



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

**L'AUTOCONEIXEMENT, L'EINA
ESSENCIAL PER A LA PROTECCIÓ
DELS PROFESSIONALS EN
SITUACIONS D'AGRESSIVITAT.**

Treball de Fi de Postgrau

Laia Joyera Esteban

Tutora: Lupe Navas

Postgrau en Acolliment Residencial a la Infància i l'Adolescència.

Universitat de Barcelona.

Barcelona, Febrer de 2019

Resum:

L'alta freqüència de conductes violentes dins dels centres de protecció a la infància i l'adolescència posen en perill els/les professionals que hi treballen i els infants i adolescents atesos. Donat aquest context, per tal de protegir-se de les situacions d'agressivitat i per proporcionar un bon acompanyament dins dels centres, els/les professionals del sector han de ser emocionalment estables i han de cuidar-se treballant i donant resposta a les seves necessitats personals. L'eina essencial que permet regular qualsevol càrrega emocional és l'autoconeixement. L'objectiu principal d'aquest estudi és conèixer-nos a nosaltres mateixos, tant interiorment com exteriorment, per promocionar l'autocura i la dels infants i adolescents amb els quals intervenim, a partir d'un recull d'informació tant teòrica com pràctica i a partir de l'experiència de diferents professionals del servei.

En el present estudi s'ha valorat una mostra de 8 professionals del sector de protecció a la infància i l'adolescència que varen realitzar una entrevista semiestructurada en la qual s'aprofundeix sobre emocions viscudes després de patir una agressió física dins del centre, necessitats dins del lloc de treball i eines d'autoconeixement, entre d'altres. Els resultats indiquen que l'autoconeixement és valorat pel 100% (n=8) dels professionals que treballen en el sector de la infància i l'adolescència com una eina essencial per realitzar la seva feina. A més, el 62% (n=5) dels educadors/es utilitzen mesures o mètodes per autoconèixer-nos en l'àmbit emocional. Per últim, l'autoimatge ha estat valorada com un factor important amb un 50% (n=4) a l'hora de realitzar intervencions, però no tan reconeguda com l'autoconeixement emocional. Els/Les professionals dins del centre volen transmetre qualitats com ara confiança, proximitat, seguretat, tranquil·litat i calma en l'atenció als infants i adolescents del centre.

Paraules clau: Agressivitat, Conducta violenta, Autoconeixement, Autoimatge, Emocional.

Abstract:

The high frequency of violent conducts on child and adolescence's protection centers endangers both professionals and children. Given the context of the situation, in order to protect themselves from aggressiveness and to give a good assistance at the centers, professionals are expected to be emotionally stable and self-protecting whilst working and giving response to their personals needs. The key tool which allows to control any kind of emotional weight is self-knowledge. The main objective is to know oneself, both external and internal, to cultivate the cure of oneself and the children we

attend, through to the sum up of information, theoretical and practical, as a result of different professional experiences.

On this present study, it has been analyzed a sample of 8 professionals in the area of protection of childhood and adolescence who took a semi structural interview delving on lived emotions after an experience of aggression, needs inside their workspace, self-knowledge tools, among others. The results show that self-knowledge is valued by 100% (n=8) of the professionals working with children and teenagers as a key tool for their job. Moreover, a 62% (n=5) of the educators use methods to emotionally know themselves. Lastly, self-image has been marked as an important cause with a 50% (n=4) to operate but not as valued as emotional self-knowledge. The professionals within the center would like to transfer traits such as confidence, tranquility and calmness in the time to attend to children and adolescence at the centers.

Key words: Agressiveness, Violent conduct, Selfknowledge, Selfimage, Emotional.

ÍNDEX

1- FONAMENTACIÓ TEÒRICA.....	1
1.1- Introducció.....	1
1.2- La ira.....	2
1.3- La violència dins dels centres de protecció i la importància del paper de l'educador/a.....	6
1.4- Prevenció/ Protecció davant d'agressions als centres.....	7
1.4.1-Protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència als centres.....	7
1.4.2- Les Àrees de Supervisió dels professionals que atenen a la infància i adolescència.....	8
1.5- Autoconeixement.....	10
1.5.1- Autoconeixement corporal o imatge.....	10
1.5.1.1- Què és la Autoimatge?.....	10
1.5.1.2- L'autoimatge en l'expressió d'emocions.....	11
1.5.1.3- Iconologia de la imatge.....	11
1.5.2- Autoconeixement emocional.....	17
1.5.2.1- Autoconeixement emocional: autoestima, autoconcepte i autorealització.....	18
1.5.3- Autoconeixement mental.....	21
2. PART PRÀCTICA.....	23
2.1- Objectius i hipòtesis de l'estudi.....	23
2.2- Metodologia.....	24
2.2.1- Tipus de disseny d'investigació.....	24
2.2.2- Mostra de l'estudi.....	24
2.2.3- Material i instruments.....	24
2.2.3.Procediment de recollida de dades.....	25
2.3- Discussió i resultats de l'apartat d'autoimatge.....	25
2.3.1- Que és l'autoimatge i la seva importància en situacions d'agressivitat.....	25
2.3.2- Aptituds d'un bon educador i la seva linealitat.....	28
2.3.3- Satisfacció i Linealitat dels entrevistats.....	31
2.3.4- Linealitat Ideal i Gènere dels entrevistats.....	33
2.4- Discussió i resultats de l'apartat d'autoconeixement emocional.....	34
2.4.1- Agressions físiques, actuacions del professional i impacte emocional en l'educador.....	34
2.4.2- Impacte emocional en els/les educadors/es després de l'agressió.....	37
2.4.3- Eines/ Mètodes/ Recursos per la cura, protecció dels educadors.....	39

2.4.4- Autoconeixement i eines/ mètodes/ recursos per aconseguir-lo.....	42
2.5- Conclusió.....	46
3-BIBLIOGRAFIA.....	48
3.1- Webgrafia.....	49

1- FONAMENTACIÓ TEÒRICA

1.1- Introducció

L'agressivitat és una emoció secundària derivada de la ira, emoció bàsica, que apareix en situacions de violència. Aquesta activa respostes fisiològiques, neurològiques i cognitives. També apareix una resposta emocional que depèn concretament de la variació i intensitat dels sentiments que s'experimentin. Una conducta violenta destaca per buscar l'agressió i perjudicar els altres a base de cops de punys, puncions amb objectes, puntades de peu, entre d'altres. Cal destacar, que aquestes conductes vénen donades per un component de naturalesa emocional desajustat, és a dir, com una necessitat desesperada, que demana a crits atenció i estimació.

L'alta freqüència de conductes violentes dins dels centres de protecció a la infància i l'adolescència posen en perill els professionals que hi treballen i els infants i adolescents atesos, protagonistes d'aquests actes. Per aquest motiu els professionals, per protegir-se de situacions d'agressivitat i ajudar als infants i adolescents a crear un estil afectiu propi, que tingui en compte les necessitats essencials i les característiques singulars i personals de cadascun d'ells, és essencial que s'autoconeguin.

L'autoconeixement és una eina que ens permet saber de nosaltres, del que pensem, del que sentim, del que fem, del que transmetem, entre d'altres. Aquesta informació ens permet conèixer les nostres fortaleses, debilitats, necessitats, capacitats i limitacions. L'autoconeixement es divideix en tres blocs essencials durant aquest projecte que han estat concretament, l'emocional, el mental o cognitiu i el físic o més conegut com l'autoimatge. Altres eines existents esmentades en la prevenció i protecció davant de situacions de violència als centres són el protocol de prevenció i actuació davant actes d'agressivitat i la supervisió o assessorament als professionals.

L'objectiu general de l'estudi és promocionar l'autocura i l'autoconeixement dels/les educadors/es socials, per tal de reduir el nombre d'agressions als centres. A partir d'un recull d'informació tant teòrica com pràctica, a partir de l'experiència de diferents professionals del servei, que facilitarà poder conèixer-nos a nosaltres mateixos/es interiorment, com exteriorment, per promocionar l'autocura i la de l'infant o adolescent amb el que intervenim.

El treball es dividirà en dues parts principals, una teòrica i una d'altre de pràctica. En primer lloc, en el marc teòric s'exposarà una introducció, la ira i l'agressivitat com a emocions, les conductes violentes dins dels centres i les mesures de prevenció i protecció davant de situacions d'agressivitat. Seguidament s'introdueix

l'autoconeixement dividit en autoimatge, emocional i mental o cognitiu, els quals engloben eines per tal d'autoconeixer-nos en aquests tres àmbits.

En segon lloc la part pràctica incorpora els objectius i hipòtesis del present estudi, el disseny d'investigació, la mostra utilitzada, les eines o instruments i el procediment utilitzat per realitzar l'experiment. També, s'exposen els resultats extrets de les entrevistes i la discussió en què es contrasten les hipòtesis i es comenten de forma exhaustiva els resultats obtinguts. Per últim, s'inclou una conclusió a partir de la qual es tractaran les limitacions de l'estudi i les possibilitats de millora per possibles futurs projectes.

1.2- La ira

Definició d'ira

La ira és una emoció bàsica o primària negativa que és manifesta partir d'una descàrrega del sistema nerviós autònom, sovint acompanyada d'activitats somàtiques agressives, com ara atacar, provocar o ofendre entre d'altres (Pérez Nieto, M. A. i Magán Uceda, I (2015)). D'aquesta se'n poden derivar altres emocions secundàries com és el cas de l'agressivitat o la ràbia. La ira també s'associa amb el rancor, la violència i l'odi patològic. Cal tenir en compte, que la ira per molt absorbent que sigui, mai és l'emoció més important, aquesta és només la fina capa superior exposada d'un sentiment molt més profund (Eger (2018)).

El sistema de classificació de Paul Ekman (1978) assenyala que l'expressió facial de la ira es caracteritza pel descens i unió de les celles, l'elevació de la parpella superior amb la inferior, els llavis en tensió, dilatació dels orificis nasals i una elevació o descens del mentó.

Fase 1. Els factors previs a la ira

En general, com en totes les emocions, perquè la ira s'activi necessita un factor extern o intern detonant, que es manifestarà a partir d'una interpretació injusta, no merescuda o indesitjable. Les persones som molt diferents entre si i a cadascuna ens corresponen una sèrie de múltiples factors que poden determinar la nostra resistència o vulnerabilitat a l'hora de sentir ira.

Jerry Deffenbacher (2000), assenyala una sèrie de factors que contribueixen a que certes persones siguin més propenses a l'hora d'experimentar ira o emocions negatives de forma més intensa i freqüent. A continuació, es presenten els factors

predisposant classificats en diferents categories com ara la personalitat, els factors cognitius, els culturals o els estats fisiològics i emocionals.

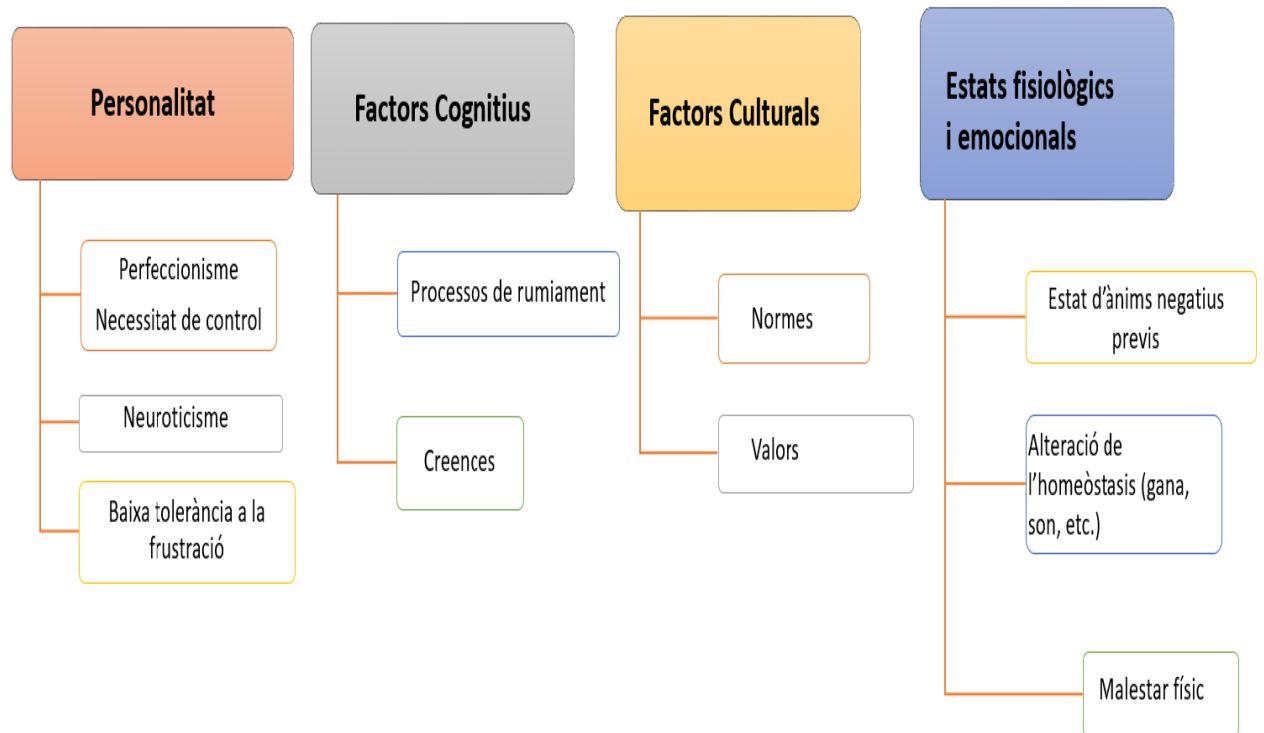


Figura 1. Esquema de factors predisposats de la ira. Elaboració pròpia.

Fase 2-3- Els processos de valoració de la ira /Respostes de la ira

Deffenbacher, (2000) assenyala que, tot i que els factors anteriorment comentats afecten en la vulnerabilitat o resistència que tenim en mostrar ira, també ens indica que és essencial la interpretació que realitzem sobre el que ha succeït i els recursos d'afrontament dels quals disposem. A partir d'aquests últims dos elements es realitzarà un procés de valoració, que actuarà essencialment com a filtre i que determinarà si esclatarà o no la ira. Els processos de valoració són ràpids i automàtics, però poden canviar, ja que interactuen constantment amb l'exterior augmentat o reduint l'enuig.

Tot i que la ira esclati, hi ha dues maneres d'afrontar aquesta, adaptativament, sent conscient de la interpretació i de l'esclat o desadaptativament, a partir de la justificació i el no afrontament del problema. Per últim, la resposta que es dona quan s'experimenta aquesta emoció, pot ser de tres tipus diferents: fisiològica i neurològica, emocional i cognitiva.

1. Resposta fisiològica i neurològica

La interacció de les diferents estructures cerebrals que governen els nostres atacs d'ira és un dels coneixements que hem de tenir més presents a l'hora d'aprendre més sobre aquesta emoció i sobre com es formen els nostres hàbits emocionals quotidianament. En la resposta neurològica de la ira, i per tant també en la derivació de conductes agressives, les estructures bàsiques cerebrals del sistema nerviós central que tenen un paper principal són l'amígdala i el còrtex prefrontal (The National Institute for the Clinical Application of Behavioral Medicine, (2018)). Aquest últim també tindrà un paper important en la regulació de la ira, concretament la part de l'hemisferi esquerre. Per tant, l'increment en l'activitat neuronal de l'amígdala i del còrtex prefrontal és inevitable quan sentim enuig.

En primer lloc, la resposta neurològica quan sentim ira comença amb l'alliberació i secreció de catecolamines concretament d'adrenalina i noradrenalina que permeten generar l'energia necessària, per a realitzar qualsevol acció de lluita o fugida (The National Institute for the Clinical Application of Behavioral Medicine. (2018)). L'alliberació de catecolamines excita el sistema nerviós central. Per una banda, en cas que la resposta es trobi ben regulada i gestionada no provocarà majors conseqüències que les d'una vivència emocional i l'elecció d'una acció davant la situació desencadenant. Per una altra banda, en cas que la resposta no es trobi regulada adequadament podem arribar a estar predisposats a enfadar-nos per raons a les quals no atribuïm cap mena d'importància.

En segon lloc, una vegada la inducció de l'emoció s'ha desencadenat es produirà la seva execució en l'organisme, provocant l'activació d'altres àrees cerebrals que permetran canvis fisiològics i cognitius. La resposta fisiològica desencadenada concretament per una situació d'ira o agressivitat produeix aquests canvis en el nostre organisme:

- Augment de la pressió arterial sistòlica i diastòlica
- Augment de la taxa cardíaca
- Augment de l'activitat electrotèrmica de la pell
- Augment de la tensió muscular
- Augment de la temperatura perifèrica facial
- Augment de la taxa respiratòria
- Augment de la sortida cardíaca, a causa de la forta activitat adrenalínica i noradrenèrgica.

Els canvis apareixen per tal d'evitar qualsevol tipus de dolor o fracàs en una situació física, psicològica i social, entre d'altres. En aquest procediment cal destacar la important relació entre el còrtex prefrontal i l'amígdala que ens permet diferir d'una manera menys impulsiva, agressiva i erràtica el nostre enuig.

2. Resposta emocional i cognitiva

La resposta emocional dependrà de la variació de sentiments que s'experimentin en aquell moment i de la intensitat de la ràbia que hagi detonat la situació. Com observarem posteriorment la resposta emocional podrà donar-se de dues formes diferents, d'una manera adaptativa o desadaptativa.

La resposta cognitiva es centra en els pensaments que el nostre cervell crea i desenvolupa sobre l'esdeveniment que acaba de generar l'emoció. Alguns dels pensaments que poden aparèixer a partir de l'autodiàleg, amb expressions com ara *"no serveix de res posar-se així, perquè m'ha de passar a mi tot allò negatiu, tampoc ha sigut per tant"*, entre d'altres.

Fase 4-5 L'equilibri del cos després de la ira/ Les conseqüències de la ira

Quan la ira s'ha desencadenat per tal de tornar a l'estat anterior previ, recuperar l'equilibri del nostre cos i reduir el malestar actual, hi ha dues alternatives per expressar l'emoció, una de positiva i una altra negativa.

Per una banda, el mètode positiu o adaptatiu ens ajuda a avaluar el problema o la situació que ha desencadenat l'emoció. A més, ens permet pensar abans de parlar i que puguem conscientment fer un distanciament temporal de la provocació. Per una altra banda, el mètode negatiu o desadaptatiu provoca conseqüències que són adverses per la mateixa persona o pel seu entorn. A més, la ira en aquests casos pot desembocar en agressions físiques o verbals cap a objectes o persones, expressions no verbals d'enuig, males cares i mirades. També, en aquests casos es pot donar la inhibició de l'experiència de la ira, associada al manteniment del malestar emocional, ocasionat pels esforços realitzats a l'hora d'evitar la conducta negativa però que fomenten l'increment de pensaments de ressentiment i venjança. Aquesta conducta pot ocasionar relacions negatives, baralles, desavinences, remordiments, deteriorament en les relacions personals, sentiment de culpa i aïllament, entre d'altres.

Cal destacar, que segons Hogan y Linden (2004) les diferents expressions de la ira poden donar-se a la vegada o seguides. La majoria de les vegades les conseqüències de la ira acostumen a manifestar-se de forma funcional, positiva o adaptativa. A més,

la ira ens ajuda a resoldre problemes quotidians i a ser més conscients dels errors que cometem.

1.3- La violència dins dels centres de protecció i la importància del paper de l'educador/a.

El nombre d'agressions físiques a educadors/es socials que treballen dins del sector de la infància i adolescència i concretament en centres residencials va disminuir en el 2016 en comparació amb els anys 2014 i 2015, tal com consta dins del protocol creat per la DGAIA sobre prevenció i actuació en situacions d'agressivitat, del qual es parlarà posteriorment. El percentatge tot i ser inferior encara és excessiu per tant, actualment a l'any 2018 les agressions que reben els/les educadors/es és un dels temes que sorgeix amb més freqüència i de màxima rellevància. Òbviament aquestes situacions de violència no són intencionades, però per protegir els/les professionals del sector i als infants i adolescents atesos les hem d'entendre, per tal de poder trobar una solució.

En primer lloc, s'ha de diferenciar entre força i violència tenint en compte que aquestes poden ser físiques, afectives, morals o intel·lectuals. Per una banda, la força té com a principal objectiu la protecció i la seguretat de l'educador/a i del nen/a o adolescent. En aquesta s'englobarien pràctiques com ara abraçar algú per immobilitzar-lo, desviar un impuls, agafar pel braç o la mà o subjectar d'alguna manera fermament, mantenir una distància amb els braços, entre d'altres (Caminas Brugué, J., Carbonell Parils, F., Cruz Moratones, C., Del Pozo Àlvarez, J.M., Monreal Bosch, P., Mora Duran, A., Pellisa Vaqué, B i Vilà Mancebo, A. (2008)). Per una altra banda, la violència busca l'agressió i el fet de perjudicar els altres, a base de cops de puny, punçons amb objectes, puntades de peu, esgarrapades, pressionar o subjectar provocant dolor per ferir, entre d'altres (Caminas Brugué, J., Carbonell Parils, F., Cruz Moratones, C., Del Pozo Àlvarez, J.M., Monreal Bosch, P., Mora Duran, A., Pellisa Vaqué, B i Vilà Mancebo, A. (2008)). Per tant, arribem a la conclusió que totes dues pràctiques impliquen el contacte físic, però que la primera promou la protecció a diferència de la segona que té com a objectiu l'agressió.

Després de la definició dels dos termes exposats anteriorment, acostumem a relacionar el primer amb els/les educadors/es i el segon amb els/les nens/es i adolescents del centre. Però, si el terme violència es troba relacionat amb una acció intencionada a l'hora de fer mal a l'altra persona, perquè els/les educadors/es en situacions d'agressivitat no haurien de sentir-se agredits? Aquesta pregunta té una resposta senzilla si tenim en compte que les conductes violentes, majorment, vénen

donades per un component de naturalesa emocional desajustat. És a dir, en aquests casos quan es produeix una agressió es podria identificar com una necessitat desesperada, que demana a crits atenció i estimació. La conducta violenta és una manera d'expressar determinades emocions de diferent manera (E, Bach i P, Darder (2002)). A més, és important tenir en compte que aquesta no sempre es dirigeix contra el món exterior o un altre subjecte sinó que també pot inhibir-se i tornar-se contra el propi subjecte.

Cal destacar, que la reflexió exposada no justifica els actes agressius i de violència cap als/les educadors/es dels centres, a més tampoc resol que aquests/es no se sentin afectats durant i després d'aquestes situacions. Tot i això, ens ajuda als/les professionals a entendre que quan sorgeixen situacions de violència, aquestes no vénen donades per un tema personal i intencionat cap a l'educador/a sinó que esdevenen per un detonant que no coneixem i una història de vida que hi ha al darrere. Definitivament l'únic avantatge d'aquestes situacions és que proporcionen als educadors/es més perspectiva i una oportunitat a l'hora de retrobar els seus objectius i la seva força, com qualsevol altra experiència dolorosa que es pugui viure.

L'objectiu dels centres, i l'única alternativa que tenen a l'hora de reduir les agressions físiques i protegir-se d'aquestes tant pels educadors/es com pels mateixos nens/es i adolescents que hi habiten, és ajudar-los a crear un estil afectiu propi que tingui en compte les necessitats essencials i les característiques singulars i personals de cadascun/a d'ells/es. Per tal de poder resoldre les dificultats que els hi sorgeixin a partir d'accions més racionals i adients, deixant de banda la violència.

Per aquest motiu, si volem ajudar als nens/es i adolescents en aquest procés, els/les professionals que tenen de referents i que els ajuden durant el camí han d'estar cuidats no només de les agressions que puguin esdevenir, sinó emocionalment. L'autoconeixement emocional és una eina que ens permet com a professionals prevenir-nos i protegir-nos de les agressions i també ens permet ajudar als infants i adolescents que hi viuen al centre a cuidar-los i a trobar el camí que els representa, creant així un estil afectiu positiu.

1.4- Prevenció/ Protecció davant d'agressions als centres

1.4.1- Protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència als centres de protecció a la infància i adolescència

L'Administració de la Generalitat, amb la col·laboració del Comitè de Seguretat i Salut Laboral per garantir la salut i la seguretat dels empleats públics, proposen, en 2016, entre altres accions, realitzar un protocol d'actuació davant les agressions a

professions en els centres de la Direcció General a la Infància i Adolescència (DGAIA). Els objectius del protocol concretament es centren en reduir les agressions que pateixen els/les professionals que treballen en els centres de protecció, en millorar la comunicació, la intervenció i l'atenció dels casos de violència contra educadors/es, a més d'intentar canviar la percepció de seguretat del sistema.

El protocol de prevenció i actuació creat agrupa una sèrie de pautes a seguir en cas que es produeixi una situació de conflicte o agressió professional dins la seva activitat laboral o com a conseqüència d'ella per part d'un infant o adolescent del centre o d'una tercera persona relacionada amb ell. El protocol té en compte tres situacions o mesures essencials a l'hora d'assolir l'objectiu principal:

- Mesures de caràcter preventiu i de seguretat sobre els espais, com ara a partir de la distribució del mobiliari, sistemes d'alarma o de comunicació integrats dins del centre.
- Actuació de prevenció en situacions potencialment conflictives, a partir de reconèixer potencialment el conflicte, prendre decisions d'acció com ara l'autocontrol emocional, comunicació verbal o no verbal i en cas necessari contenció, a més d'autoprotegir-se i demanar ajuda en cas necessari.
- Actuació en situacions potencialment conflictives amb resultats d'agressió, a partir de contencions de mínim 2 educadors/es, demanar la intervenció dels cossos de seguretat (mossos d'esquadra) i del servei d'emergències mèdiques en cas que fos necessari.

Les situacions d'agressivitat han de ser registrades i comunicades. En el protocol s'esmenten els passos a seguir per dur a terme aquesta tasca després d'una situació de violència. També es fa un petit incís sobre les aplicacions de mesures educatives que s'haurien de posar en pràctica, depenent de la situació d'agressivitat que s'hagi donat, corresponent amb les exposades anteriorment. Finalment, es té en compte el suport que se li ha de proporcionar al treballador afectat en la situació de violència viscuda. En aquests casos, s'especifica que la DGAIA ha de garantir tot el suport necessari i l'assistència sanitària, psicològica i jurídica, en cas que se sol·liciti, que el treballador consideri adient o adequada.

1.4.2- Les Àrees de Supervisió dels professionals que atenen a la infància i adolescència

La supervisió o assessorament és considerada com un procés de relació, tant grupal com individual, que té com a principal objectiu formar i donar suport professional a partir de revisar el saber dels treballadors/es que atenen a la infància i adolescència,

acompanyar-los, revisar el marc teòric amb la praxi diària, entre d'altres (Puig i Cruells, C. (2011)). Aquest assessorament el conduirà una figura neutra, externa a l'organització. Cal destacar que, freqüentment, la supervisió ve donada per una demanda externa, no es troba integrada com un servei fix. L'assessorament o supervisió, no només engloba el sector social, tot i que va néixer en aquest, actualment també es dona en ciències humanes, socials, psicològiques, salut, educació, a més d'obrir-se camí diàriament dins l'àmbit de les empreses. Tot i això, es considera que la supervisió és altament funcional per professionals que es troben vinculats amb la cura o ajuda a persones, perquè un bon maneig de les relacions és en aquest cas el que et dirigeix cap al desenvolupament professional altament integrat i competent (Rich, 1993).

El nucli de la supervisió són els professionals, i el focus, la intervenció, els sentiments, els valors, el model d'interpretació que es manifesta en la seva actitud i l'orientació amb les persones ateses, amb els/les companys/es i també amb un/a mateix/a. Per aquest motiu la importància de la supervisió i de l'assessorament és que a partir de la col·laboració i poder compartir informació, recursos, actuacions, entre d'altres, es produeix l'aprenentatge i la reflexió sobre les situacions presentades, a més d'una retroalimentació mútua.

Els objectius principals del recurs són la resolució de conflictes, la promoció de l'autocura i la reflexió i la millora de les tasques realitzades (Puig i Cruells, C. (2011)). Per una altra banda, els temes més tractats en les hores de supervisió o assessorament són: la necessitat de coordinació i codependència professional a l'hora d'actuar, l'existència de molts intermediaris en la presa de decisions, diferents percepcions d'una mateixa manera d'actuar entre els/les professionals i l'anàlisi de casos concrets. Cal destacar, que els temes que acostumen a tractar-se enfoquen clarament dos dels objectius marcats, deixant totalment de banda la promoció de l'autocura.

Per aquest motiu, es considera que el benestar emocional i l'autoconeixement, tot i ser un dels objectius claus en les àrees de supervisió, deixen de tractar-se força. Aquest fet es dona perquè els professionals es troben més pendents de centrar les àrees de supervisió en totes aquelles temàtiques relacionades amb el benestar dels infants i adolescents que atenen, per tal de dur a terme la feina correctament i complir l'objectiu principal, obviant que l'autocura també fomenta un avenç en les metes marcades pel servei. A més, la poca dedicació a l'autocura dins els espais de supervisió esdevé per la complicació a l'hora d'expressar sentiments o parlar sobre

situacions dificultoses, que poden avergonyir-te o incrementar la inseguretad en un mateix, ja que usualment la societat ens ha ensenyat a amagar les nostres emocions per no aparentar debilitat.

Tot i això, cal tenir en compte que els sentiments per molt intensos que siguin mai són irremeiables, ja que són temporals. Per aquest motiu reprimir els sentiments només ocasiona que sigui més difícil alliberar-se d'ells, és a dir, expressió és el contrari de depressió (Eger, 2018). Per últim, també és recomanable utilitzar aquest espai per aclarir malentesos o confusions dins l'equip, per iniciar canvis o encarar nous projectes.

1.5- Autoconeixement

L'autoconeixement és un procés d'introspecció, que ens permet saber de nosaltres, del que pensem, del que sentim, del que fem, del que transmetem, entre d'altres. Aquesta informació ens permet conèixer les nostres forteses, debilitats, necessitats, capacitats i limitacions (Sánchez Aneas, A. (2009)). Les persones amb el pas del temps anem canviant, ja que rebem més informació, per aquest motiu els nostres circuits neuronals generen noves connexions i per tant podem obtenir diverses respostes en una mateixa situació, fomentant així que no ens assemblem gaire a la persona que érem fa uns anys. Per tant, el pas principal que s'ha de seguir, per tal de poder conèixer-nos millor és observar-nos constantment.

Per una altra banda, l'entorn també ens proporciona molta informació sobre qui som i com afecta la nostra forma de relacionar-nos. Tot i això, aquesta informació hauria de ser complementaria als nostres propis descobriments. Per tant, per tal de crear una visió global sobre nosaltres mateixos ens hem de conèixer a partir de la nostra percepció i la dels altres en tres dimensions diferents com són la corporal o imatge, la mental i l'emocional.

1.5.1- Autoconeixement corporal o imatge

1.5.1.1- Què és la Autoimatge?

La imatge és una representació visual, el conjunt de qualitats que transmet una persona i per tant la carta de presentació per la qual et jutgen o etiqueten (Vilallonga, A. (2018)). No existeix una representació perfecta, ja que aquesta és personal, individual, única i evolutiva. Per tant, aquesta va canviant amb el pas del temps, no només pels canvis físics, sinó perquè els nostres objectius i expectatives també es veuen modificats.

La imatge no només engloba l'aparença física de la persona sinó també l'expressió i l'actitud. Concretament, un 55% depèn del nostre aspecte físic, un 38% se centra en la comunicació no verbal i un 7% en l'expressió verbal i d'aquesta només el 2% és el contingut que expressem. L'altre 5% l'engloba el to, el volum i la vocalització (Vilallonga, A. (2018)).

Tenint en compte l'anterior, considero necessari que, com a professionals que treballem amb la infància i l'adolescència, ens puguem preguntar si és important conèixer la imatge que transmetem. La representació visual que donem de nosaltres mateixos és objectiva. Per tant, no depèn de la persona que ens està mirant i per aquest motiu podem modificar-la. A diferència de la bellesa, que seria un concepte subjectiu, ja que aquest terme varia depenent de l'observador. Per exemple imatge seria portar un jersei verd i bellesa si m'agrada com em queda. La imatge és el missatge que donem per comunicar-nos i que els altres han de descodificar. El punt principal de la qüestió no és aparentar una bona imatge, sinó saber quina dono i quina vull transmetre, per tal poder-la canviar adaptant-la així als meus objectius (Vilallonga, A. (2018)).

Per tant, l'objectiu d'aquest apartat és descobrir a partir de les eines proposades quina imatge transmetem a l'exterior i valorar si aquesta es correspon amb el que volem representar de nosaltres mateixos. A més, de transmetre pautes per intentar modificar-la si és necessari, a fi d'apropar-nos als nostres objectius.

1.5.1.2- L'autoimatge en l'expressió d'emocions

Les nostres emocions es veuen reflectides en la imatge i l'autoestima també es veu afectada per aquesta. Per exemple, quan ens sentim tristos, passem per crisis emocionals o situacions estressants, tendim a mostrar-ho a la resta del món, descuidant la nostra imatge externa, la postura corporal deixa de ser tan energètica, arrosseguem els peus i la nostra actitud és poc positiva. En aquests casos, és quan més ens molesta que ens preguntin què ens passa però és inevitable, ja que la nostra imatge està mostrant clarament el nostre estat d'ànim. Per tant, si no volem expressar les nostres emocions, hem de controlar la nostra imatge.

L'autoestima depèn de com ens sentim i per tant també de com ens mirem al mirall, és per aquest motiu que quan passem per una situació difícil ens costa el doble seguir endavant si la nostra imatge reflecteix un estat d'ànim de tristor i ensorrament, ja que ens basem en el que veiem. A més, és important que ens mirem objectivament veient els punts positius i negatius de la nostra imatge i que no ens comparem sinó que aprenguem dels altres per poder-ne treure partit nosaltres (Vilallonga, A. (2018)).

1.5.1.3- Iconologia de la imatge

Les expectatives visuals són experiències sensorials instintives que es creen a partir de línies, volums i colors que ens aporten informació sobre allò que percebem visualment. Per aquest motiu és important que coneguem quin significat tenen aquestes línies i com podem descobrir quines predominen en el nostre cos, per així descobrir el que transmetem.



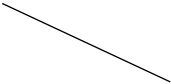



 Línia Horitzontal	 Línia Vertical
 Línia obliqua	 Línia Sinuosa
 Línia ondulada o rodona	 Línia Trencada

Figura 2. Taula de presentació de les línies. Elaboració pròpia.

1.5.1.3.1- Significat de cada línia i direcció

- Línia horitzontal:

Ens sembla estàtica i estable per la continuïtat que predomina i els punts de suport dels costats, per això aporta qualitats com la seguretat, estabilitat, masculinitat, serenitat, rigidesa i eficiència.

- Línia vertical:

Es caracteritza per ser poc estable per la seva base estreta, per tant aporta trets com ara fragilitat, lleugeresa i elegància.

- Línia obliqua:

El tret principal d'aquesta línia és l'instable, ja que no mostra un punt de suport fix. També es consideraria una línia dinàmica, ja que té diversos sentits de lectura com ara

de dalt a baix o d'esquerra a dreta. Per tant, engloba característiques com ara jovialitat, versatilitat, inestabilitat, dinamisme i mobilitat.

- Línia sinuosa:

Es percep com una línia flexible i adaptable, per tant aporta qualitats com ara comoditat, proximitat, feminitat, i dolçor.

- Línia ondulada o rodona:

Es caracteritza per ser una línia inestable i també dinàmica, que aporta qualitats com ara accessibilitat excessiva i aclaparant.

- Línia trencada:

Pels angles que dibuixa es mostra una línia inestable i agressiva, per tant transmet duresa, agressivitat, inestabilitat i contundència.

Per una altra banda, també és important que tinguem en compte la direcció que segueixen les línies que apareixen caracteritzades en la nostra aparença. Per aquest motiu, les diferents línies comentades anteriorment les podem trobar en dues direccions diferents:

- Descendents: aporten una sensació de llanguiment, cansament, tristesa i passivitat.
- Ascendents: transmeten energia i dinamisme.

1.5.1.3.2- Graella d'anàlisi de línies i direccions

A continuació, per tal de posar en pràctica el que es comentava anteriorment i autoconèixer la imatge exterior que transmet cada persona segons la seva aparença es planteja aquesta graella i una sèrie de pautes, per tal de poder omplir-la adequadament i satisfactòriament. L'objectiu es anar omplint la graella amb les pautes proporcionades a continuació, sumant així un total per cada columna. Finalment, la puntuació més alta es correspondrà amb aquella que realment transmet la teva aparença física.

	Vertical	Horitzontal	Trencada	Obliqua	Sinuosa	Ondulada	Ascendent	Descendent
Cos								
Cabell								
Rostre								
Faccions								
Òptica								
Maquillatge								

Vestuari								
TOTAL								

Figura 3. Taula d'anàlisi de línies i direccions. Elaboració pròpia.

- Cos:

Estret i sense gaires corbes, la línia és vertical. Si l'esquena és força ample, la línia és horitzontal. En cas de persones primes però amb els ossos molt marcats, la línia corresponent serà la trencada. Si tens un cos amb corbes, la línia és la sinuosa. En canvi si és voluptuós (no tenint en compte el pes) o rodo, la línia és l'ondulada.

En cas que la postura corporal sigui recta, la línia serà ascendent i en canvi si aquesta és corba, la línia serà descendent.

- Cabell:

Llis, la línia és vertical. Amb un serrell molt marcat, la línia és horitzontal. En cas, de crestes tupés o estils de cabell molt desfilats, la línia és la trencada. Asimètric o marcat correspon a la línia obliqua. Si el cabell és ondulat o de rínxols llargs, la línia que et correspon és la sinuosa. En cas que sigui arrissat, la línia serà ondulada.

- Rostre:

Per localitzar la linealitat del rostre s'ha d'observar el contorn com ara la temple, els pòmuls i la mandíbula. Un rostre llarg, amb la temple enfundada i la mandíbula poc marcada, correspon a la línia vertical. En canvi si la mandíbula té presència, independentment de la longitud, la línia és l'horitzontal. Si els pòmuls estan molt marcats, la línia és trencada. En cas, que el mentó sigui punxegut li correspon la línia obliqua. En canvi si en el rostre no hi destaca cap element predominant als altres, la línia és la sinuosa. Per últim, pels rostres rodons la línia és l'ondulada.

En cas, de que majorment aixequis el rostre a l'hora de caminar, la direcció de la línia serà ascendent i en canvi si aquest es decanta lleugerament cap avall, li correspondrà la descendent.

- Faccions:

Principalment, en aquest cas s'ha d'observar si una destaca més que les altres, per exemple si predominen unes celles molt gruixudes, uns llavis carnosos o un nas voluptuós. Per tant, s'han de tenir en compte les faccions més marcades i la linealitat d'aquestes. En cas que no trobem faccions força marcades hauríem de fixar-nos en el conjunt i en la línia que considerem que pugui predominar més.

Per comprovar la direcció s'ha d'observar la boca i els ulls concretament en si marquen línies ascendents o descendents. En aquesta ocasió es podria marcar més d'una casella.

- Òptica:

En cas de dur ulleres de visibilitat de forma quotidiana s'ha de tenir en compte la linealitat d'aquestes. Les ulleres rectangulars correspondran amb la línia vertical, les quadrades amb l'horitzontal, les triangulars amb la línia trencada, en cas que els angles estiguin marcats, si no pertanyeran a la línia obliqua. Per últim, les ulleres ovalades corresponen amb la línia sinuosa i les rodones amb l'ovalada.

- Maquillatge o Barbes i patilles:

Per una banda, en cas de barbes, patilles i bigotis s'ha d'observar quin tipus de línia dibuixen aquestes. En els bigotis també s'ha d'apreciar la direccionalitat, per assenyalar si predomina més la línia ascendent o descendent. Per una altra banda, en cas del maquillatge s'ha de tenir en compte si aquest és molt marcat o natural i en quina direcció s'acostuma a aplicar.

- Vestuari:

Les peces ombrívoles i amb pocs complements es corresponen amb la línia vertical. En cas que siguin peces que destaquin les espatlles com ara les americanes es relacionaran amb la línia horitzontal. Peces extremes i agressives es correspondran amb la línia trencada i les asimètriques amb l'obliqua. En canvi, peces de punt o amb caiguda com ara vestits es relacionaran amb la línia sinuosa. Per últim, peces grans, "oversize" o amb volants es caracteritzarien per una línia rodona.

1.5.1.3.3- Iconologia del volum

El volum engloba la grandària corporal i l'alçada de la persona, per tant a l'hora de determinar aquest punt, diferenciarem entre dos tipus de volums, grans o alts i petits o baixos. Per una banda, el volum gran o alt aporta qualitats de poder, autoritat, contundència i agressivitat. A més si és estàtic, augmenta aquestes qualitats i aporta sensació de distanciament. Ens acostumen a allunyar d'aquestes persones per tenir una perspectiva visual més contundent. Per aquest motiu, a les persones altes se les pot considerar com a distants i per tant les persones més baixes no acostumaran a prendre la iniciativa amb elles.

Per una altra banda, el volum petit o baix, aporta qualitats de tendresa, accessibilitat i de sentiment de propensa. Tot i això, cal destacar que aquest fet pot afectar a la seva

credibilitat en situacions serioses, ja que sembles més amigable. A més, també els hi afecta en situacions en que han de tenir més presència, imposar-se o fer-se escoltar, per tal que els hi facin cas. Per tant, per tal d'evitar aquest tipus de situacions s'haurien de treballar les aptituds i les expressions.

1.5.1.3.4- Iconologia de la velocitat

A l'hora d'analitzar la velocitat s'ha de tenir en compte tant en el moviment del nostre cos, és a dir, a l'hora de caminar o gesticular, com en el so de la nostra veu quan ens comuniquem. Per una banda, els ritmes ràpids s'associen a la línia ascendent. Per tant, si una persona parla de pressa, percebrem que entén sobre allò que ens està explicant i condicionant així que ens sembli més persuasiva. Tot i això, si la velocitat és excessiva en el discurs, pot ocasionar estrès i inseguretat en l'oient. Per una altra banda, la velocitat lenta afavoreix a avorrir a l'interlocutor i a associar-se pròpiament a les característiques de la línia descendent, provocant així una falta d'interès.

1.5.1.3.5- Iconologia de to

El to de veu que utilitzem per comunicar-nos també afavoreix en la transmissió de certes característiques i per tant influeix en la nostra imatge externa, per aquest motiu s'ha de diferenciar entre baix i greu o alt i agut. Per una banda, el to baix o greu es troba associat amb l'autoritat, la credibilitat i el poder, aquest es troba caracteritzat per la línia horitzontal. A més, acompanyat d'un to profund permet generar sensació d'empatia. Per una altra banda, el to de veu agut es troba caracteritzat per la línia obliqua i per tant aporta energia, sentiment de propensa, jovialitat i dinamisme. Tot i això, si és excessivament agut, pot generar sensació de nerviosisme i agressivitat que es caracteritzaran més amb la línia trencada.

1.5.1.3.6- La importància del Color

El color és un factor que influeix força en el que transmetem amb la nostra imatge externa, usualment a partir del vestuari que escollim. Per tant, en aquest apartat es dur a terme un petit incís en el significat i en la importància del color. Per una banda, els colors freds i foscos (negres, blaus marins, grisos) denoten serietat i eficàcia. Per una altra banda, els càlids (marrons, beix, taronja) són propers i denoten tranquil·litat. Les tonalitats pastels transmeten suavitat i fragilitat. Cal destacar, que els vermells tenen un punt d'agressivitat i de visibilitat. Per últim, el blanc i gris clar són neutres i la barreja de colors forts denota creativitat.

1.5.1.3.7- L'actitud i l'expressió

La bona expressió es basa en una sèrie d'elements, concretament la vocalització i la fluïdesa al parlar, la gestualitat, i el somriure, entre d'altres que es desenvoluparan amb més profunditat a continuació. L'empatia rítmica és un element essencial a l'hora de connectar amb el teu interlocutor i apropar-te a aquest, que consisteix bàsicament en adaptar el teu ritme corporal al seu, a l'hora de comunicar-te (Vilallonga, A. (2018)). A més, si hi afegim una mirada directa als ulls quan establim una conversa, aquesta ens ajudarà a transmetre seguretat, honestat i transparència. En el cas de la postura, ha de ser recte i estirant l'estèrnum, evitant espatlles caigudes que impedeixen una bona respiració i l'augment de l'energia. S'ha de tenir en compte que la postura corporal transmet l'estat d'ànim i influeix en la conducta i la forma de comunicar. L'experiment realitzat per Amy Cuddy (2012) indica que una bona postura afavoreix a l'augment de testosterona, l'hormona del poder i la seguretat, i redueix el cortisol, l'hormona de l'estrès. Per tant, s'ha de prendre consciència de la nostra postura, ja que és més fàcil comunicar-se amb els altres quan les nostres emocions estan ven situades i obertes.

Per una altra banda, la bona actitud es regeix concretament per una sèrie d'aptituds com ara la cordialitat (a partir de saludar, donar les gràcies, la puntualitat, ajudar als altres), discreció, prudència, assertivitat, tolerància i escolta activa. Aquestes ajuden a modificar la nostra conducta i permeten que la conducta aliena ens afecti d'una manera diferent. Finalment, és important tenir en compte que millorar l'actitud és buscar-li una perspectiva diferent de la vida.

1.5.2- Autoconeixement emocional

L'autoconeixement emocional és la capacitat de reconèixer com les nostres emocions afecten i influeixen en les nostres accions, pensaments, percepcions i accions, a més de com els nostres valors dirigeixen la presa de decisions. També fa referència a la capacitat que tenen les persones de conèixer les seves emocions, forteses, debilitats, necessitats, impulsos i a la presa de consciència dels seus sentiments en el moment en que apareixen i de com afecten a un mateix, als altres i a la rendibilitat a la feina (Cañizares, O., Delgado, D. (2017)). Identificar les emocions pròpies permet aprendre a controlar-les, el que acaba significat una major seguretat tant en la presa de decisions personals i professionals.

L'autoengany és un factor invasor que apareix en la identificació dels punts forts i els vulnerables, que consisteix a conjeturar erròniament quines són les nostres

capacitats i ignorar els nostres defectes i excessos (Ballesteros Martín, I., Cañizares Gil, O., Castanyer Mayer-Spiess, O., García de Leaniz Sempere, C. i Mendoza de la Fuente, E. (2014)). Per aquest motiu, per tal d'evitar l'autoengany i ser conscients de la nostra realitat s'han de gestionar els èxits i els fracassos, fent-ne una bona gestió d'ells. Els elements claus per acabar amb l'autoengany són l'autocrítica i el feedback d'altres fonts de confiança, com ara la família, companys de feina, amistats, entre d'altres, sobre els teus punts forts i dèbils. Cal destacar, que perquè aquests elements funcionin la nostra actitud davant el feedback ha de ser receptiva, objectiva i constructiva.

L'autoconeixement emocional és una eina que ens permet canviar i superar-nos constantment, ja que quan més ens coneguem, hi haurà un augment de l'autoconfiança que ens permetrà ser capaços de realitzar el que ens proposem i això farà que incrementi l'automotivació (Sánchez Aneas, A. (2009)). Per tal d'arribar a assolir un autoconeixement emocional s'han de tenir en compte una sèrie de components o elements que hauran d'assolir-se i que es presentaran a continuació:

- Reconèixer quines emocions sents i identificar perquè les sents.
- Comprendre les relacions i els vincles que hi ha entre sentiments, pensament, paraules i accions.
- Conèixer la manera en què els sentiments influeixen sobre el rendiment i les accions.
- Conèixer els teus valors ètics i morals, els objectius i les característiques interpersonals.
- Creure en les nostres habilitats.
- Conèixer i comprendre les nostres creences i models mentals que es representaran a partir d'actuacions que duem a terme.
- Identificar les nostres habilitats interpersonals.
- Reconèixer les nostres actituds i característiques conductuals.

Cal destacar, que concedir-nos el permís per conèixer-nos i escoltar-nos, per així poder alinear-nos amb els nostres desitjos pot ser molt més difícil del que creiem, ja que amb molta freqüència a la pregunta "què volem canviar" responem el que volem modificar dels altres (Eger (2018)). Per aquest motiu, a partir dels elements exposats anteriors, podem arribar a conèixer-nos i assolir els nostres objectius, però s'ha de tenir en compte que s'han d'enfocar en un mateix i no en allò que esperem dels altres.

1.5.2.1- Autoconeixement emocional: autoestima, autoconcepte i autorealització.

L'autoconeixement emocional, també es troba lligat a una sèrie de conceptes que s'han de tenir en compte a l'hora de definir-lo com són l'autoestima, l'autoconcepte i l'autorealització. Definir, conèixer i representar aquests factors ens permetran trobar una eina per poder saber com ens sentim en un determinat moment i per tant si necessitem buscar recursos per acabar amb qualsevol sentiment de malestar que se'ns pugui presentar.

Per tal d'arribar a entendre aquests conceptes i per saber com els construïm el primer element que s'ha de tenir en compte és el nostre autoconeixement personal, és a dir, la percepció que tenim d'un mateix o la informació que tenim de nosaltres en un determinat àmbit. El fet de poder recol·lectar informació sobre nosaltres mateixos ens permetrà crear un autoconcepte diferent depenent de l'àmbit en el qual ens trobem.

L'autoconcepte és la representació o construcció mental que una persona té d'un mateix en un determinat àmbit, com per exemple professionalment, familiarment, amorosament, socialment, entre d'altres. Per tant, aquest element és considerat com un factor multidimensional, ja que construeix una idea d'un mateix en funció al rol que desenvolupa.

Els psicòlegs Fernando García i Gonzalo Musitu (2001) van desenvolupar un qüestionari d'autoavaluació en el que engloben a partir d'unes taules les dimensions que formen l'autoconcepte que podrem desenvolupar gràcies a un autoconeixement previ que a més ens permetrà arribar a comprendre l'autoestima i l'autorealització.

Autoconcepte	Autoconeixement <i>El que sé de mi, percepció</i>	Autoestima <i>Estic satisfet</i>	Autorealització <i>Avanço cap a les meves metes?</i>
Acadèmic-Laboral	Quina opinió tinc de mi com a estudiant, treballador o company.	Sí / No	Sí / No
Social	Com són les meves conductes interpersonals.	Sí / No	Sí / No
Emocional	Com reconec, accepto i canalitzo les meves emocions.	Sí / No	Sí / No
Familiar	Com és la meva implicació i integració en el meu entorn familiar.	Sí / No	Sí / No

Físic	Que n'opino sobre la meva salut, el meu aspecte i la meva condició física.	Sí / No	Sí / No
-------	--	---------	---------

Figura 4. Taula d'identificació dels diferents autoconceptes. Elaboració pròpia.

L'autoestima és la valoració o judici de valors que fa una persona de si mateixa, és a dir, la imatge que creem de nosaltres mateixos, per tant es caracteritza per ser un element de caràcter unidimensional. Aquesta es construeix a partir d'una escala de valors en funció de les prioritats d'una persona, és a dir, d'aquells autoconceptes als quals atribueix la seva felicitat. Per aquest motiu, com les nostres prioritats es van modificant durant el nostre cicle vital, la nostra autoestima va evolucionant a partir dels anys.

Per tal d'aconseguir una autoestima ajustada a la realitat hauríem d'intentar no disposar la nostra felicitat només en un rol concret perquè aquest pot fallar i per tant és molt senzill que ens ensorrem amb facilitat o que possibilitem l'existència d'una inestabilitat emocional constant. Una valoració positiva d'un mateix fomenta seguretat i confiança personal per desenvolupar habilitats. En canvi una valoració negativa fomenta el fracàs, la falta de motivació per enfrontar-se a nous reptes o a dificultats.

Per últim, es troba l'autorealització que seria l'element que engloba els altres tres conceptes anteriorment comentats. L'autorealització és la distància que s'observa entre el jo ideal, és a dir, allò que desitjaríem ser o voldríem aconseguir i el jo real, la visió que tenim de nosaltres en l'actualitat. Per tal, d'apropar-nos al jo ideal s'hauria d'identificar el grau de coherència entre el que pensem, expressem i realitzem amb el que realment t'agradaria transmetre. Aquest exercici ens permetrà ser més realistes a l'hora de definir els nostres autoconceptes i més eficients en aconseguir les nostres metes.

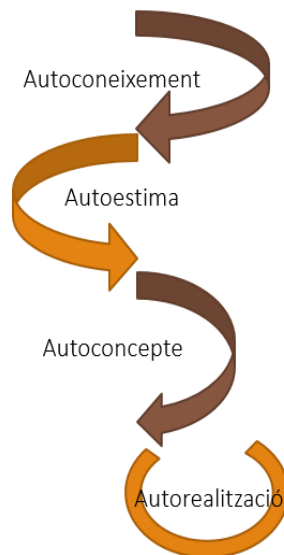


Figura 5. Jerarquització dels elements. Elaboració pròpia.

Tot i això, cal destacar que a l'hora de definir-nos podem ser molt exigents amb nosaltres mateixos, afavorint així que apareguin contradiccions entre el que duem a terme i el que pensem que transmetem. Per exemple, una persona podria creure que no li dedica temps a la seva família, però després en preguntar als seus pares descobreix que tenen una visió totalment contrària. També, es podria donar a la inversa, per exemple en el cas d'una mare que consideri que li dedica molt de temps als seus fills quan aquests consideren que no es troba suficientment a casa. Per aquest motiu l'opinió dels altres pot afavorir la creació d'uns autoconceptes més realistes i d'una autorealització plena. Tot i això, cal destacar que el nostre criteri és el més important i el primer que hauríem de tenir en compte.

1.5.3- Autoconeixement mental

La piràmide neurològica de R. Dilts ens proporciona una teoria força completa a l'hora d'entendre el nostre autoconeixement mental, per tal de comprendre d'on sorgeixen les nostres conductes i com podem modificar aquestes quan es veuen impulsades automàticament per les nostres emocions.

Les conductes es troben dirigides per altres elements fortament arrelats en les nostres accions i per aquest motiu les determinen, com és el cas de les actituds, aptituds, creences, valors, identitats i transpersonal explicats a continuació:

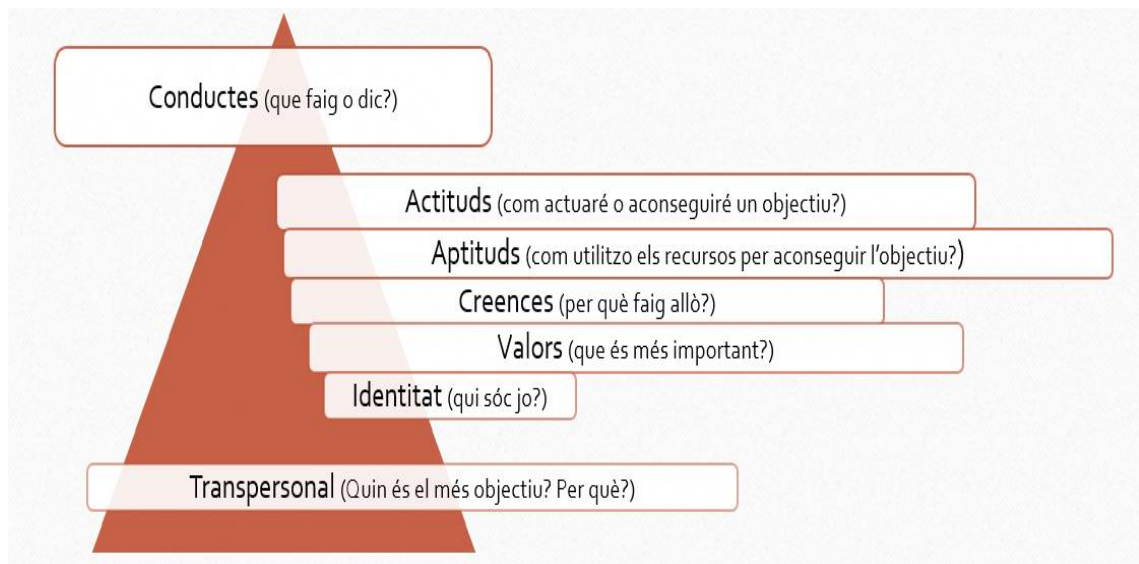


Figura 6. Piràmide neurològica de R. Dilts. Elaboració pròpia.

Conductes: són la manera que tenim de comportar-nos, la part externa que observen de nosaltres, és a dir, les accions que manifestem en el nostre entorn.

Actituds: són la nostra predisposició a l'acció que ve després, és a dir, com ens plantejem sobre la manera en la que volem actuar definitivament.

Aptituds: es caracteritzen per ser la postura expressiva que correspon a certa disposició de l'estat d'ànim. Per aquest motiu, serien considerades com l'opinió o creença que tenim de les nostres capacitats i habilitats.

Creences: són considerades com la forma que tenim de veure'ns i de comprendre el món que ens envolta. Per tant, aquest és el factor de la piràmide més important a l'hora de realitzar un canvi, ja que és amb les nostres creences justifiquem les nostres conductes. A més, cal destacar que aquestes es troben molt arrelades a la nostra personalitat.

Valors: són el conjunt de qualitats o principis preuats per una persona concreta. Per tant, els valors són el motor de la nostra automotivació i acostumem a classificar-los depenent de la importància que els hi donem. Cal destacar, que és important el que representen i signifiquen per nosaltres. Per tant, és important tenir en compte que sempre es trobaran amb nosaltres però que escau la possibilitat de canviar l'ordre d'importància.

Identitat: és una classificació que diferencia totes aquelles característiques que consideres que et defineixen i aquelles que discrepen totalment amb la teva personalitat.

Transpersonal: és el paper que consideres que tens en el món, com ara l'objectiu o

la missió que vols arribar a assolir.

La teoria exposada defensa que les nostres creences condicionen la nostra forma de veure'ns i d'interpretar el món, afectant d'aquesta manera a les nostres aptituds que influeixen en les actituds i determinant així les nostres conductes. Cal destacar que aquestes creences també afecten els nostres sentiments influint així en les nostres conductes. La piràmide exposada ens permet observar com cada element afecta el nivell superior, influint així directament en les accions.

El procés descrit majorment acostuma a ser automàtic causant que les creences tinguin el paper principal a l'hora d'actuar de forma desproporcionada en les nostres accions. Per exemple, l'opinió que tenim de nosaltres mateixos en el món, usualment no som conscient que es tracta únicament d'una creença que afecta la nostra autoestima i que pot influir de forma negativa en les nostres accions (Eger, 2018). Per aquest motiu, a l'hora d'aconseguir un autocontrol en les nostres conductes, sense que es trobin guiades per les nostres emocions, hem de ser capaços de racionalitzar aquest procediment, evitant així que l'inconscient influeixi sense la nostra participació en les nostres decisions i comportaments.

L'objectiu principal de l'autoconeixement mental és entrenar la ment respecte als seus programes automàtics, a més de poder examinar-los i canviar-los segons les nostres metes. Segons Albert Ellis (2004), per modificar la conducta s'han de modificar primer els sentiments i per aconseguir-ho devem canviar els nostres pensaments. També, és recomanable posar-se objectius que ens ajudin de forma conscient a aconseguir la realitat que volem viure. Per tant, algunes de les pautes que s'haurien d'assolir per tal de complir l'objectiu anteriorment proposat serien aquestes:

- Organitzar i planificar un compromís propi d'actualització mental.
- Observar els nostres pensaments, paraules i comportaments.
- Abordar i modificar aquelles actituds que no estan ajudant a aconseguir nous objectius.
- Identificar aquelles creences que ens limiten o no es potencien.
- Generar hàbits de pensaments que ens ajudin a canviar els hàbits de comunicació i de conducta.

2. PART PRÀCTICA

2.1- Objectius i hipòtesis de l'estudi

L'objectiu general de l'estudi és promocionar l'autocura i l'autoconeixement dels educadors/es socials, per tal de reduir el nombre d'agressions als centres. A partir d'aquest objectiu general, sorgeixen altres objectius com ara:

Objectiu 1: Conèixer profundament l'agressivitat com a emoció i perquè les altres emocions usualment es manifesten en forma d'esclat en cas dels infants i adolescents que conviuen als centres.

Objectiu 2. Realitzar un recull d'informació tant teòrica com pràctica, a partir de l'experiència de diferents professionals del servei, que ens faciliti poder conèixer-nos a nosaltres mateixos/es tant interiorment com exteriorment, per promocionar l'autocura i la de l'infant o adolescent amb el que intervenim.

A més, a l'hora de plantejar aquests objectius també sorgeixen una sèrie d'hipòtesis abans de la realització de les entrevistes als diferents professionals, aquestes es presenten a continuació:

- H1. La por disminueix amb l'experiència professional. Els/Les educadors/es socials no es veuen afectats tan emocionalment quan es produeixen agressions.
- H2. L'autoimatge és considerada un concepte molt important a l'hora de realitzar una intervenció.
- H3. Les qualitats que volen transmetre els/les professionals són confiança/sentiment de propensa, seguretat i tranquil·litat i calma.
- H4. El benestar emocional i l'autoconeixement, actualment, són els temes menys tractats en les àrees de supervisió.
- H5. Els professionals no utilitzen cap tipus d'eines o mètodes després de situacions emocionals extremes, com ara en casos de violència dins del centre o males èpoques personals.
- H6. Els/Les educadors/es ni han implantat ni utilitzen mesures o mètodes d'autoconeixement.

2.2- Metodologia

2.2.1- Tipus de disseny d'investigació

El disseny escollit és un no experimental, ja que s'estudia un esdeveniment concret en un context natural, sense la necessitat de crear una situació artificial que manipuli una sèrie de variables. L'estudi s'ha dut a terme, a partir d'una entrevista semi estructurada elaborada a partir del marc teòric exposat anteriorment.

Concretament s'utilitza un mostreig probabilístic a propòsit, ja que les persones a les quals es dur a terme l'entrevista seran escollides detingudament tenint en compte que presentin una sèrie de característiques concretes i necessàries per a la participació de l'estudi. En aquest cas, la població diana i el mostreig haurà de complir dos requisits essencials, treballar en el sector de la infància i l'adolescència en situació de risc i haver patit una agressió dins dels centres per part d'un dels infants o adolescents.

2.2.2- Mostra de l'estudi

En el present estudi han participat 8 professionals amb una mitja d'anys d'experiència en el sector de la infància i l'adolescència d'11,64 anys en que els mínims són 2 i el màxim 29. En la tria s'han establert criteris d'igualtat en relació al gènere, ja que l'estudi compta amb 4 dones i 4 homes. En la selecció de la mostra només s'ha tingut en compte prèviament que els/les entrevistats/es treballassin dins del sector de protecció a la infància i adolescència i el fet d'haver patit una agressió física dins l'espai laboral.

Els participants es dediquen a diferents sectors en la protecció de la infància i adolescència, concretament a serveis socials de recuperació i acollida de víctimes de violència masclista (n=1), EAIA (Equip d'Atenció a la infància i Adolescència) (n=1), CA (Centre d'Acollida) (n=1) i CRAE (Centre Residència d'Acció Educativa) (n=5). Cal destacar que de la mostra un dels professionals té un càrrec alt, com a director, en el centre que até. Per aquest motiu, encara que l'estudi consti d'una mostra una mica esgarriada, garanteix un gran ventall d'educadors/es de diferents sectors i d'experiència.

2.2.3- Material i instruments

L'instrument utilitzant en la realització de l'estudi a estat una entrevista semiestructurada (vegeu annex 1), creada concretament per tal de respondre els objectius i hipòtesis del projecte. L'entrevista compta amb unes 20 preguntes de caràcter obert que es divideixen en dues parts que té una durada concretament d'uns 20-30 minuts.

Per una banda, la primera part consta de 6 preguntes que tracten l'autoconeixement, que els professionals tenen de la seva pròpia imatge externa, a patir de l'exposició de les seves percepcions, creences o experiències. Per una altra banda, la segona part de l'entrevista consta de les 14 preguntes restants basades en l'autoconeixement emocional, englobant en aquest l'autoconcepte i autoestima, tan en general com en situacions d'agressivitat.

2.2.3. Procediment de recollida de dades

L'estudi es realitza en primer lloc, a partir de la creació de l'entrevista semiestructurada que es durà a terme pel projecte. Després es va enviar aquesta per correu electrònic a tots els serveis de Barcelona, dedicats a treballar en el sector de la protecció i acolliment de la infància i adolescència. Les respostes que es van anar obtenint es van anar recollint en un document (vegeu annex 2), per tal que posteriorment és realitzes un buidatge de la informació rebuda. En tres dels casos, l'entrevista va ser presencial i es va gravar, per tant es va haver de realitzar una transcripció posterior detallada.

2.3- Discussió i resultats de l'apartat d'autoimatge

2.3.1- Que és l'autoimatge i la seva importància en situacions d'agressivitat.

L'autoimatge segons els professionals entrevistats és considerada com un element important. Per tant, es pot verificar la segona hipòtesi que indica la importància de la valoració de l'autoimatge, com a punt essencial dins del món professional i a l'hora de realitzar intervencions. Tot i això no tots els entrevistats entenen el mateix significat quan parlem d'aquest terme. La majoria quan parlem d'imatge externa generalment no destaca la seva aparença física, restant-li a aquesta importància en l'àmbit professional. La paraula és utilitzada com un sinònim en el 75% dels casos entrevistats, del que creuen que transmeten. Fins i tot en les entrevistes presencials va haver d'aclarir-se i enfocar la imatge externa a un component més físic i no tan aptitudinal.

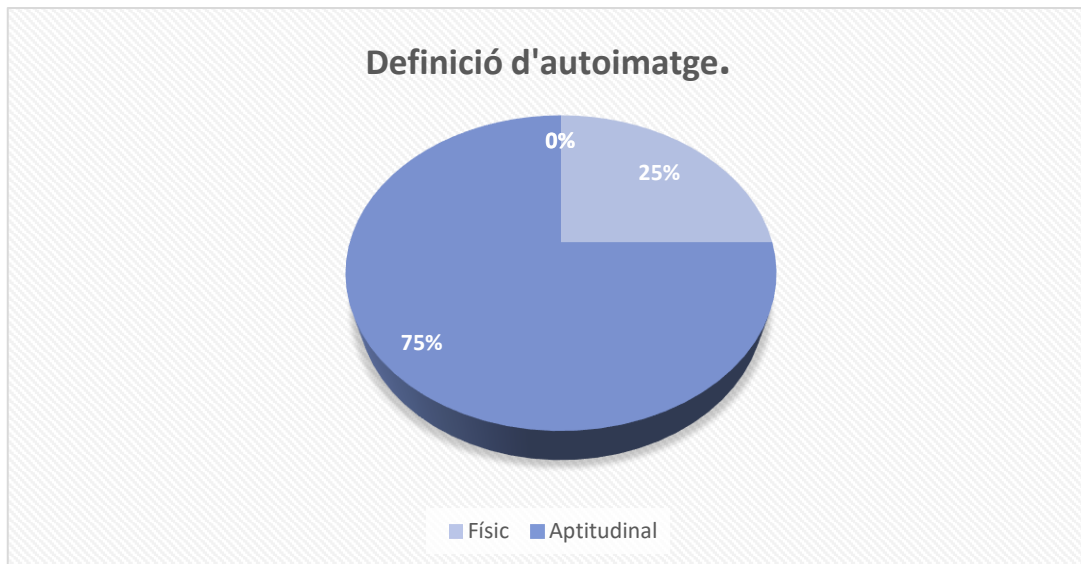


Figura 7. Gràfic sobre la interpretació el concepte autoimatge, tenint en compte un aspecte més físic o aptitudinal. Elaboració pròpia.

Els/Les educadors/es que han associat la imatge externa amb l'aspecte físic han assenyalat coincidint en les seves respostes, que aquesta majorment beneficia en les primeres impressions als homes, que són considerats com la figura dominant, de constitucions corpulentes i fortes, major alçada i el to de veu greu. Les característiques comentades aporten contundència, sensació de respecte, imposició i autoritat. Tot i això, com es comprovarà més endavant aquestes no són les aptituds que destaquen majorment quan definim un bon educador o professional, però sí que afavoreixen a la nostra seguretat sobretot en situacions d'agressivitat. Cal destacar, que també s'assenyala a les entrevistes que tot i que aquesta imatge externa en un bon principi pot afavorir professionalment, amb el pas del temps quan has creat vincles, marcat els límits i formes part de l'equip, aquesta aparença física deixa de tenir la importància que tenia en un bon principi.

Un 37,5% (n=3) dels participants han relacionat la temàtica de l'autoimatge externa i l'aparença física dels educadors directament amb la importància d'aquesta a l'hora de ser un model a seguir, un exemple i un referent pels nens/es i adolescents amb els quals es tracta. En aquest punt defensen que els/les nens/es normalitzen la imatge externa o l'estètica dels/les educadors/es, sense entendre la filosofia que pot haver-hi darrere, com en el cas dels tatuatges. Aquesta influència es dona en totes les franges d'edat i encara més en l'adolescència que es tracta d'una etapa de construcció de la pròpia identitat i reafirmació pròpia. Per tant, s'assenyala la importància d'una imatge neutre en els/les educadors/es socials, per tal que els mateixos joves puguin triar el

que realment volen projectar, entenent el significat de les seves decisions, deixant de banda la imitació.

Per una altra banda, tenint en compte el tema més aptitudinal, el 50% dels educadors/es entrevistats assenyalen la importància en la coherència entre la nostra autoimatge externa amb el missatge que volem transmetre. Les respostes obtingudes assenyalen que si la teva aparença física es correspon amb el que vols transmetre, augmentarà la confiança i la seguretat en les teves actuacions facilitant algunes situacions en la nostra feina.

En situacions d'agressivitat, el 50% dels professionals entrevistats, han assenyalat que l'autoimatge és important, tal com podem observar en el gràfic que es mostra a continuació. Per una altra banda, un 37,5% dels educadors/es no han contestat aquesta pregunta, per tant s'ha de tenir en compte que la fiabilitat del resultat en aquest cas no és del tot completa.

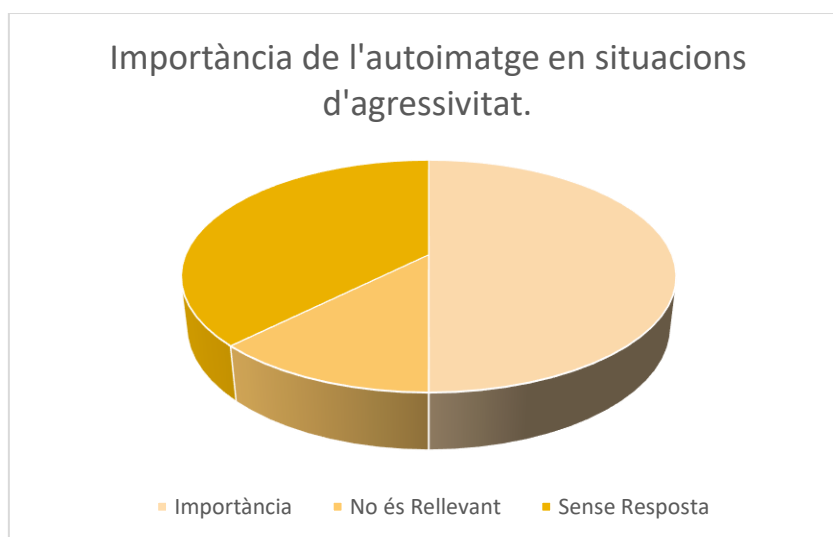


Figura 8. Gràfic sobre la importància de l'autoimatge en situacions d'agressivitat. Elaboració pròpia.

El 50% dels professionals han assenyalat que l'autoimatge externa o aparença física és important en situacions d'agressivitat. També indiquen que pot afavorir a les persones de característiques similars a les comentades en l'apartat anterior. Tot i això, cal destacar, que en alguns casos s'ha assenyalat que una imatge més corpulenta en un educador, en situacions d'agressivitat, pot reforçar a què el nen se senti amenaçat directament i que aquest element actua d'alarma potenciant una conducta més defensiva.

Per una altra banda, altres factors que s'han de tenir en compte en situacions d'agressivitat amb l'aparença física, són concretament que aquesta es correspongui amb el que vols transmetre. La imatge externa física que transmetem és difícil de canviar però la nostra expressió facial o corporal és un tret que podem modificar com nosaltres vulguem i per tant s'ha d'aprofitar, per a comunicar amb sentit el missatge que realment volem fer arribar. Per tant, en situacions d'agressivitat s'ha de coordinar la nostra expressió facial, postura i actitud amb el que volem transmetre als infants i adolescents, deixant de banda, la nostra imatge externa.

Per últim, conèixer-nos a nosaltres mateixos/es és important perquè ens ajuda a regular-nos depenent de la situació que ens trobem davant. Les persones davant d'una mateixa circumstància podem actuar de diferents maneres, i aquest fet també es dona en situacions d'agressivitat. Per aquest motiu els/les educadors/es assenyalen que com més ens coneguem a nosaltres mateixos, més varietat de respostes tindrem i més facilitat trobarem a l'hora d'actuar.

2.3.2- Aptituds d'un/a bon/a educador/a i la seva linealitat.

En les entrevistes realitzades es van preguntar quines consideraven que eren les aptituds òptimes per a un/a bon/a educador/a. Les característiques que van anar anomenant han estat agrupades depenent de la linealitat a la qual pertanyen i es troben representades en el gràfic que s'exposarà a continuació. Aquest fet es va donar perquè la majoria dels/les educadors/es, concretament 87,5%, es van descriure a partir d'aptituds i no de linealitats.

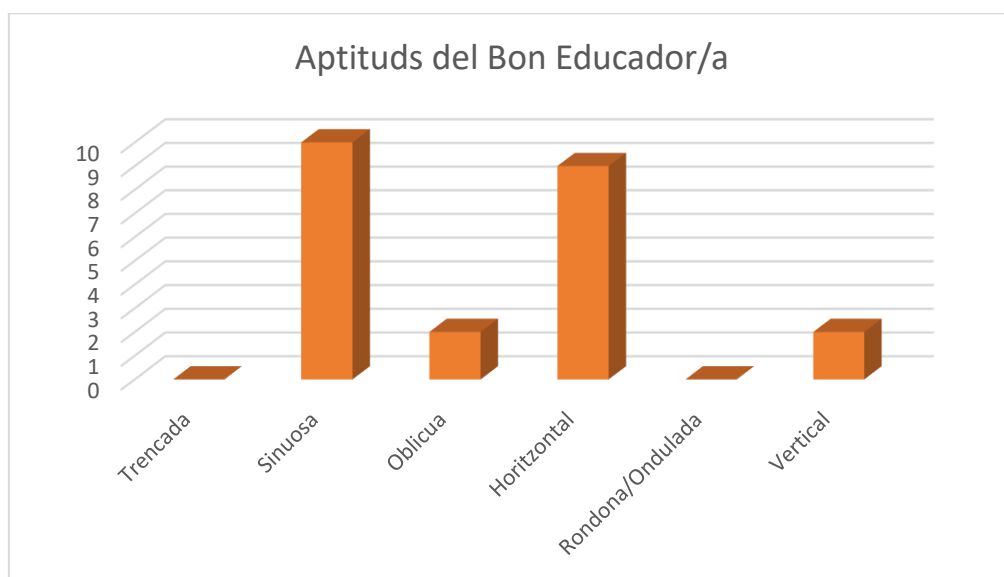


Figura 9. Gràfic que recopila les aptituds del bon educador depenent de linealitat a la qual corresponen.
Elaboració pròpia.

Les aptituds d'un bon/a educador/a segons el gràfic confeccionat a partir de les respostes de les vuit entrevistes, ens assenyala que les línies horitzontals i sinuoses són les que tenen una puntuació més alta com s'assenyalava en la tercera hipòtesis. Alguns dels trets que es corresponen a aquestes linealitats han estat aquests:

- Línia Horitzontal: responsabilitat, seguretat, coherència, serenitat, eficàcia i racionalitat, tranquil·litat i calma.
- Línia Sinuosa: proximitat, comunicació, humanitat, confiança, accessibilitat, acompanyament i constància.

Per una banda, la línia horitzontal dona una percepció d'estabilitat, pels seus punts de suport, inamovible i de continuïtat visual. Per tal de representar les qualitats corresponents a la línia horitzontal cal tenir una imatge externa poc canviant i radicalitzada. En primer lloc, la indumentària ha de reforçar, sobretot unes espatlles ven marcades, estructurades i ampliades, com ara a partir d'americanes o qualsevol peça de roba que aporti rigidesa visual. També és important que es predominin colors freds i que les parts superiors siguin de tonalitats més lluminoses que les inferiors. En segon lloc, en relació al cabell s'han de destacar pentinats molt marcats als laterals, de tonalitats fosques, amb serrells rectes i que sobretot destaquin per potenciar la mandíbula en cas de les dones. En tercer lloc, les ulleres de formes molt marcades fomenten l'horitzontalitat, ja que aporten contundència i marquen la mandíbula. En quart lloc, en la postura s'han d'evitar els moviments descendents, tancats i que ocupin menys espai que el propi cos, ja que pot detonar inseguretat. La postura que obtinguem s'ha de caracteritzar per una lleugera separació de les cames i el desenganxament dels braços de les aixelles per mostrar serenitat visual. En últim lloc, el ritme de la veu ha de ser pausat, sense arribar a ser lent, remarcant allò que tingui importància apujant lleugerament aquest. També és important la vocalització i l'acompanyament de les nostres paraules a partir de la gesticulació. A més, el to que usualment es caracteritza amb la línia horitzontal és el greu.

Per una altra banda, la línia sinuosa, destacada per tenir el percentatge més alt, ja que engloba moltes de les aptituds descrites, és flexible, suau i versàtil. Per tal de representar les qualitats corresponents a la línia sinuosa s'han de tenir en compte certs aspectes que es descriuran a continuació. En primer lloc, la mirada no ha de ser ràpida i esquiva sinó que s'ha de mantenir mentre et dirigeixes a l'altra persona, ja que si no pot donar la sensació que no estàs escoltat o estàs distret. En segon lloc, la postura del cap ha de ser neutre, ni ascendent perquè pot semblar que jutgis a algú, ni descendent, ja que pot detonar en un sentiment de desconfiança. En tercer lloc, la

indumentària ha de ser a partir de peces amb moviment visual de teixits flexibles, com ara la llana o la seda, més informal i predominant els colors càlids. En quart lloc, en el cabell no podem predominar colors extrems, l'estil no pot ser molt marcat o radical i sobretot ha de destacar per tenir moviment com ara ondulacions. En cinquè lloc, la postura ha de ser recte, sempre mantenint l'estèrnum elevat, però a la vegada ha de ser flexible, còmode, relaxada i mantenint una distància propera amb la persona però sense envair el seu espai vital, aproximadament, d'uns 46 cm. En sisè lloc, la gesticulació ha de ser suau, acompanyada d'un ritme de veu moderat sense marcar en excés les paraules amb les mans, per així transmetre confiança visual.

En setè lloc i l'element més important és l'actitud. És important prendre la iniciativa perquè transmet voluntat de comunicar-te, però s'ha de respectar el torn de paraula interessant-te per les intervencions alienes. També, és important establir conversa, no limitar-se a saludar, evitar les respostes automàtiques, cal recordar que a les persones els hi agrada parlar d'elles mateixes així que com més interès mostris per les seves vides més proximitat hi haurà. Prestar atenció a les respostes si fas preguntes i fer compliments sense fer la pilota, sent sincers i respectuosos també és un punt a tenir en compte. En cas de parlar d'aspectes més personals, és important ser prudents perquè la persona pot arribar a sentir-se incòmode. Finalment, cal destacar que l'element imprescindible a l'hora de transmetre proximitat és el somriure.

Tot i que les linealitats horitzontals i sinuoses són les més destacades, s'han de tenir en compte alguns punts de dinamisme com ara jovialitat o sentit de l'humor, corresponents a la línia obliqua i d'imposar límits o autoritat en determinades situacions corresponents a la línia vertical. Aquestes aptituds han estat anomenades amb molta menys freqüència, com es pot observar al gràfic, però s'han repetit algunes vegades, donant així a entendre la seva importància.

Per una banda, la línia obliqua, dona una percepció de dinamisme, positivitat, moviment, inestabilitat, eficiència, iniciativa, sorpresa i alerta. Per tal de representar les qualitats corresponents a l'obliqua en primer lloc, cal tenir una indumentària informal i desenfadada i descansar evitant ulleres, bosses i qualsevol línia descendent al rostre. En segon lloc, el cabell ha de tenir moviment, com ara serrells decantats als costats, metxes, escalat, efecte despentinat o tupès. En tercer lloc, la postura ha de ser recte, lleugera i inclinada. En quart lloc, la gesticulació ha de ser activa però no excessiva, coordinada amb un to de veu elevat i un ritme ràpid per transmetre positivitat i energia.

Per una altra banda, la línia vertical, aporta rigidesa i estabilitat, dona una percepció de serietat i sorgiria a l'hora de posar límits o imposar autoritat. En primer lloc, la

indumentària ha de basar-se en peces senzilles, llises, amb falta de detalls i adornaments, evitant colors vius i de tall recte. En segon lloc, el cabell hauria de ser llis, sense moviment, ben pentinat. En tercer lloc, la postura ha de ser rígida amb el cap i el coll recte, evitant mirar a terra i observant directament als ulls del nostre interlocutor. En quart lloc, a l'hora de mantenir una conversa, el to de veu ha de ser mig, amb un ritme i una modulació versàtil, a partir de frases curtes, concises i sense repeticions i sense gaire gesticulació. En cinquè i últim lloc, trobem l'actitud, les persones majorment relacionen la serietat amb la responsabilitat. Per aquest motiu quan es vol mostrar seriositat és essencial més que mai assumir les conseqüències dels nostres actes, planificar les nostres activitats, restar la improvisació i saber dir que no.

Finalment, com es pot observar en el gràfic es deixen de banda les línies trencades i ondulades. Altres aptituds que s'han comentat i que no s'han pogut classificar en relació a l'aparença física o autoimatge, ja que vénen donades per la personalitat que tingui cada persona, han estat: mentalitat oberta, optimisme, comprensió, vincle, escolta activa, respecte, sinceritat, empoderar, empatia, autocontrol, maduresa i paciència.

2.3.3- Satisfacció i Linealitat dels entrevistats.

Els/Les professionals que van realitzar l'entrevista es van descriure aptitudinalment a partir d'una sèrie de característiques, que com anteriorment, s'han agrupat en una linealitat concreta. Després se'ls hi ha preguntat sobre si es trobaven satisfets/es amb el que consideraven que representen i si no era així que volien realment transmetre. A partir, d'aquesta descripció i dels resultats obtinguts s'han arribat a una sèrie de conclusions.

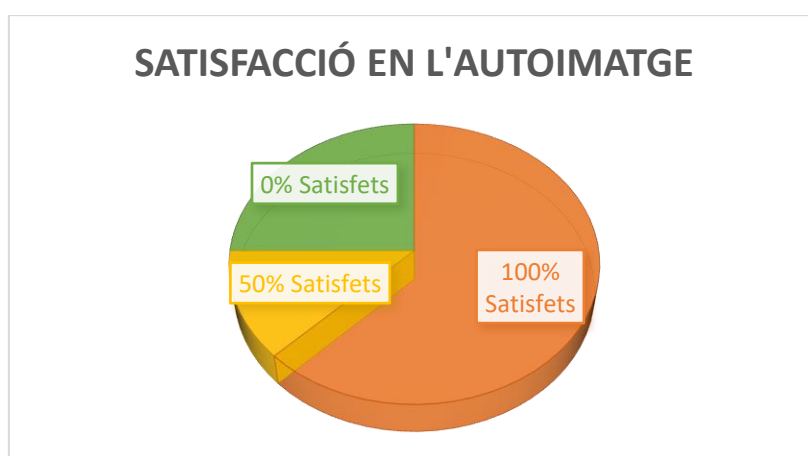


Figura 10. Gràfic sobre la satisfacció dels entrevistats en relació a la seva autoimatge. Elaboració pròpia.

El 62,5% (n=5) dels entrevistats/des, es troben satisfets amb la seva linealitat, ja que a més es troben dins de les horitzontals i les sinuoses, que com s'ha comentat en l'apartat anterior són les que recullen més aptituds descrites del bon educador/a. Un 12,5% (n=1) afegiria alguns canvis, és a dir, es troben còmodes amb la seva linealitat però incorporarien algun altre tret d'una altra classificació. Finalment, s'observa al gràfic que un 25% (n=2) dels entrevistats/des no es troben conforme amb la seva linealitat i els hi agradaria modificar-la per una altra.

També, s'ha dut a terme una gràfica de linealitat en que es troben agrupades les classificacions reals i ideals dels vuit entrevistats. Cal destacar, que els vuit entrevistats/des han tingut l'opció d'escollir una o dues classificacions depenent dels trets que han triat sobre el que consideren que transmet la seva imatge externa. Per aquest motiu, en cas que suméssim el resultat de la linealitat real o ideal seria superior al nombre de membres entrevistats.

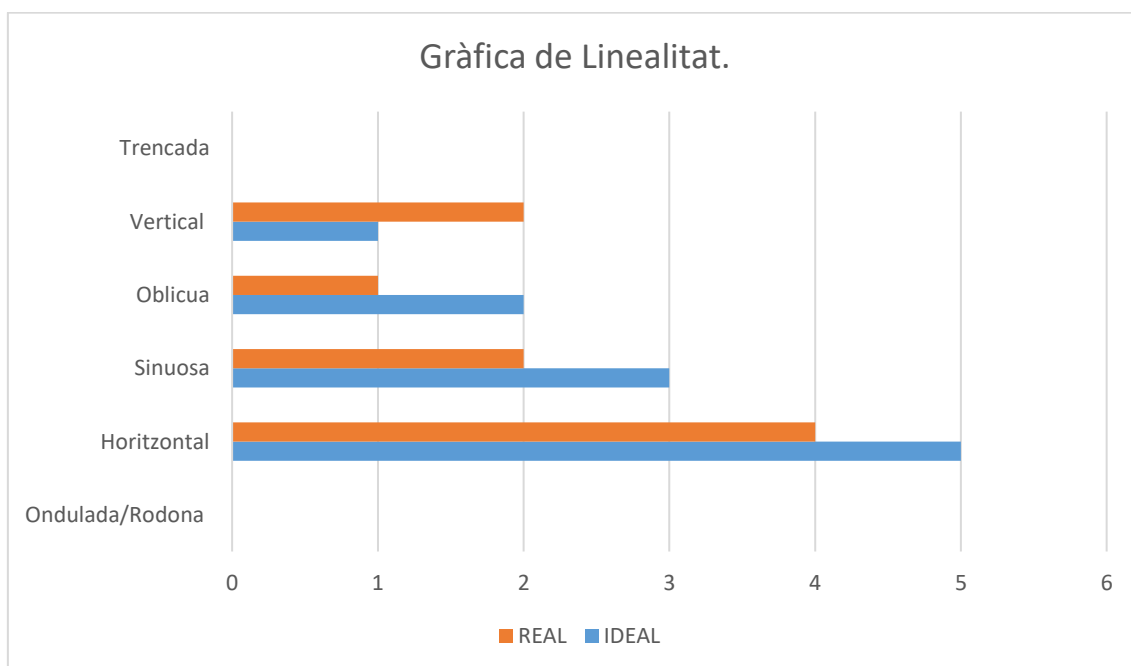


Figura 11. Gràfic sobre la comparació de la linealitat del jo real i l'ideal dels entrevistats. Elaboració pròpia.

La gràfica ens indica que la linealitat més destacada és l'horitzontal tant en l'autoimatge real amb un 50% com en la ideal 62,5%. Aquesta es troba seguida de la sinuosa amb un 25% en l'autoimatge real i incrementant en un 37% en la ideal. Per aquest motiu, arribem a la conclusió a partir de l'extracció d'aquests resultats que les linealitats que transmeten els/les educadors/es o que volen arribar a representar

corresponen a les descrites anteriorment en l'apartat de les aptituds del bon educador/a.

Cal destacar, que la linealitat vertical correspon a un 25% en l'autoimatge real i a un 12,5% amb la ideal. És important tenir en compte que aquest 25% correspon als dos professionals entrevistats que tenien menys experiència, concretament d'uns dos anys. La raó de que es veiessin com serioses o autoritàries la relacionaven amb la importància de posar límits, falta de comoditat, experiència i adaptació a la feina que ocasionava que actuessin de maneres més distants. Cal tenir en compte que tot i haver destacat la linealitat vertical amb els límits, aquests també podrien formar part de l'horitzontal. Tot i això, aquest fet depèn de com es vulguin enfocar els límits i amb quin tipus d'aptituds els associï cadascú.

2.3.4- Linealitat Ideal i Gènere dels entrevistats

Per últim, a partir de la teoria s'ha descobert que la linealitat horitzontal s'atribueix a la masculinitat i que la sinuosa a la feminitat. A més justament aquestes dues corresponen amb les aptituds més destacades del bon educador/a i amb la linealitat ideal dels entrevistats/des. Per aquest motiu, s'ha realitzat un gràfic que comprova si la linealitat escollida depèn del gènere o varia en relació a aquest.

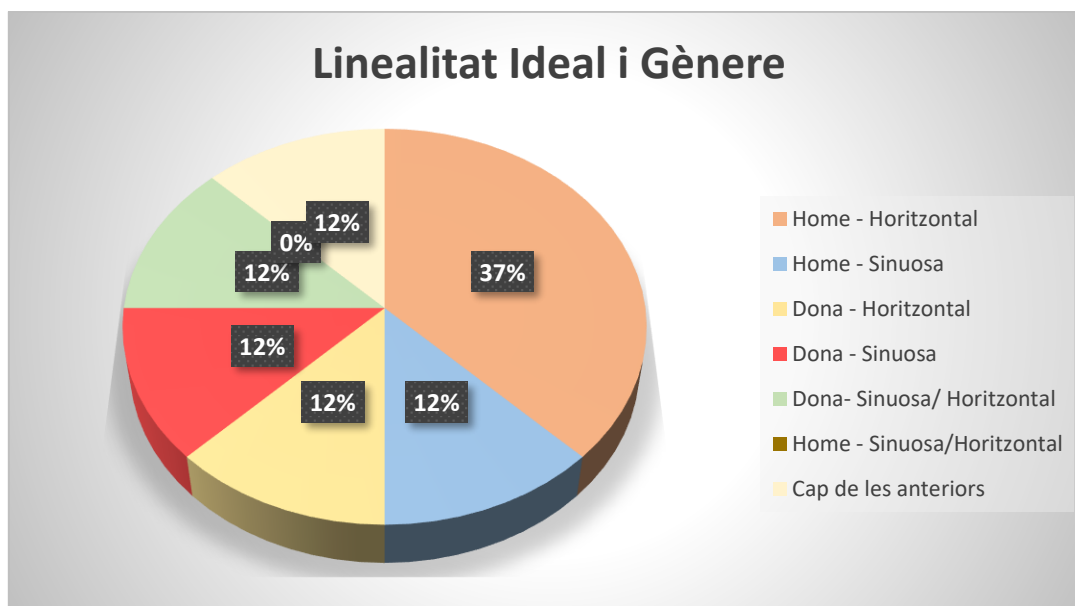


Figura 12. Gràfic sobre la correspondència de la linealitat ideal i el gènere. Elaboració pròpia.

En primer lloc, un 75% dels homes, és a dir, un 37% de la mostra s'associen amb la línia horitzontal i decideixen que es troben satisfets amb la seva linealitat. En segon lloc, un 25% de les dones, és a dir, un 12% de la mostra es troba representada per la

línia sinuosa i satisfeta amb la seva linealitat. En tercer lloc, un 25% dels homes i un 25% de les dones, és a dir, un 25% de la mostra, es troba representada, per la línia contrària a la que seria corresponent pel seu gènere. En quart lloc, un 25% de les dones, és a dir, un 12% de la mostra es troba representada per totes dues linealitats. Per últim, un 25% de les dones i un 12% de la mostra no es troba representada per cap d'aquestes linealitats.

Per aquest motiu, per una banda podem arribar a la conclusió de què majorment els homes entrevistats s'han classificat aptitudinalment amb la línia horitzontal corresponent a la masculinitat. Per una altra banda, la resposta de les dones han estat més diverses, ja que s'han vist representades per la linealitat corresponent a la feminitat, és a dir la sinuosa, però també en altres casos per l'horitzontal, per totes dues o per cap d'aquestes. Per tant, podríem concloure que les dones entrevistades són més diverses aptitudinalment i que no encaixen al 100% amb la linealitat que els hi pertoca.

2.4- Discussió i resultats de l'apartat d'autoconeixement emocional

Els centres residencials o les institucions que se centren en l'àmbit social, tot i tenir una sèrie de normatives i objectius similars, tenen mètodes d'actuació diferents depenent dels valors, l'ètica i la filosofia que s'ha anat transmetent amb el pas dels anys en els equips educatius. A més, també s'ha de tenir en compte la diversitat de personalitats dels/les educadors/es i com influeixen a l'hora d'actuar en determinades situacions.

Per tant, a partir de les vuit entrevistes realitzades, l'objectiu principal és realitzar una valoració de diferents temàtiques, a partir de com, amb diferents perspectives, punts de vista i formes d'actuar, es poden arribar a una sèrie de conclusions comunes, que permetran ajudar-nos a disposar d'una visió més ampla sobre l'actualitat en relació a les agressions físiques, l'impacte emocional, l'autoconeixement, les necessitats dels educadors/es, entre altres temàtiques.

2.4.1- Agressions físiques, actuacions del professional i impacte emocional en l'educador/a durant la situació de violència

Les agressions físiques per part d'infants i adolescents dels centres a educadors/es, com es pot observar al gràfic amb un 87,5% (n=7), són usuals i es donen recurrentment als centres, com s'assenyalava anteriorment en l'apartat protocol·lari amb dades corresponents a l'any 2016. A més, aquestes dades es reafirmen a l'hora de comprovar que també un 87,5% (n=7) dels professionals entrevistats/des indiquen

haver presenciat alguna vegada una agressió a un altre educador/a. Algunes de les agressions destacades han estat cops, rascades, mossegades, puntades de peu, estiraments de cabell entre d'altres.

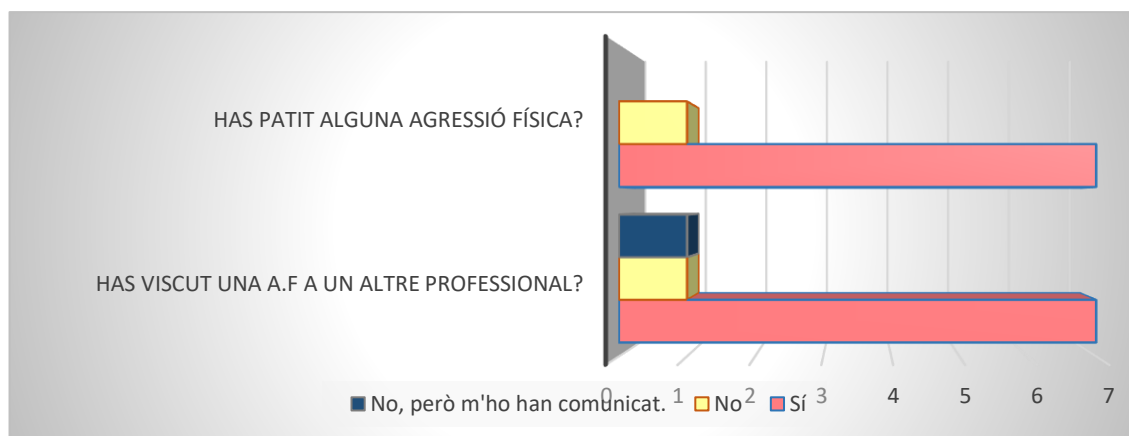


Figura 13. Gràfic sobre agressions físiques a dins dels centres. Elaboració pròpia.

Cal destacar que alguns dels/les entrevistats/des, després de rebre cops, mossegades, puntades de peu, entre d'altres, dins d'una intervenció no ho han viscut directament com una agressió, sinó com una situació o un factor que forma part de la seva feina. Aquest fet es dona perquè, tal com es comentava a la teoria, els actes de violència que vénen donats pels nens/es i adolescents dels centres no són intencionats i els/les educadors/es en són conscients. Tot i això, no deixen de banda que les agressions físiques dins del centre haurien de poder reduir-se per tal d'afavorir la protecció dels/les professionals.

Cal destacar, que s'ha obviat la freqüència en que es donaven les agressions, ja que les dades obtingudes anteriorment serveixen només per afirmar l'existència d'actes de violència als centres i de la necessitat d'eines o mètodes com l'autoconeixement, per prevenir-los. Per tal d'assolir aquest objectiu és essencial conèixer quin estat emocional adopten els/les educadors/es davant una situació d'agressivitat.

Les situacions d'agressivitat, segons els/les educadors/es entrevistats, no es viuen de forma agradable per ningú, ja que són situacions de malestar per al noi/a, nervis, estat d'alerta, estrès i ansietat. Com es pot observar al gràfic, s'ha fet una recopilació d'estats emocionals que es poden donar davant una situació d'agressivitat, en que el més predominant és la necessitat d'ajuda amb un 50% (n=4).

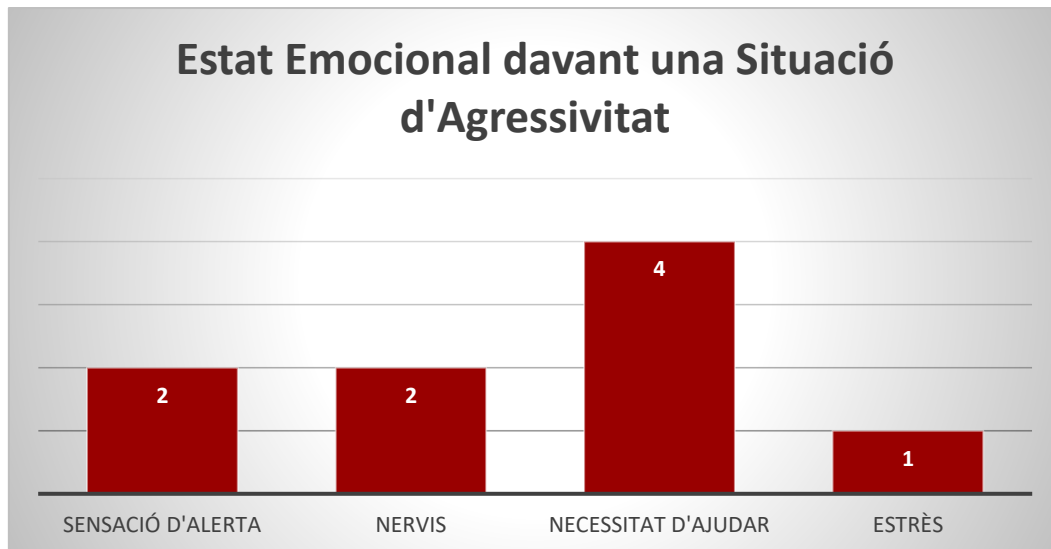


Figura 14 Gràfic sobre l'estat emocional dels professionals davant d'una situació d'agressivitat. Elaboració pròpia.

Els/Les professionals entrevistats indiquen que, en aquestes situacions, intenten crear un clima de calma i tranquil·litat per entendre què ha ocasionat que el/la nen/a arribi a aquesta situació d'agressivitat, conèixer que l'ha provocat i poder ajudar-lo/a a relaxar-se i tornar a l'estat emocional previ en el qual es trobava. Tot i això, com es pot observar al gràfic és inevitable, en aquest tipus de situacions, sentir estats emocionals negatius com ara d'alerta (n=2), nervis (n=2) o estrès (n=1).

Per una altra banda, és important tenir en compte que la sensació de por queda totalment anul·lada durant un acte de violència al centre, segons els/les professionals entrevistats/des, ja que han assenyalat l'absència d'aquesta emoció quan han patit una situació d'agressivitat. Cal destacar, però, que després, en analitzar o recordar la situació viscuda o quan és la primera vegada que han viscut una agressió dins del centre i tenen menys experiència, els/les educadors/es sí que poden arribar a experimentar por. Fins i tot, s'han donat casos en que han anticipat por quan han anat a treballar, programant les possibles situacions de violència que podrien sorgir, ocasionant així un augment de l'ansietat.

Els/Les professionals indiquen que la por també sorgeix quan reflexionem sobre si les intervencions realitzades han estat correctes, és a dir, la inseguretat apareix en nombroses ocasions a l'hora de saber si s'ha actuat de la millor manera possible o la més adequada. Per aquest motiu, es conclou que la por és una emoció que perjudica dins les intervencions, ja que promou l'increment de la inseguretat i redueix la calma i tranquil·litat que intentem transmetre als nens/es i adolescents

atesos, però que després, quan sorgeix, ens permet analitzar des de fora la situació i ens ajuda a prendre percepció del risc.

La parella educativa o el company/a amb el qual treballes, també és un factor important en aquest tipus de situacions, ja que si hi ha una bona relació i compenetració, a l'hora d'actuar augmentarà la seguretat. A més, els/les professionals entrevistats/des també defensen que és important tenir en compte que no existeix un mètode absolut i únic que et serveixi per intervenir, ja que no hi ha una fórmula exacta a l'hora de treballar amb persones, perquè cada un és com és i reacciona de forma diferent. Tot i això trobar un patró d'actuació t'ajuda a generar més seguretat en les teves accions.

Després de la intervenció, la majoria dels/les professionals assenyalen la importància de tancar el conflicte. L'objectiu en aquests casos és ajudar a ubicar malestar del nen/a i a que pugui identificar les seves emocions, perquè així, quan reapareguin, sàpiga com gestionar-les, com evitar que desemboquin en una altra situació descontrolada de violència i puguin comunicar-les amb antelació evitant que puguin afectar els/les professionals i nens/es del centre. També els/les educadors/es destaquen la importància de no forçar a parlar sobre la situació de violència o sobre el perquè ha esdevingut aquesta, ja que cal tenir en compte que cadascú té el seu temps i s'ha de respectar sense pressionar.

2.4.2- Impacte emocional en els/les educadors/es després de l'agressió

L'impacte emocional segons les respostes obtingudes s'ha de dividir en dos blocs diferents, la reacció que es dona consecutivament després de l'agressió i la resposta que apareix després d'haver reflexionat sobre l'acte. Per una banda, després d'una situació de violència, un 50% (n=4) dels/les entrevistats/des va coincidir a l'hora de sentir-se, ensorrats/des, tristos/es, enfadats/des amb el sistema i les condicions laborals i amb ansietat i plors. Cal destacar que el 25% (n=2) del percentatge indicat eren professionals amb experiència inferior a 3 anys. A més, només un 12,5% (n=1) va sentir que li havien faltat el respecte, de forma personal.

Per una altra banda, un 62,5% (n=5) dels/les professionals després de l'agressió o quan van poder reflexionar sobre l'acte van sentir que els hi sabia greu pel noi/a, culpa i responsabilitat per la seva manera d'actuar, poc impacte emocional, angoixa pels sentiments de decepció i culpa que sentia el noi/a agressor. Per tant, podem arribar a la conclusió que majorment els/les educadors/es socials no viuen les agressions que reben com a actes de violència, sinó que, tot i que poden tenir un impacte emocional

en ells/es en un principi, assimilen que aquests actes no han estat intencionats i que formen part del seu lloc de treball. El fragment exposat a continuació, extret d'una de les entrevistes realitzades, expressa directament la conclusió a la qual s'ha arribat amb la valoració dels resultats comentats anteriorment:

- *“En alguns casos en un principi ho han viscut malament i en el moment ho volen denunciar, després quan ens posem a parlar-ho més tranquil·lament, crec que reflexionen i que arriben a la conclusió que és un fet puntual que pot arribar a passar. En el centre no acostumem a posar denúncies, després de les agressions, els educadors tenen el seu dret si ho consideren oportú, però considero que les coses que succeeixen al centre s'han de solucionar dins d'aquest i no posant la justícia pel mig, parlant òbviament de rascades i cops només. En cas que intervingui la justícia pot arribar a crear un precedent i el vincle i la confiança amb el nen queda totalment tocats, per això considero que hem d'intentar evitar arribar a aquest extrem.” (Sisena entrevista).*

A l'hora de viure una agressió física a un altre professional del centre sorgeixen sentiments similars segons els/les vuit educadors/es entrevistats, ja que s'indica que és una situació que sap greu, que produeix tristesa, malestar, impotència i que permet posar-te en la pell de l'altre i reflexionar sobre la tasca que desenvolupem. El 12,5% (n=1) de la mostra, corresponent a l'entrevistat que forma part de l'equip directiu d'un centre residencial, indica que ara que té aquest paper d'autoritat li sap molt més greu que agredeixin a un company a acabar ell agredit, perquè per a ell, una de les seves funcions principals, és cuidar els/les educadors/es.

Finalment, per acabar aquest apartat un dels factors que acostuma a variar l'impacte emocional després d'un acte de violència, com s'ha comentat anteriorment, és l'experiència. L'experiència en un 87,5% (n=7) dels casos, ha resultat un element essencial que permet que l'impacte emocional després d'una agressió física patida al centre disminueixi, verificant així la primera hipòtesi plantejada. El 12,5% (n=1) indica que afronta de la mateixa manera aquest tipus de situacions que quan va començar a treballar dins de l'àmbit social, tot i que s'ha de tenir en compte que només disposa de 2 anys d'experiència en el sector professional.

Els/Les educadors/es indiquen que l'experiència et garanteix seguretat en les teves actuacions i et permet enfortir-te emocionalment, a partir d'aprendre a trobar mecanismes de defensa i a enviar-te missatges positius. A més possibilita que estiguis més ubicat dins del servei, humanitzat i capacitat per entendre les situacions de violència que sorgeixen als centres, ja que passes de viure-ho com una agressió personal a una explosió de demanda i recerca d'ajuda.

L'experiència també t'ajuda a determinar com pot desembocar un conflicte i a estar més preparat, a partir del coneixement i la utilització d'eines o mètodes que s'han anat posant en pràctica durant el curs de la teva vida laboral dins del sector, per afrontar les situacions, reconduir-les, coordinar-te i distanciar-te professionalment quan és necessari. L'entrevistat que forma part de l'equip directiu d'un centre a partir del fragment, exposat a continuació, indica realment la finalitat que té l'experiència:

- *“L'experiència et permet trobar-te en la mateixa situació un centenar de vegades, i anar provant, fins que al final el que funciona ho acabés fent. En un centre, al final, sempre hi ha els mateixos conflictes amb diferents matisos, perquè cada nen és diferent.” (Sisena entrevista).*

2.4.3- Eines/ Mètodes/ Recursos per la cura, protecció dels/les educadors/es.

Les eines o recursos de cura i protecció pels educadors/es en la seva àrea de treball són essencials com s'ha pogut assenyalar dins la part teòrica, però a part de les ja conegudes o existents que proporcionen els serveis de protecció a la infància i l'adolescència, s'ha de tenir en compte que consideren necessari els professionals dins l'àmbit laboral. Com es pot observar en el gràfic es poden dividir les necessitats dels professionals, a l'hora de realitzar un bon treball i tenir cura d'ells mateixos, en formació, suport i recolzament de l'equip, supervisió d'equip, lideratge de direcció i compartir valors similars.

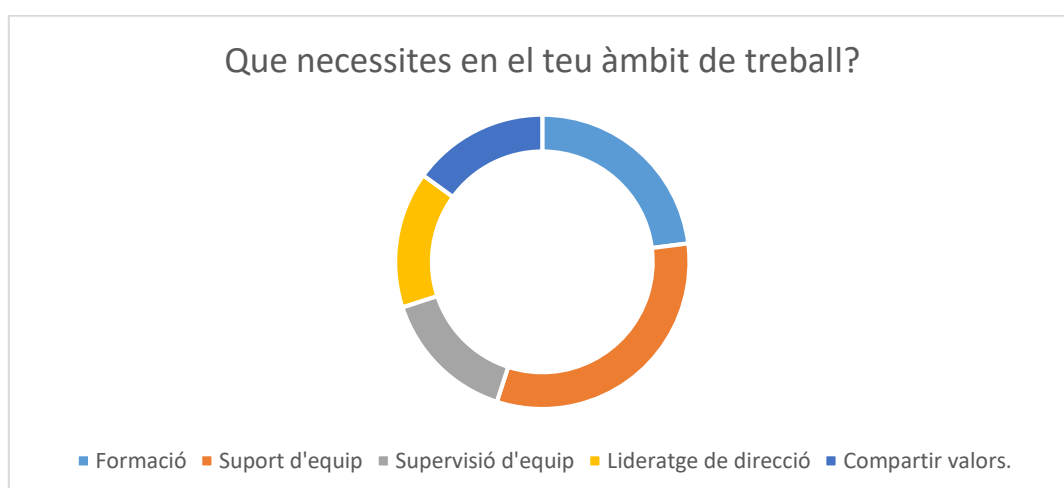


Figura 15. Gràfic sobre les necessitats dels professionals en el seu àmbit de treball. Elaboració pròpia.

La formació amb un 23% (n=3) se sol·licita sobretot a l'hora d'afrontar situacions d'agressivitat com ara per saber com realitzar contencions, coneixements sobre control

emocional per tal d'acompanyar als nens i adolescents en situacions de crisi, per autoconèixer-nos, per realitzar el treball educatiu corresponent o per dur a terme la gestió d'emocions directament amb els nens i nenes, després d'una situació de violència.

La supervisió d'equip, el lideratge de direcció i compartir uns mateixos valors destaquen amb un 15% (n=2) cadascuna de les categories. La supervisió d'equip es manté en el 75% (n= 6) dels centres dels/les professionals entrevistats/des. Concretament es valora que hi hagi espais comuns on es pugui parlar de situacions d'agressivitat patides i de formes d'actuació per evitar aquestes. A més, de poder avaluar com s'han fet les contencions o com s'ha actuat per tal de poder corregir-ho i valorar-ho en una possible situació futura. Els espais de supervisió es valoren positivament tot i que, concretament el 50% (n=4) dels professionals entrevistats/des, indiquen que aquests se centren en la resolució de conflictes i en la reflexió i la millora de les tasques realitzades, deixant de banda l'autocura dels/les educadors/es. Per tant, es verifica la quarta hipòtesi, ja que tal com s'indica a la part teòrica el benestar emocional i l'autoconeixement passen a ser els temes menys tractats en les àrees de supervisió.

A més, els mateixos professionals entrevistats demanen una supervisió centrada en els/les educadors/es i no tant en els nens/es i adolescents que atenem. Una altra de les negatives d'aquest servei és la complicació a l'hora d'expressar sentiments o parlar sobre situacions dificultoses, per aquest motiu aquestes reunions s'han d'estructurar adequadament perquè els/les professionals no se sentin pressionats, jutjats o obligats a participar-hi. Cal destacar, que tot i que un 25% (n=2) dels educadors/es no disposen d'aquest servei tenen d'altres complementaris, com ara la col·laboració del CSMIJ (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil), que els permeten fer una activitat similar a les que es dona en les supervisions d'equip.

Per una altra banda, compartir valors és una de les necessitats que, segons els entrevistats/des, pot cobrir-se formant les parelles educatives, a partir d'un veterà/na i un/a educador/a acabat d'entrar, perquè e/les més inexperts/es puguin crear el seu estil però adaptant la filosofia i els valors del centre. Per tant, d'aquesta manera s'assolirà l'objectiu que comparteixes conjuntament amb els/les altres educadors/es del centre, però a partir de les teves eines i recursos personals.

Finalment, el lideratge de la direcció també ha estat un dels elements minoritaris en el gràfic però destacat pels professionals entrevistats, perquè és important que quan hi ha dubtes, necessitat d'expressar-se o simplement dificultats per afrontar una situació, hi hagi un referent que assumeixi aquest paper amb les seves responsabilitats. En cas d'agressions, l'entrevistat/da que forma part de l'equip directiu d'un centre, ha

comentat que s'asseu amb l'educador/a i parla amb ell/a sobre com va ser, com va anar, quin va ser el detonant i si l'educador/a ho ha viscut com una agressió o una provocació.

La necessitat més important en un centre quan es donen situacions de violència o a l'hora de realitzar la nostra feina, destacada per un 32% (n=4), és el suport i l'ajuda d'un bon equip. En aquests moments, els/les educadors/es entrevistats coincideixen que són moments durs i que l'ajuda, els consells, i l'escolta d'altres professionals que han viscut una mateixa situació, o que es troben dins del mateix context, és essencial i bàsica. Cal destacar també la coordinació i la compenetració de les parelles educatives i en general de tot l'equip, que garanteix un millor treball i per aquest motiu dins del gràfic es reflecteix com la necessitat més destacada.

L'ajuda és un dels temes que més es relacionen amb el suport professional i que permeten definir un bon equip. Però per poder ajudar en situacions arriscades a la feina o emocionalment difícils és necessari demanar-ho als altres perquè puguin ser coneixedors del nostre estat. El 50% (n=4) dels professionals destaquen que han demanat ajuda i l'altra part que no ho han considerat necessari, perquè no s'ha donat la situació o no ho creien convenient.

Els/Les educadors/es que han demanat ajuda ho han fet per millorar els serveis que proporcionen, les seves intervencions, a partir d'observar diferents maneres de fer, per viure els conflictes amb una altra perspectiva, augmentar la sensació de tranquil·litat i control, per obtenir o aportar altres eines i estratègies i finalment per conèixer com ha estat la teva actuació i si aquesta ha estat adequada. A més, els professionals entrevistats assenyalen que quan existeix un bon clima de treball, demanar ajuda als altres professionals no és difícil en absolut, però que en un principi, en entrar dins del centre o quan tens menys experiència, pot resultar una mica més costós.

Després d'identificar les necessitats dels professionals dins del seu àmbit de treball, s'analitzen les eines i mètodes que utilitzen els educadors per reajustar-se després de situacions emocionals extremes, com ara en casos de violència dins del centre o males èpoques personals. El 25% (n=2) dels entrevistats/des assenyalen que no han utilitzat cap mena d'eines o mètodes quan han viscut una situació personal difícil. Però, per una altra banda, el 75% (n=6) dels professionals entrevistats/des assenyalen que sí que les utilitzen, refusant així la cinquena hipòtesi assenyalada anteriorment. Concretament aquestes poden diferenciar-se depenent de si s'han d'aplicar fora l'àmbit de treball o si depenent directament d'aquest. Algunes de les eines que s'han esmentat durant les entrevistes es troben agrupades dins del quadre que es troba a continuació.

FORA L'ÀMBIT DE TREBALL	DINS L'ÀMBIT DE TREBALL
<p>Qualsevol activitat que et permeti desconnectar de la feina i que et permeti distanciament professional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esport, llegir, escriure, oci, relacions socials, etc. <p>Ordre i manteniment en l'alimentació, la son, el descans, l'energia física.</p>	<p>Experiència, viure una mateixa situació repetides vegades. Insensibilització.</p> <p>Recolzament i Suport Professional.</p> <p>Demanar ajuda a l'equip.</p>
<p><u>Requereix intervenció de professionals externs:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Teràpia • Meditació/"Coaching". 	

Figura 16. Taula sobre eines i mètodes utilitzats pels professionals entrevistats/des a l'hora de viure una situació emocionalment difícil. Elaboració pròpia.

2.4.4- Autoconeixement i eines/ mètodes/ recursos per aconseguir-lo.

L'autoconeixement, tal com s'ha explorat en l'apartat teòric, és molt important per tal d'identificar les emocions pròpies, aprendre a controlar-les i facilitar una major seguretat tant en la presa de decisions personals i professionals. A més, també ens permet canviar constantment i superar-nos, coneixent les nostres debilitats i fortaleces facilitant un augment de l'autoconfiança que permetrà que siguem capaços de realitzar els que ens proposem incrementant la nostra automotivació.

El 100% dels entrevistats assenyalen la importància d'autoconèixer-nos, i determinar els nostres punts forts i febles, que permeten lluitar contra prejudicis, ajudar a tenir més confiança en un mateix i avançar personalment i professionalment per donar un servei de qualitat, ja que treballem amb persones que passen per moments vulnerables. Per tant, es pot arribar a concloure que tant la definició teòrica com l'aportada pels professionals concorda i tenen una missió similar, reforçant i potenciant així la idea d'autoconeixement.

A més, als professionals entrevistats/des se'ls planteja la següent afirmació, *"Per cuidar has d'estar cuidat, el vincle entre el món personal i professional és molt important. És a dir, per tal de realitzar la nostra funció com a educadors/es satisfactòriament, hem de cuidar la nostra salut emocional"*, per veure com consideren

de necessari l'autoconeixement per realitzar una bona intervenció dins del seu àmbit de treball.

El 100% dels professionals estan d'acord amb l'afirmació i indiquen que la nostra feina és estar en contacte permanent amb els nostres sentiments i els de les persones que atenem, ja que en això consisteix la tasca educativa, i per aquest motiu és inevitable deixar part de nosaltres quan formem el vincle afectiu. Aquest vincle és bidireccional, per tant, quan es crea, l'educador/a també diposita una part de si mateix en l'altre, fet que ocasiona que sigui impossible poder desvincular una part de la nostra vida, la personal o la professional, amb l'altre. A més, assenyalen que no podem oblidar que treballem amb persones que estan en risc d'exclusió social, que han patit situacions difícils i que molts d'ells tenen emocions desbordades que no coneixen, no saben identificar i que tampoc saben d'on sorgeixen.

Per tant, segons els professionals entrevistats, si no ens trobem bé emocionalment, és més complicada la nostra feina, ja que qualsevol càrrega emocional afegida en el nostre lloc de treball ens afectarà i causarà que les nostres forces disminueixin. Per aquest motiu i, a fi de donar un bon acompanyament, hem de ser emocionalment estables, cuidant, treballant i donant resposta a les nostres necessitats personals, per tal de poder connectar amb els altres, ser empàtics i així permetre'ns ajudar-los, ja que si no només aconseguirem alterar-los.

Per una altra banda, encara que els/les professionals coincideixen en la importància de l'autoconeixement només un 62,5% (n=5) dels entrevistats, com es pot observar en el gràfic, utilitzen eines i mètodes per tal de posar-ho en pràctica. Per aquest motiu, es refusa la sisena hipòtesi, ja que els professionals utilitzen eines diàriament per l'autoconeixement. Tot i això, cal tenir en compte que aquestes no es troben integrades en els serveis en els quals treballen i que les utilitzen de forma totalment opcional i individual.

UTILITZES EINES O MÈTODES PER L'AUTOCONeixEMENT?

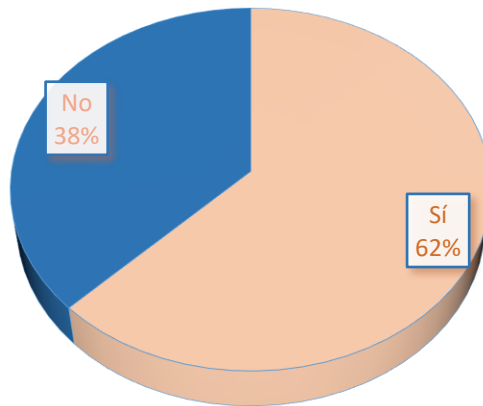


Figura 17. Gràfic sobre la utilització d'eines o mètodes en l'autoconeixement. Elaboració pròpia.

Els recursos o eines més utilitzats pels professionals entrevistats han estat els exposats a continuació:

- Traslladar idees o pensaments en paper, per prendre'n consciència, fer-les més visuals, endreçar-los per esbrinar que cal reforçar i canviar en les intervencions realitzades i també per poder prendre decisions sense donar-hi més voltes de les que es considerin necessàries.
- Observar diferents perspectives o enfocaments d'una mateixa situació a partir de discutir amb persones que es troben alienes al centre, els propis nens/es o adolescents amb els quals treballem i altres professionals.
- Practicar l'autocrítica, no tancar-se en banda, estar disponible a rebre les crítiques de la gent, tant en l'àmbit professional, com en el personal. Rebre i acceptar el feedback que et donen els altres professionals, la gent del teu entorn i els nens i adolescents del centre sobre la teva forma d'actuar o sobre com els fas sentir en determinades situacions.
- Teràpia psicològica amb professionals externs, tallers d'autoconeixement o dinàmiques grupals.
- La meditació per prendre consciència i reflexionar sobre les accions i esdeveniments que succeeixen contínuament en la teva vida i per identificar les teves debilitats i fortaleces, ajudant a potenciar-ne aquestes últimes. A més, per deixar de banda els problemes personals quan et trobes al centre, centrant-te únicament en la feina.

- El “Coaching” per prendre consciència del moment en el qual ens trobem, del present, i per adonar-te dels detalls que havien passat desapercebuts a la feina.

L'autoconeixement emocional com es comentava en la teoria es troba lligat a una sèrie de conceptes que s'han de tenir en compte a l'hora de definir-lo, com són l'autoconcepte, l'autoestima i l'autorealització. Durant la realització de les entrevistes, s'ha demanat als/les professionals que ordenessis cinc categories que se'ls presentaven i que podrien ser definits perfectament com a autoconceptes. Aquestes categories es van dividir en professional o laboral, social, emocional, familiar i físic. L'ordre de les categories permet identificar realment la importància que tenen aquestes pels entrevistats/des, i sobretot ajuda a conèixer realment la importància que donen a l'autoconeixement emocional.

A més, si s'hagués demanat que puntuessin de l'1-10 (tenint en compte l'1 com a poc satisfactori i el 10 com a molt) cadascuna d'aquestes categories segons com consideren que es troben en l'actualitat de resoltes o satisfetes, es podria arribar a identificar l'autoestima dels professionals entrevistats i per tant identificar quin nivell d'autorealització tenen. Per tant, aquesta eina es força factible a l'hora d'autoconèixer com ens trobem emocionalment en un moment determinat, ja que la classificació d'autoconceptes es va modificant depenent de les nostres prioritats.

Els entrevistats valoren l'autoconeixement emocional com un dels autoconceptes més importants en la seva vida, ja que ha estat posicionat el primer del llistat en sis dels professionals i destaca amb un 31% en la importància de la jerarquia d'autoconceptes. A més, només en un dels casos ha obtingut la mínima puntuació com es pot observar en el segons gràfic exposat. Per tant, s'assenyala que la majoria dels professionals entrevistats/des consideren que el pilar de la seva autoestima és l'àmbit emocional. Per una altra banda, segons determina el gràfic, els autoconceptes físic, social i familiar obtenen un 19% cadascun. Finalment, el menys destacat ha estat el professional amb un 12% i posicionat en últim lloc per dos dels professionals.

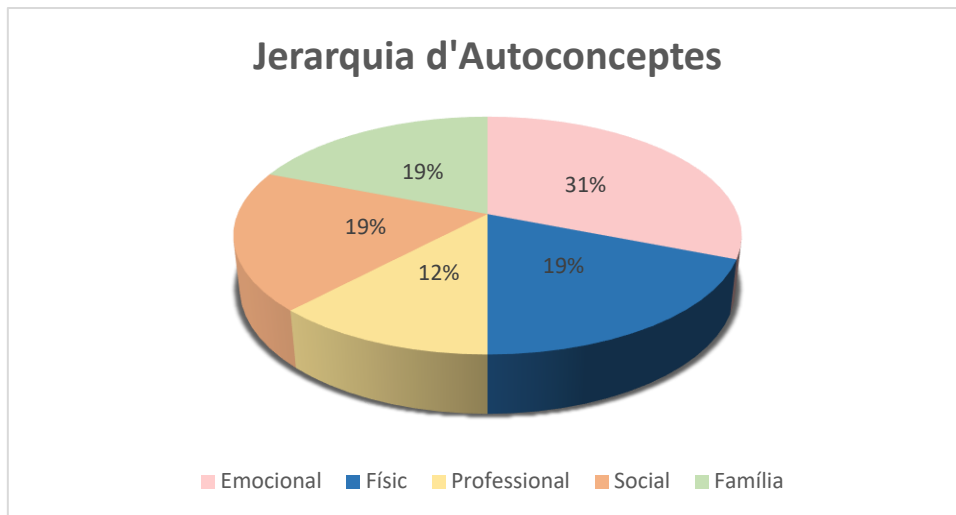


Figura 18. Gràfic sobre la jerarquia global d'autoconceptes. Elaboració pròpia.

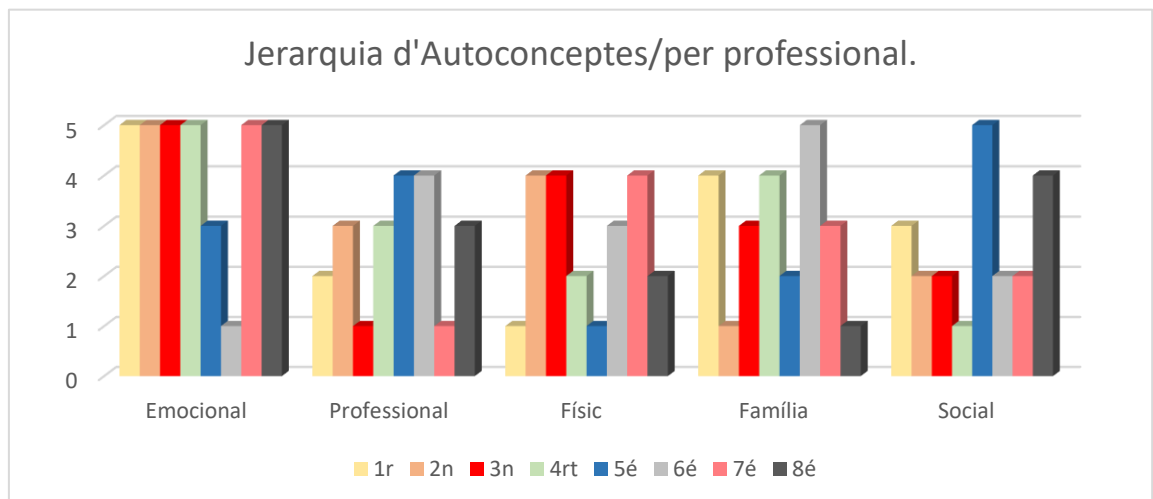


Figura 19. Gràfic sobre la jerarquia d'autoconceptes per cada professional. Elaboració pròpia.

Cal destacar, que el resultat s'ha obtingut a partir de la unió de totes les jerarquies d'autoconceptes proporcionades pels entrevistats/des, fet que condicionaria, en cas d'haver accedit a més mostreig, la variació de les dades obtingudes, ja que cada persona, com s'ha comentat abans, realitza la classificació depenent de les seves prioritats. A més, els entrevistats han expressat que, una bona relació, implica que hi hagi flexibilitat i intercanvi de l'ordre en els autoconceptes.

2.5- Conclusió

L'autoconeixement emocional és valorat pels/les professionals que treballen en el sector de la infància i l'adolescència com una eina essencial per realitzar la seva feina

adequadament. A més, aquest no només es considera necessari per a l'àmbit laboral sinó també en el personal, ja que l'estat emocional ha estat posicionat com l'autoconcepte més important i per tant com el pilar principal en l'escala de l'autoestima. Els/Les entrevistats són conscients que les emocions afecten i influeixen en les accions, pensaments, percepcions, accions i en la presa de decisions, per aquest motiu utilitzen mesures o mètodes per autoconèixer-se en l'àmbit emocional. A més, també en fan servir externament a la feina, després de situacions emocionals extremes com ara conductes violentes dins del centre o males èpoques personals, per tal de prendre consciència dels seus sentiments i observar com afecten a un mateix, als altres i a la rendibilitat a la feina.

Tot i això, el benestar emocional és una de les temàtiques menys tractades en les àrees de supervisió, perquè dediquen aquests espais al repàs de casos o intervencions enfocant-los al benestar dels infants i adolescents que atenen, deixant de banda la cura personal. A més, la poca dedicació a l'autocura dins els espais de supervisió també esdevé, per la complicació a l'hora d'expressar sentiments o parlar sobre situacions dificultoses, ja que usualment la societat ens ha ensenyat a amagar les nostres emocions per no aparentar debilitat. Per aquest motiu, s'ha arribat a la conclusió que és necessari dedicar un espai concretament per la cura personal i el benestar emocional, però que també s'han d'organitzar i pactar rigorosament perquè no esdevingui un espai forçat i obligatori sinó segur i alliberador.

Per últim, l'autoimatge ha estat valorada com un factor força important a l'hora de realitzar intervencions però no tan reconeguda com l'autoconeixement emocional, tot i que cal destacar que els/les professionals entrevistats/des només han tingut en compte l'aparença física, deixant de banda l'expressió i l'actitud que també formen part de la imatge. Els/Les professionals dins del centre volen transmetre qualitats com ara confiança, proximitat, seguretat, tranquil·litat, comoditat, serenitat i calma corresponents a les linealitats horitzontal, estàtica i estable, i sinuosa, flexible i adaptable.

Les limitacions que presenta l'estudi concretament se centren en la falta de mostra, ja que només s'ha pogut comptar amb vuit professionals a l'hora de realitzar les entrevistes. Aquest fet s'ha donat perquè la majoria dels correus electrònics enviats no han obtingut resposta, perquè en alguns casos els centres demanaven l'autorització de la DGAIA per respondre l'entrevista o simplement perquè dins del sector, la xarxa de contactes directes de la que es disposava era força reduïda. A més, la falta de respostes explícites i extenses i la manca de respostes justificades, en les entrevistes

realitzades per correu electrònic, ha ocasionat que la informació rebuda en alguns casos fos insuficient. Per aquest motiu, en cas que es realitzes un estudi alternatiu, seria interessant disposar de més mostra per obtenir uns resultats més fiables.

Per una altra banda, un altre aspecte a tenir en compte per futurs projectes, seria realitzar un anàlisi exhaustiu de l'autoimatge a partir de la graella exposada dins l'actual estudi. La linealitat dels/les professionals, en l'estudi realitzat, s'ha relacionat concretament amb la imatge que consideren i que desitjarien transmetre, però no s'ha tingut en compte la que realment aparenten, depenent de les seves característiques físiques. Per aquest motiu, considero adient que per a futurs projectes es contempli analitzar l'autoimatge a partir del que transmeten realment, del que consideren que aparenten i el que finalment desitjarien aconseguir els professionals.

3- BIBLIOGRAFIA

Bach, E i Darder, P. (2002). *Sedueix-te per seduir: viure i educa les emocions*. Ed. Edicions 62. Barcelona.

Ballesteros Martín, I., Cañizares Gil, O., Castanyer Mayer-Spiess, O., García de Leaniz Sempere, C. i Mendoza de la Fuente, E. (2014). *Hazte experto en inteligencia emocional*. Ed. Declée de Brouwer, S.A. Bilbao.

Caminas Brugué, J., Carbonell Parils, F., Cruz Moratones, C., Del Pozo Àlvarez, J.M., Monreal Bosch, P., Mora Duran, A., Pellisa Vaqué, B i Vilà Mancebo, A. (2008). *Força i Violència en l'educació social: en Pere i en Josep anàlisi d'un cas pràctic sobre els límits de la força física en un Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)*. Ed. Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social

Cañizares, O., Delgado, D. (2017). *Quiero aprender... a conocerme*. Ed. Declée de Brouwer, S.A. Bilbao.

Deffenbacher, J. (2000). *Overcoming Situational and General Anger*. Ed. New Harbinger Publications.

Dilts, R. (2013). *Como cambiar creencias con la P.N. L*. Ed. Sirio. Madrid.

Dilts, R. (2013). *Identificación y cambio de creencias (Programación Neurolingüística)*. Ed. Urano, Barcelona.

Eger, E.E. (2018). *La bailarina de Auschwitz*. Ed. Planeta.

Ekman, P i Friesen, W.V. (1978). *The facial actions coding system (FACS)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

- Ellis, A. (2004). Rational emotive behavior therapy: It works for me, it can work for you. Amherst, NY, US: Prometheus Books.
- García, F i Musitu, G. (2001). *AF5: Autoconcepto Forma 5*. Ed. Tea. Madrid.
- Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers socials i Famílies i Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) (2017). *Protocol de prevenció i actuació davant les situacions de violència als centres de protecció a la infància i l'adolescència*. PO/DGAIA/17. Barcelona.
- Hogan, B i Linden, W. (2004). Anger response styles and blood pressure: At least Don't Ruminant about it! *Annals of Behavioral Medicine*, 27(1), 38-49.
- Puig i Cruells, C. (2011). La supervisió en la intervenció social i educativa: una oportunitat de reflexió i pensament per als professionals que atenen la infància-adolescència. *Butlletí d'infància*, 46.
- Pérez Nieto, M. A. i Magán Uceda, I. (2015) *La ira*.Ed. Grupo 5. Madrid.
- Rich, P.(1993). La forma, la función y el contenido de la supervisión clínica: un modelo integrado, en la clínica del supervisor. *Nova York: Haworth Prensa Inc*.
- Sánchez Aneas, A. (2009). *El valor de la inteligencia emocional*. Ed. Formación Alcalá. Jaén.
- Universitat de Vic (2016). Psicologia de l'educació: Factors intrapsicològics, afectiu, emocionals, motivacionals i relacionals. Material no publicat.
- Vilallonga, A. (2018). *#Mírate*. Ed. Penguin Random House Grupo Editorial,S.A.U.Barcelona.

3.1- Webgrafia

- Cuddy, A. [Ganas de Cambiar]. (2013, Juliol, 13). EL Lenguaje Corporal moldea nuestra Identidad. [Arxiu de vídeo].
- Recuperat de <https://www.youtube.com/watch?v=MS8oBuZZktA>
- Institut d'Estudis Catalans. (2018). *Diccionari de la llengua catalana, segona edició (DIEC2)*. Recuperat de <http://dlc.iec.cat/results.asp?txtEntrada=emoci%F3>
- The National Institute for the Clinical Application of Behavioral Medicine. (2018). *How Anger Affects your Brain and Body*. Recuperat de <https://www.nicabm.com/brain-how-anger-affects-your-brain-and-body-part-1/>
- The National Institute for the Clinical Application of Behavioral Medicine. (2018). *How Anger Affects your Brain and Body*. Recuperat de

<https://www.nicabm.com/brain-how-anger-affects-your-brain-and-body-infographic-part-2/>

The National Institute for the Clinical Application of Behavioral Medicine. (2018). *How Anger Affects your Brain and Body*. Recuperat de <https://www.nicabm.com/brain-how-anger-affects-your-brain-and-body-infographic-part-3/>

