletreball.

L'informe també aporta que l'impacte en l'àmbit emocional ha estat influenciada per tenir moments de malestar i tristesa combinats amb altres circumstàncies més alegres, el que anomenen estats disfòrics i estats eufòrics. El context global de pandèmia complementat per les casuístiques personals, tendint a ser negatives marcades per les morts i l'afectació en la feina o els estudis, ha repercutit en grans alts i baixos emocionals. Es destaca com punt positiu tenir un cercle de contactes sa i que ofereixi suport quan la persona el necessita, al mateix temps que el pas dels dies i l'acceptació acompanyada de gestió té un impacte positiu que tendeix a millorar el benestar emocional de la persona. Encara així les persones entrevistades exposen com els cal una informació més clara i veraç del que els està arribant, també més unànime i consistent per no tenir tants pics de preocupació, d'igual forma que un accés global i més barat a sistemes de protecció contra la covid-19. De forma general les persones afirmen que una de les coses que els ha canviat més durant el confinament ha estat la forma de portar les coses, a l'autocontrol personal i la gestió de l'estrès i la incertesa.

Davant una situació com aquesta es pot enllaçar amb tot el que s'ha exposat anteriorment per determinar que, segons el plantejament de la intel·ligència emocional de Mayer i Salovey (1990), una major habilitat de gestió personal implica un millor nivell de salut física i mental i, en conseqüència, un major benestar de la persona. La visió de la gestió emocional dels autors exposats en el tercer apartat, es pot vincular de forma pràctica amb la vivència de la pandèmia per mostrar com a partir de la gestió des que fets es pot arribar a tractar-los de forma que tinguin un impacte menys negatiu. Susan David expressa la necessitat de poder viure intensament la realitat que ens envolta, tenir espai i temps per analitzar com està afectant la situació i després pensar en eines per gestionar de forma productiva per la persona. Daniel Goleman es centra en detectar un sentiment negatiu per neutralitzar-ho i gestionar-ho de forma més ràpida i buscant el domini complet de les emocions hipotèticament similar a com ho faria Elsa Punset. Aquesta, partint d'una filosofia centrada en la felicitat i la simplicitat per mirar-ho amb perspectiva però actuant de forma ràpida per no trasbalsar el seu benestar. Cal incloure la perspectiva del coaching aportada per Aldara Martitegui (2020) amb la idea que una emoció per si sola pot arribar a no tenir impacte, però la suma i la intensitat d'aquestes pot afectar greument a la salut de les persones. Per combatre aquesta realitat és molt necessari posar en pràctica tècniques i estratègies per aportar-nos pau i benestar. També per poder relacionar-nos de forma òptima amb les persones del nostre voltant, perquè poden trobar-se en una situació complexa que no mereix que tinguem un mal tracte.

A partir de tota aquesta informació, cal esmentar que aquestes capacitats de gestió emocional no són innates sinó que han demostrat els seus principals autors com es poden millorar i potenciar per tal de tenir major domini i recursos per viure amb més qualitat emocional i de pensament. Vinculant amb aquesta realitat aquest any s'ha impulsat una eina prou innovadora però que pot tenir gran impacte.

La Generalitat de Catalunya va crear a principis del 2020 una sèrie de recursos per millorar la gestió emocional agrupada en una aplicació amb el nom de GestióEmocional.cat. Aquest recurs ha estat molt potenciat durant la pandèmia i el confinament com a alternativa i mètode per enfrontar les emocions i aconseguir estar millor. Les funcions de l'aplicatiu són:

- Fer un control i seguiment de l'estat emocional a través del test.
- Accedir a recursos i eines per millorar la salut emocional.
- Rebre suport emocional per part d'un professional de la salut mental.
- Rebre indicacions i consells sobre què fer en cada situació.

Al mateix temps avisa que el recurs web pot aportar recomanacions i consells però la informació no serà vàlida per realitzar informes i diagnòstics. Tampoc serà útil per substituir-se per atenció especialitzada. Així doncs, les aportacions que realitza es fonamenten en una anàlisi del punt emocional en el qual es troba la persona i, a partir d'aquí, proporciona eines per millorar l'estat anímic. Parteix de l'avaluació del malestar per determinar diferents recursos que poden alleujar aquesta sensació. Si l'avaluació de la persona és que no està passant per un bon moment emocional hi ha un oferiment per poder posar-se en contacte amb un professional en menys de 72 hores. A part d'aquesta opció, s'ofereixen segons el símptoma que es detecti un tipus d'eines i recomanacions diferents. De forma complementària dóna la possibilitat de contacte directe amb professionals per tractar estats més complexos.

4.5. GESTIÓ EMOCIONAL I EDUCADORS/EDUCADORES SOCIALS

Fins aquest punt s'ha pogut veure la part introductòria i teòrica sobre els diferents conceptes englobats sota gestió emocional però, en aquest moment cal deixar pas a la vessant més pràctica d'aquest treball fi de grau. El vincle entre la gestió emocional i la professió de l'educació social.

L'educador social és definit per Panchón (2020) com:

Un agent de canvi social, dinamitzador de grups socials a través d'estratègies educatives que ajuden als subjectes a comprendre el seu entorn social, polític, econòmic i cultural i a integrar-se adequadament.

Per altra banda, segons els documents professionalitzadors i el codi deontològic dels educadors socials (2007), les competències que manifesten les capacitats que han de tenir les persones que exerceixen la professió:

- Capacitats comunicatives
- Capacitats relacionals
- Capacitats de anàlisi i síntesi
- Capacitats crític-reflexives
- Selecció i gestió del coneixement i la informació

D'aquesta percepció de l'educació social es pot extreure com els educadors socials són una professió on l'eina, molts cops, són ells mateixos. Es busca un perfil de persona social que sapigui controlar situacions i trobar solucions a problemàtiques personals i contextuals rellevants. Així doncs, la relació en la gestió emocional radica en que, tal com s'ha exposat anteriorment, una major capacitat de coneixement d'emocions i pensaments suposa major benestar i millor qualitat de vida. També en l'entorn professional, donat que suma molta complexitat social per ser els agents de canvis que ajuden a les persones a trobar eines i recursos que puguin tenir un impacte positiu en les seves vides. Usó (2017) recalca les situacions d'incertesa i pressió davant els quals els troba el professional i que disposar d'un bagatge d'agilitat emocional facilita a l'educador dur a terme la seva tasca.

Sobre l'impacte específic de la covid-19 en l'execució de l'educació social Lezcano i Martínez (2020) exposen en el seu article com la pandèmia ha generat sentiments de por i dubte tants en els menors tutelats com en els treballadors i directius dels centres. Complementen aquesta informació amb el manifest que l'augment de les emocions negatives, l'augment de major risc social i la falta d'activitats on alliberar tensió es manifesten en els joves com factors de risc a patir trastorns mentals. Paral·lelament, aquests autors van realitzar un l'estudi d'investigació a 462 professionals (amb característiques personals diferents) que treballen en menors amb la pretensió de comprendre quin havia estat el seu impacte de la pandèmia. Van extreure les següents resultats a partir de les demandes dels treballadors:

- És un sector predominat per dones on les entitats que ofereixen els serveis ho fan, majoritàriament, a través del sector privat concertat amb l'administració. És a dir, hi ha poca gestió directa per part de l'administració.
- El teletreball ha dificultat el compliment d'objectius i ha suposat menys càrrega de treball. És a dir, és pot fer menys tasca exercint el teletreball i per tant tampoc es poden acomplir tots els objectius plantejats.
- Les necessitats dels professionals sorgides giren al voltant de la demanda de més formació i de la creació de protocols. Reclamen poder tenir unes pautes sobre les línies d'actuació que han de seguir per poder complir els objectius i mantenir el benestar de les persones amb les seves actuacions.
- Demanda d'inversió en les eines TIC per tal de poder traslladar de forma més coherent les seves intervencions socioeducatives. Ha estat un àmbit de treball on no s'ha dedicat inversió en poder digitalitzar i els professionals que hi treballen consideren que actualment és molt necessari.
- Creació de recursos de suport psicològics per als professionals que han estat atenent en primera línia les persones durant els moments més durs de la pandèmia.
- Inclusió de la figura d'educador social en les escoles de infants i joves públiques.

L'educació social hauria de ser de les professions en que més desenvolupés la gestió emocional com a tècnica tant a nivell personal però professional. Bé, la realitat dista de la voluntat i la idealització. Segons l'estudi de Cameselle (2017) els educadors socials careixen de bon nivell de competències emocionals pròpies i autonomia emocional. Pel que fa a la regulació emocional el nivell de partida tampoc és molt elevat, perjudicant de forma directa a les intervencions contínues que realitzen aquests professionals en les persones. Un dels arguments que expressa l'autora per argumentar aquesta situació és el baix reconeixement que perceben els educadors sobre la seva professió sentint que no és un àmbit respectat ni valorat, repercutint en el seu autoconcepte i autoestima professional. Argumenta que es necessiten molts més programes formatius respecte la gestió emocional en professionals perquè al ser els professionals les eines de treball es requereix que estiguin el millor possible.

Sota la perspectiva de Pax Dettoni (2017), en el programa d'acompanyament educatiu, cal desenvolupar la intel·ligència emocional dels usuaris (més concretament d'infants) perquè les dificultats i adversitat que tenen sovint estan relacionades amb problemes d'origen emocional. Desenvolupar la gestió emocional esdevindrà una eina d'ajuda i suport enfront aquest tipus de conflictes. Exposa la idea que per tal que així funcioni i es pugui ajudar a les persones usuàries es requereix que els educadors hagi fet un procés d'autoconeixement i tingui una correcta gestió emocional. Aquest requeriment té com a justificació que l'educador ha de ser un model de referència per als infants. De tal manera, si es considera que s'ha d'educar amb gestió emocional perquè pot ajudar a tractar problemàtiques i enfrontar-se a elles és imprescindible que els educadors posin en pràctica aquesta competència en la seva pràctica personal i professional. L'autora clarifica com l'objectiu de l'educació emocional engloba el foment del benestar personal i del benestar social. Per aconseguir el benestar emocional entren en joc actuacions com: augmentar la tolerància a la frustració, millorar el reconeixement i l'expressió de les emocions, disminuir els comportaments agressius i impulsius i augmentar l'autoestima. Consisteix en treballar l'autoconeixement i l'autocontrol a partir de molta feina personal sota uns paràmetres clars. En canvi, per aconseguir el benestar social és necessari escoltar i tolerar la diferència, tenir una actitud cooperativa, treballar l'empatia i les relacions amb els altres i augmentar la comprensió sobre altres persones i les seves emocions. Suposa ampliar a una esfera social aquelles elements treballats de forma individual. D'igual forma exposa com el grup d'iguals ajuda a aconseguir les fites individuals i cal generar un entorn satisfactori per les persones que hi formen part.

Un cop exposada la vessant teòrica cal mostrar també un anticipi del plantejament pràctic a partir d'experiències d'èxit.

Un documental de "60 minuts", (vicentpru, 2011) aporta la capacitat d'expressar emocions. Evidencia com un professor té l'habilitat de transmetre als seus alumnes la importància de poder parlar del que els succeeix i del seus sentiments per poder-los tractar i curar. També inculca el fer grup i estar pendent de la resta i de les seves emocions. És considerat un dels exemples d'ensenyança de partir d'una bona base de gestió emocional per dominar les situacions en el mateix àmbit i entendre quin és el seu paper per poder tenir una influència positiva.

Segons Genoveva Rosa (2017) des d'algunes entitats intenten apropar l'educació emocionals als infants, considerant aquest un àmbit a treballar per millorar la qualitat de vida de les persones. Posa en joc un concepte molt interessant, en el qual les persones vivim una realitat subjectiva a partir de la història que ens expliquem sobre el succeït.

Usó (2017) en el seu article exposa l'experiència professional d'una educadora emocional (Júlia Prunés). Empra contes, jocs i la gestió dels conflictes amb la intenció que els infants i joves puguin gestionar les seves emocions, fer introspecció i poder establir relacions sanes amb altres persones. Manifesta que, tot i un acompanyament emocional a una aula sencera de persones és complex, hi ha molta demanda de sentir-se escoltats i respectats. Justifica la necessitats de les persones, tant infants i joves com adults, d'aprendre escoltant les emocions i entenent-les per tractar de portar a terme els pensaments i les actuacions amb major benestar possible.

D'altra banda, i de forma més específica, l'article de Ballesteros i Blanch (2017), argumenten que cal parlar de les emocions en els nens petits, sobretot de les emocions negatives. Defensen que com a professionals de l'àmbit educatiu és necessari poder ajudar als infants a poder parlar del dol i la pèrdua. Cal estar preparats per ajudar als canvis que sorgeixin a les seves vides i els causin malestar, perquè consideren important que puguin expressar el seu malestar i no guardar-lo dins seu. Posen en rellevància com durant la vida ens enfrontem a gran quantitat de pèrdues (no només es refereixen a el dol per les persones sinó per llocs físics, estats emocionals, objectes, etc.) i si som capaços de gestionar aquest patiment podem ser més capaços d'enfrontar les adversitats de la realitat en que visquem.

5. ANÀLISI I DISCUSSIÓ

Fins aquest moment la tasca ha consistit a donar forma a una fonamentació teòrica i poder aportar una visió bàsica a totes les persones lectores. Però, en aquest punt arriba la concreció més realista del treball. Realista en el sentit que fins ara s'ha mostrat com els autors i les autores escriuen les seves teories i fan les aportacions, però, cal poder vincular aquest coneixement tècnic a la realitat actual i a l'aplicació en la pràctica professional en els educadors socials i més concretament aquells que treballen en CRAE. L'àmbit del CRAE ha estat escollit donat que en ser entorn semiobert i vinculat amb infants i joves pot esdevenir clau treballar la gestió emocional, i perquè a partir de les pràctiques he pogut aprendre d'aquest context. Cal especificar, per tenir en compte, que fins ara s'ha elaborat un discurs que podia ser extrapolable a qualsevol persona o professional, però en aquesta part hi ha un trencament d'aquesta dinàmica per centrar-se més en la visió de professional de CRAE. És a dir, s'ha exposat la gestió emocional per una població majoritària, però aquest apartat està dedicat a explorar la fonamentació teòrica vinculada a la pràctica dels professionals de l'educació social, donat que s'analitzarà segons el criteri de viabilitat en l'àmbit específic.

5.1. SEGONS DEFINICIÓ

En l'actualitat s'utilitzen gran nombre de termes, plens de matisos, per definir la capacitat per gestionar les emocions. Cal recordar que, en aquest treball, el terme gestió emocional és utilitzat com un terme paraigües per acollir tots els conceptes del mateix àmbit d'estudi. Però quin és el terme més adient, dins aquest paraigua, per una persona que exerceix l'educació social i vol transmetre el coneixement de gestió emocional als usuaris del recurs on treballa?

Salovey i Mayer van ser els primers a tenir èxit i reconeixement per parlar de gestió emocional, en el seu cas intel·ligència emocional. Seguint la definició dins l'apartat de conceptes claus, aquests autors vinculen l'emoció i la raó per evidenciar que l'èxit tracta d'una relació estreta entre els dos àmbits. La societat de fa trenta anys podia ser més freda amb les emocions i calia una sistematització d'aquestes per tenir èxit, lligats als canons i models socials de l'època.

És cert que l'esforç i el domini de les emocions són elements que facilitaran els accessos a determinades tasques dins la societat, però no ho són tot. Tenir aquests pensaments i transmetre'ls a les persones amb què treballem pot ser molt perillós perquè els pot generar molt sentiment de frustració i malestar si no aconseguen tot el que es proposin.

Goleman va saber captar l'interès de les persones arreu del món a partir d'aprofundir en la idea de Salovey i Mayer per dir que podem dominar-nos completament i ho podem fer amb la resta. El plaer del poder va tenir gran èxit i ràpidament va decidir dedicar-se a l'àmbit empresarial, on encara tenia més importància. No és un visió realista, donat que durant el dia ens enfrontem a gran quantitat de situacions que no tenim els mecanismes ràpids adequats per solucionar. Si més no en un principi de començar a fer introspecció no disposem de les eines necessàries desenvolupades prou per a elaborar aquests mecanismes. Dins l'àmbit de l'educació emocional també ho trobo perillós, ja que arribar a dominar-se completament és una tasca realment complexa i tractar de dominar a la resta de persones molt negatiu. Per les persones que exerceixen l'educació social crec que és una fita molt elevada pensar que sempre estaran preparats per respondre qualsevol situació que se'ls presenti, treu molta consciència de les capacitats pròpies i dels límits, i intentar dominar a les persones que atensem molt perillós perquè pot generar molta dependència. Aquesta teoria sobre intel·ligència emocional s'ha d'agafar en pinces dins la pràctica professional, poder començar a introduir-se però no arribar a agafar tot el missatge. O convertir-la en una lectura d'aprenentatge un cop hi hagi una introspecció feta i s'estigui aprofundint en gestió emocional.

Les aportacions de Susan David són més flexibles i realistes. Té un punt molt important dins la gestió emocional i és que sorgeix de la necessitat i de la supervivència. Pot ser una mica brusca, però creu que la pràctica de la gestió emocional ha d'estar vinculada a una necessitat i ser concebuda com una eina de supervivència perquè sigui emprada amb èxit. Els educadors socials, necessitem eines i recursos de gestió emocional per ser bons professionals. Donat que, al ser l'eina de treball, hem de saber separar el vessant professional de la personal. També aprendre a gestionar tot allò que ens succeeixi en la feina perquè podem enfrontar-nos a circumstàncies molt complexes per les que hauríem d'estar preparats emocionalment. El que més m'agrada de l'agilitat emocional radica en la flexibilitat de poder entendre les emocions i profunditzat en aquestes no amb la pretensió de dominar-les sinó amb la idea de poder viure amb elles i gestionar-les per estar millor en un aspecte emocional i vital.

Cal ser conscients que la gestió emocional és una eina que evoluciona i està en constant progrés. Amb conseqüència fàcilment quan comencem a exercir la professió tinguem més dificultats emocionalment i cal ser flexibles per no posar-nos una pressió que ens generi patiment mental. De cara als usuaris de CRAE crec que és una fórmula prou sana de relació amb les emocions i la racionalitat sobre aquestes, tot i que sovint es pot caure en tècniques d'autoajuda dependents o que no es coneixen per a aplicar-les correctament.

Com últimes definicions clares i destacables són les de les entitats que es dediquen a ensenyar gestió emocional, com el SEER o el VIVA. El conceben com una eina per analitzar i gestionar les emocions per trobar un benestar. Considero molt rellevant que actualment hagin recursos on treballar aquest àmbit perquè és una senyal que ha agafat importància a nivell social. Estic d'acord amb les seves definicions i pràctiques. El més positiu podria ser la suma de la pràctica individual amb el seguiment grupal.

En resum, totes les definicions sota el paraigua de gestió emocional tenen el seu context i la seva missió. Com a professionals de l'educació social hem de saber triar quina és la més adient per nosaltres i quines tècniques ens poden resultar més eficients per treballar la gestió emocional.

5.2. PENSAR-SENTIR-PENSAR-ACTUAR SOTA ANÀLISI

Diversos autors com Sagristà (2016), Bisquerra (2003) i Verminetti (2017) amb les seves aportacions mostren la importància dels tres pilars (o quatre) per poder expressar de forma adient la barreja entre emocions i raó. En el marc teòric d'aquest treball queda reflectida com la fórmula més correcta, i on s'introdueix la gestió emocional, era que un sentiment ve percebut d'un pensament on requereix una reflexió sobre aquest per poder determinar una actuació. Si concretem en la quotidianitat d'un CRAE i en les circumstàncies que poden ocórrer no sempre es disposarà de la capacitat per ser conscients i executar els quatre passos. Sovint reaccionem amb impulsos a les realitats, fent que primer tinguem un sentiment per actuar i després pensar. O quan experimentem por i angoixa és barreja de forma més igualitària el sentiment i el pensament per potser no fer cap actuació al respecte. El que cal especificar és que la gestió emocional comporta molta introspecció i molta pràctica. És una tècnica que cal aprendre i que es pot anar treballant amb aquests pilars per tractar que al final aquesta segona ronda de pensament sorgeixi sola.

Com educadors socials, en una metodologia d'intervenció centrada en la persona i amb un perfil professional reflexiu i complex, necessitem ser conscients que no tindrem les respostes a totes les situacions i sovint hi haurà circumstàncies on no tindrem un protocol clar d'actuació, donat que els factors que envolten els casos canviaran. És a dir, els usuaris que atenguem seran diferents els uns dels altres, en les seves històries particulars i els seus contextos concrets; l'entorn social i polític també serà diferent cada cop i fins i tot nosaltres com professionals tampoc serem iguals. Per aquestes raons cal que cada cop treballem més la gestió emocional, per no tenir una recepta clara per tots els casos sinó per ser capaços d'analitzar amb rapidesa les necessitats de cada persona en el moment actual i el que nosaltres podem aportar. Aquesta és una realitat que podem aprendre i millorar en el temps a partir de la pràctica professional però també del component personal de la gestió emocional. Valorant les emocions i els sentiments serem capaços de detectar amb més exactitud les necessitats de les persones usuàries i oferir una intervenció adequada a aquestes. Amb el temps i el treball serem capaços d'oferir respostes correctes i adients i cometre menys errors d'adequació al cas. Controlar les pròpies emocions facilitarà també que no responguem amb una actuació abans que un pensament.

5.3. UTILITAT GESTIÓ EMOCIONAL

En aquest punt considero rellevant destacar i remarcar la utilitat de la gestió emocional. Com s'ha evidenciat al llarg del treball la idea d'intel·ligència emocional va sorgir amb la voluntat de poder dominar la ment d'un mateix i la de la resta. De poder descobrir i profunditzar en tot l'aspecte emocional de la racionalitat humana amb la il·lusió de poder arribar a dominar-se un mateix i restringir tota aquesta part per poder arribar a tenir més èxit. Tant per la part individual de saber-se portar millor o ser capaç d'eliminar o minimitzar parts de la identitat com per una part social i comunitària per poder convèncer les persones i ser ídol de masses a partir del carisma i el domini de les identitats alienes. Tot i que amb els anys ha anat baixant la força d'aquest discurs encara es pot arribar a comprendre la gestió emocional com una tècnica de domini de masses. Però, en un context d'educació social crec que la utilitat de la gestió emocional pot ser molt més sana i positiva.

Considero que cal enfocar-ho com una eina de supervivència o benestar personal. Donat que tenir una bona gestió emocional pot ajudar a les persones a sentir-se millor amb elles mateixes i a poder portar totes les coses a les quals s'han enfrontat en un passat i s'enfronten en l'actualitat. Crec que pot ser una tècnica per poder ajudar a valorar i extreure els sentiments d'un passat o d'un present per aconseguir una estabilitat emocional que els permeti seguir enfrontant-se a les realitats. Evidentment perquè això sigui possible crec que els educadors socials han de fer-ho abans per intentar no cometre errors en la tasca educativa i ser uns referents que puguin aportar als infants i adolescents. No tindrà tant impacte si, com educadors, pretenem que els nostres usuaris segueixin les tècniques de la gestió emocional i facin introspecció si com professionals no ho hem treballat prèviament. Des d'un nivell més individual, durant tot el treball, hem pogut veure els beneficis de treballar la gestió emocional pròpia per tal de poder sentir més benestar personal. Des d'un nivell professional on ens trobem en situacions estressants i que impliquen molta dedicació personal pot afectar a nivell emocional i mental i cal ser capaces de poder-ho tractar per tal que no ens suposi un problema major a la llarga de la pràctica professional. Fer introspecció, reflexionar i realitzar tècniques específiques ajudaran a poder portar millor les necessitats emocionals respecte a la feina que tinguem com educadors socials.

5.4. GESTIÓ EMOCIONAL I FELICITAT

Sobre el vincle entre la gestió emocional i la felicitat hi ha hagut tres autors claus en el marc teòric del treball. Elsa Punset entén i exposa la felicitat com un plaer durador vinculat a la capacitat de trobar èxit en les fites personals i en la resolució de problemàtiques que succeeixen. Manifesta que hi ha una relació amb les persones optimistes donat que considera que es prenen la vida amb més perspectiva. D'aquesta autora crec que és molt destacable el fet que la realitat generalment no és objectiva ni equitativa. Considero que com educadors socials cal que tinguem molt present que la nostra realitat està molt condicionada per la perspectiva amb la qual veiem els contextos i que puguem transmetre aquesta idea als usuaris de CRAE, donat que els pot servir per gestionar de forma més efectiva la seva història personal i el seu present i futur. Ara bé, penso que entre la gestió emocional i la felicitat no hi ha una connexió tan directa. Poder gestionar les emocions no serà el miracle a la seva situació, ajudarà al fet que puguin comprendre millor la seva identitat, però no els resoldrà sola tot el que els causi patiment. Crec que cal ser realistes i no fer la connexió tan directa sinó matisar per no generar falses expectatives a les persones. Crec que com educadores socials hem de ser molt responsables amb la informació que transmetem donat que en tractar amb persones en risc d'exclusió poden ser més vulnerables davant algunes afirmacions.

Daniel Goleman segueix en la mateixa línia destacant que la gestió emocional fa més felices a les persones perquè són més capaces de gestionar les emocions negatives. Aquest autor, com he exposat anteriorment, es fonamenta en el fet que les persones són totalment capaces de dominar-se. Com també he exposat anteriorment considero que és una expectativa molt alta per les persones. Més encara si són infants o joves i resideixen a un CRAE. Ser capaços de gestionar totes les emocions i circumstàncies que ens envolten és realment complex i crec que des de la professió hem de tenir molt clar que ens podem enfrontar a situacions complexes i estar preparats però no transmetre la pressió de poder fer tot sempre perfecte. Dient això, considero que és cert que gestionant millor les emocions negatives la persona pot tenir menys patiment perquè es treballa més amb un mateix. Començar a fer introspecció o seguir tècniques de gestió emocional pot enfrontar-nos a realitats complexes que ens provoquen dolor i patiment i cal que les persones puguin estar preparades per enfrontar-se a sentiments desagradables que, un cop tractats i gestionats, poden aportar benestar.

Susan David opinava que la felicitat tal com està plantejada actualment pot arribar a ser una utopia i que pot generar encara més infelicitat. Coincideix amb Goleman i Punset en què la clau de la felicitat resideix en ser capaços de portar el millor possible les situacions i les emocions, així respondre a situacions complexes i malestar i saber gestionar aquests moments serà el que ens aportarà benestar. Tot i que no relaciona de forma tan directa la felicitat i l'agilitat emocional. Exposa tota la pressió que sentim en el dia a dia sobre les tasques que hem de realitzar i l'èxit que hem de tenir, provocant molta frustració a les persones. Ella contempla la felicitat com una versió més relaxada on no ens imposem una perfecció o un acompliment de totes les fites en un temps rècord perquè aquesta situació resta tot el benestar i felicitat que podríem sentir.

En línies generals estic d'acord amb els autors en què saber gestionar les circumstàncies i les emocions minimitzarà el patiment de les emocions negatives, però no cal deixar de ser conscients de no posar les expectatives massa elevades per no crear frustracions. A escala personal considero que com educadors hem de conèixer molt bé les nostres capacitats i els nostres límits per posar-nos objectius i metodologies assolibles i realistes. A nivell d'exercici de la professió amb els usuaris crec que cal evitar les pressions i les idealitzacions perquè poden generar en molt desgast emocional i ser pitjor per la seva situació.

5.5. L'IMPACTE DE LA COVID-19

Tal com s'ha exposat la pandèmia de la covid-19 ha tingut gran impacte tant en la població general com si s'especifica en l'àmbit de l'educació social. Les conseqüències psicològiques han estat devastadores per la població. La COVID-19 ha provocat que el món parés de tal forma que ha deixat a les persones amb un estat emocional més vulnerable. Per la població general el confinament ha suposat un aïllament amb ells mateixos que ha generat molts sentiments de malestar. També cal remarcar la gran crisi sanitària que ha suposat i tota la por i la incertesa social que ha provocat. L'estudi consultat i citat anteriorment mostra com les persones ens hem hagut d'enfrontar en soledat a les nostres emocions i sense focus de distracció predominants. Aquesta situació ha fet que les persones puguin ser més conscients del seu estat emocional i sentir-se pitjor. S'ha posat en rellevància la salut mental i la gestió emocional com a eina que pot suposar una ajuda en aquestes circumstàncies.

Ha afectat tant el confinament i la pandèmia globalment que ha suposat que les persones se sentin més lliures d'expressar el seu malestar i de recomanar eines que puguin millorar els seus estats d'ànim, com per exemple la posada en marxa de l'aplicatiu GestioEmocional.cat. Les dades de l'estudi consultat de l'impacte psicològic durant el confinament han mostrat com la vida de totes les persones ha canviat i els ha remogut psicològicament. S'ha pogut comprovar com els espais on s'ha hagut de romandre tant de temps han estat analitzats tant com l'afectació que hem tingut personalment amb la pandèmia. És un moment especialment vulnerable per tota la població i s'ha pogut veure reflectit en les dades de l'estudi aportades al marc teòric del treball. S'ha pogut començar a analitzar elements que abans en podien passar per alt, tant els espais físics on ens situem i vivim com les persones amb qui tractem cada dia. La realització d'aquest estudi ha permès donar a conèixer com ha viscut la població enquestada aquests mesos fent un reflex de les realitats personals i necessitats de la ciutadania. Cal seguir posant el focus en l'anàlisi de com vivim i no que hagi sigut una conseqüència aïllada d'estar confinats.

Respecte a l'estat específic dels professionals en els CRAE segons l'estudi consultat la conclusió més clara que es pot extreure considero que radica en el fet que no es parla de sentiments, emocions i estat personal dels professionals que han estat treballant. Em sembla molt simbòlic que l'estudi analitzi recursos, dades i metodologies, però no se centri a parlar de com ha afectat psicològicament als professionals tant el confinament específic com la pandèmia en general. Evidentment tots els aspectes presentats i analitzats són importants, però cal poder donar aquesta importància al benestar de la persona. Calen més dades sobre com han viscut els professionals que han estat atenent a persones usuàries i quines propostes tenen per poder tractar i millorar aquests elements. És cert que s'inclou i jo li he donat gran importància en el marc teòric perquè té molta relació amb els continguts tractats en l'elaboració del treball, però caldria més presència. Poder valorar quin ha estat l'impacte emocional dels educadors que han estat en primera línia ajudaria també a entendre quines són les necessitats i els reptes de la professió actualment i com podem cuidar als que cuiden.

5.6. FACILITATS I DIFICULTATS AL TREBALLAR LA GESTIÓ EMOCIONAL EN ELS CRAE

Per donar tancament a aquest punt fins a la globalitat del treball exposaré de forma més clara quines considero que són les dificultats i les facilitats envers la gestió emocional en l'entorn del CRAE.

Com a principals facilitats cal destacar el moment vital pel qual estan passant aquestes persones. Els usuaris del CRAE són infants i joves en situació de desemparament respecte a la seva família. D'aquesta manera aprofundir en la gestió emocional els pot resultar molt útil, donat que els caldrà gestionar tot el que han viscut anteriorment al mateix temps que reflexionen sobre la seva realitat actual. Tal com s'ha exposat la gestió emocional és una eina per tal que les persones puguin aprendre a portar millor les circumstàncies que els envolten per poder arribar a viure amb benestar i pau mental i emocional. Serà crucial que els educadors i educadores que els acompanyen en el seu procés hagin fet aquest treball introspectiu de forma prèvia, per assegurar que poden assolir la seva tasca amb èxit.

Per la contra, especificant en l'àmbit, també hi ha una sèrie de dificultats per portar a la pràctica la gestió emocional. Cal tenir present en tot moment les expectatives i la pressió que poden experimentar tant els professionals com els usuaris, donat que exigir-se massa pot ser contraproductiu pel seu benestar. No s'ha de deixar de tenir present les capacitats pròpies i la història personal per tal de poder fixar uns reptes assolibles. També esdevindrà positiu ser conscients que es tracta d'un procés llarg on caldrà fer front a elements desagradables o molt durs per la persona que poden posar en joc la seva identitat. Una altra dificultat pot radicar en el context actual on la pandèmia de la covid-19 ha afectat la salut mental de les persones i ha pogut suposar un trasbals important per les persones.

Tot i que la finalitat d'aquest punt era clarificar he fet, de forma complementària una guia de bones pràctiques perquè serveixi de material de suport a les educadores i els educadors socials que treballen a aquest tipus de recursos.

6. CONCLUSIONS

La pregunta inicial que em vaig plantejar era: quines són les bones pràctiques que poden aplicar els educadors socials en relació amb la gestió emocional? A partir d'aquí vaig considerar que per respondre primer calia posar en rellevància la importància de la gestió emocional en les professions socials i fer aprofundiment tècnic. Així doncs, vaig poder fer una recopilació dels punts que em semblaven més importants de la gestió emocional per poder tenir uns coneixements bàsics sobre què és i de quina forma es presenta a la realitat aquesta eina d'anàlisi introspectiva. Aquests punts han estat: un primer d'estat de la qüestió i conceptes clau, un segon vinculat a la història i els orígens de la gestió emocional, un tercer que constava de posar en manifest autors i autores rellevants en l'àmbit, un quart on es plantejava aquest coneixement intangible mitjançant una problemàtica actual com la de la pandèmia de la covid-19 i finalment la vinculació amb l'educació social, els professionals i experiències d'èxit. El focus que he tingut present durant tot el treball eren les persones que exerceixen d'educació social, que puguin llegir aquest treball i trobar sentit a la gestió emocional en la seva pràctica professional. Pel que fa als objectius em vaig marcar un primer que tractava d'aportar aquest coneixement tècnic i un segon que consistia en l'elaboració d'un fulletó de bones pràctiques. Per això he fet una part d'investigació teòrica i he complementat amb una proposta pràctica. Crec que els dos pilars són força coherents entre si i que poden aportar una visió més global i concreta del que vull aportar. D'aquesta manera, mitjançant la redacció d'aquest treball, s'han complert els dos objectius i, consegüentment, la pregunta inicial queda resposta.

Com a línies de futur que considero rellevants destacar i seguir treballant és seguir destacant la importància de la gestió emocional en persones que exerceixen l'educació social. Crec que és molt necessari que des dels diferents focus de formació i aprenentatge s'insisteixi a aportar la visió teòrica i oferir eines pràctiques perquè es pugui treballar la gestió emocional. Una proposta més específica considero que fins al grau d'educació de la facultat es puguin oferir les matèries relacionades en aquesta àrea també en els primers cursos donat que pot tenir més sentit començar a treballar-ho des dels primers moments de la formació. També com educadors socials tenir la responsabilitat de seguir treballant aquestes àrees, tant pel nostre benestar com pel de les persones que atenguem.

La realització d'aquest treball ha suposat tot un procés personal. Estic molt orgullosa del tema que vaig escollir perquè crec ha fet que em sentís molt còmoda investigant i redactant. Crec que he pogut plasmar en la redacció tot l'aprenentatge tècnic que he pogut incorporar mitjançant l'elaboració. He pogut aportar tot el que he après durant el grau, el que ja tenia de base i tot el que he investigat i llegit dels autors per poder crear-lo en format de treball final de grau. És un tema que m'apassiona i que crec molt en la seva necessitat i estic agraïda que se m'hagi donat l'oportunitat de poder fer un treball d'estil més lliure per plasmar totes les idees que tenia al cap arribat aquest moment. També ha estat un treball que m'ha fet sentir culpable alguns cops, i ho vull exposar per si alguna persona més en la lectura s'identifica, perquè no sempre he tingut una gestió emocional excel·lent de la qual estar orgullosa i haver d'encarar-me i posar a redactar sobre el tema em feia sentir una mica farsant. Crec que aquest procés forma part de la gestió emocional, no sempre estarem a un bon nivell, però, per mi, el més important és ser conscients i acceptar els errors i els moments de vulnerabilitat. Vull manifestar en aquest apartat que ens pot no sortir bé i cal estar preparats. Com dir això és molt fàcil, però posar-ho en pràctica menys he elaborat el fulletó de bones pràctiques pensat com infografies separades per blocs i nivells. Després de fer tanta fonamentació teòrica veia una oportunitat poder presentar un recull de recursos que puguin utilitzar els i les educadors/es socials.

7. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

AprendemosJuntos. (2019). Agilidad emocional: un entrenamiento para vivir mejor. Susan David, psicòloga (vídeo). Youtube <https://www.youtube.com/watch?v=tEntuVUc7PM&t=201s>

AprendemosJuntos. (2018). “Las emociones impactan mucho en la inteligencia de los niños”. Elsa Punset (vídeo). Youtube https://www.youtube.com/watch?v=KUTh9fBg_nQ&t=2s

AprendemosJuntos. (2018). Los beneficios de la inteligencia emocional para nuestros hijos. Daniel Goleman (vídeo). Youtube <https://www.youtube.com/watch?v=k6Op1gHtdoo&t=4s>

ASEDES (Asociación Estatal de Educadores Sociales)-; CGCEES (Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales) (2007). Documents professionalitzadors dels Educadors Socials.
https://www.ceesc.cat/images/simplefilemanager/556d9518310849.79010543/Doc_prof_cat.pdf

Ballesteros, N; Blanch, S. (2017). Acollir i acompanyar el dol en l'etapa d'educació infantil.
<https://diarieducacio.cat/acollir-acompanyar-dol-letapa-deducacio-infantil/>

Balluerka, N, Gómez, J, Hidalgo, M, Gorostiaga, A, Espada, J, Padilla, J, Santed, M. (2020). Les conseqüències psicològiques de la covid-19 i el confinament. Ministerio de universidades
https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf

Bisquerra, R. (2003). *Revista de Investigación Educativa*. Vol. 21, n.o 1, págs. 7-43
<https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>

Bolaños, A; Bolaños, E; Gómez, D; Escobar, A (2013). Origen del concepto “Inteligencia emocional. Treball no publicat.

<https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

Cameselle Fernández, N. (2017). Percepción de la gestión emocional del/a educador/a social. Projecte Final del Postgrau en Educació Emocional i Benestar. Barcelona: Universitat de Barcelona. Dipòsit Digital: <http://hdl.handle.net/2445/118320>

David, S. (2018). Agilidad emocional. Editorial Sirio.

Departament de Sanitat. (2020). Aplicatiu GestióEmocional.

<https://gestioemocional.catsalut.cat/>

Dettoni, P. (2017). Educació emocional: guia d'intervenció. *Fundació Catalunya La Pedrera*. https://www.fundaciocatalunya-lapedrera.com/sites/default/files/2019-10/Guia_edu_emocional_PAE_2.pdf

Dueñas Buey, M (2002). Importància de la intel·ligència emocional: un nou repte per la orientació educativa. *Educación XX1*, (5),77- 96.[fecha de Consulta 6 de Febrero de 2021]. ISSN: 1139-613X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=706/70600505>

Escuela de Coaching en Barcelona EDPyN. (2016). Paul Ekman: el rostro de las 7 emociones <https://edpyn.com/paul-ekman-rostro-emociones/>

Fernández, P; Extremera, N. (2005). La intel·ligència emocional i l'educació de les emocions des del model de Mayer i Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formació del Profesorado*, 19(3),63-93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274/27411927005>

Fernández, S. (2020). Primera Historia de la crisis del Coronavirus en España (43), 12-22 <https://www.revistalarazonhistorica.com/46-2/>

Figueroba. (2020). La teoría de las aptitudes mentales primarias de Thurstone. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/teoria-aptitudes-mentales-primarias-thurstone>

Gardeta, A. (2016). Com canviar les emocions? En el triangle està la resposta. <http://gardetapsicoterapia.es/psicologia/como-cambiar-las-emociones-en-el-triangulo-esta-la-respuesta>

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Editorial Kaidós.

Goleman, D. (1992). La pràctica de la intel·ligència emocional. Editorial Kaidós.

Martitegui, A. (2020). *Por qué la inteligencia emocional puede ayudarnos durante la crisis del coronavirus*. https://www.niusdiario.es/salud-y-bienestar/coaching/inteligencia-emocional-ayudarnos-criisis-coronavirus_18_2944995215.html

Martínez-Pérez, A.; Lezcano-Barbero, F. (2020). Percepció de l'impacte de la covid-19 en els professionals de l'educació social que treballen en menors. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*. 9. 223-243. 10.15366/riejs2020.9.3.012.

Mesa, J. (2015). Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes (Tesi doctoral, Universidad de Murcia). Tesisenred. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>

Regader. (2020). La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. <https://psicologiymente.com/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>

Trujillo Flores, M; Rivas Tovar, L (2005). Orígens, evolució i models d'intel·ligència emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25),9-24. ISSN: 0121-5051. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802502>

Sagristà, D. (2016). El Poder del Triángulo Pensar-Sentir-Actuar. <http://www.davidsagrista.com/blog-comunicacioacuten/el-poder-del-triangulo-pensar-sentir-actuar>

SEER. (2020). Salut i educació emocional <https://salutieducacioemocional.com/>

VEIE. (2020). Vida Escola d'intel·ligència emocional <https://www.veie.es/>

Verminetti, C. (2017). Inteligencia Emocional #4 😊😊😊 "Siento, pienso, luego existo" (vídeo). Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=T7_eiJBLio8

Vicentpru. (2017). Pensant en els altres, de Toshiro Kanamori. (vídeo). https://www.youtube.com/watch?v=so3Mr-OKG60&ab_channel=vicentpru

Voyart, G. (1983). *El autentico mundo de Alfred Binet*. Journal for the Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje, ISSN 0210-3702, ISSN-e 1578-4126, Nº 22, 1983, págs. 109-114 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=668634>

Usó. (2017). Eduquem bé les emocions. https://criatures.ara.cat/infancia/eduquem-emocions-criatures_1_1296942.html

