

Nerea Milian Gil

**L'EDUCACIÓ EMOCIONAL DELS EDUCADORS/ES SOCIALS
DEL CRAE LO CARRILET**

TREBALL FI DE GRAU

Dirigit per Gisela Cebrián Bernat

Grau d'Educació Social



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2021

“Les emocions són reaccions de l'organisme que produeixen experiències personals percebudes de manera immaterial, la qual cosa dificulta el seu coneixement en una cultura caracteritzada per la materialització de les experiències.”

Rafael Bisquerra

“Aristóteles realitza una indagació filosòfica sobre la virtut, el caràcter i la felicitat, desafiant-nos a governar intel·ligentment la nostra vida emocional.”

Daniel Goleman

“Les persones més felices no són les més intel·ligents.”

Pablo Fernández-Berrocal

RESUM:

L'educació emocional és una eina clau per al benestar de la persona en tots els àmbits del seu entorn, la qual hauríem de disposar d'aquesta des de que som petits fins a l'etapa de l'adulthood. En el present Treball de Fi de Grau, s'ha realitzat una investigació qualitativa. L'objectiu general d'aquest projecte és afavorir el benestar emocional dels professionals que treballen al Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE), un centre que està situat a les Terres de l'Ebre, a la província de Tarragona. Per tal de poder donar resposta a la necessitat esdevinguda en la recerca, s'ha hagut de realitzar una sèrie d'entrevistes semi-estructurades als educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet.

Primerament, s'han identificat els factors positius i/o negatius que influeixen en el benestar emocional dels educadors i educadores socials que treballen amb infants i/o adolescents del CRAE. Per una banda, les problemàtiques que s'esdevenen en el context d'intervenció i la sobrecàrrega emocional que aquestes generen en el seu transcurs professional, els quals afecten negativament en l'àmbit laboral, desencadenant-se molts cops a nivell personal. I per altra banda, un dels factors positius és el treball a nivell d'equip i els vincles afectius/positius que s'estableixen en l'equip professional.

Per tal de dur a terme el present estudi, s'ha portat a terme una investigació qualitativa per així poder conèixer les necessitats formatives que presenten els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet. Tanmateix, per dur a terme la investigació s'han realitzat un total de set entrevistes semi-estructurades als educadors/es del CRAE, per poder tenir un coneixement més concret sobre les mancances que aquests persegueixen. Concretament, l'anàlisi obtingut de les dades en la mostra, ha reflectit en major importància que aquests professionals necessiten rebre una formació permanent relacionada amb l'educació emocional i la gestió de les emocions, per tal de poder fer front a les situacions adverses que s'esdevenen en el context d'intervenció.

Finalment un cop realitzada la investigació, s'han suggerit una sèrie d'aportacions al CRAE, per tal que les propostes presentades puguin ser aplicades per a l'efectivitat dels seus professionals i així afavorir el seu benestar professional en relació a les necessitats d'aquests.

Paraules clau: Centres Residencials d'Acció Educativa, emocions, intel·ligència emocional, educació emocional.

ABSTRACT:

Emotional education is a key tool for the well-being of the individual in all areas of his or her environment, which we should have from being small to the adult stage. In the present work of Fi de Grau, a qualitative research has been done. The general aim of this project is to promote the emotional well-being of professionals working at the Center Residential d.Acci. Educativa (CRAE), a center located in the Terres de l'Ebre, in the province of Tarragona. In order to respond to the need for research, a series of semi-structured interviews have been made with the social educators of the CRAE Lo Carrilet.

First, positive and/or negative factors that influence the emotional well-being of social educators and educators who work with children and/or adolescents of the CRAE have been identified. On the one hand, the problems that are being created in the context of intervention and the emotional overburden that they generate in their professional life, which have a negative impact on the field of work, which is often triggered at a personal level. On the other hand, one of the positive factors is team-level work and the affective/positive links that are established in the professional team.

In order to carry out this study, a qualitative investigation has been carried out to be able to know the training needs of the social educators of the CRAE Lo Carrilet. However, to carry out the research, a total of seven semi-structured interviews have been conducted with CRAE educators, so that they may have a more specific knowledge of the shortcomings they pursue. Specifically, the analysis obtained from the data in the sample has reflected in greater importance that these professionals need to receive lifelong training related to emotional education and emotion management, in order to be able to cope with the adverse situations that are occurring in the context of intervention.

Finally, after the investigation, a number of contributions to the CRAE have been suggested, so that the proposals put forward can be applied to the effectiveness of their professionals and thus promote their professional well-being in relation to their needs.

Key words: Residential Centers for Educational Action, emotions, emotional intelligence, emotional education.

M'agradaria donar les gràcies a totes les persones que han estat acompanyant-me durant el transcurs i finalització del present Treball de Fi de Grau, els quals han estat en tot moment donant-me suport i acompanyant-me en la realització d'aquest.

Primerament, m'agradaria mostrar els agraïments a la meva tutora Gisela Cebrián, la qual m'ha orientat, guiat i ajudat durant tot el procediment d'aquest treball, oferint-me el suport necessari per a no donar-me per vençuda i tirar endavant.

Seguidament, m'agradaria donar les gràcies a tot l'equip directiu i educatiu del CRAE Lo Carrilet, els quals m'han acompanyat durant tot l'any, oferint la seva col·laboració i suport en el transcurs d'aquesta investigació.

I finalment, donar les gràcies a la meva família i amics per haver-me aportat la força i motivació a seguir endavant i no donar-me per vençuda en cap moment.

Moltes gràcies.

Índex

1. Introducció i justificació de la investigació.....	9
2. Marc conceptual.....	12
2.1 Els CRAE.....	12
2.1.1 Finalitat, funcions i estructura dels CRAE.....	13
2.1.2 Funcions i objectius dels professionals dels CRAE.....	15
2.1.3 Objectius generals dels CRAE.....	20
2.1.4 Col·lectiu CRAE.....	22
2.2 Les emocions.....	23
2.2.1 Intel·ligència emocional.....	25
2.2.2 Educació emocional.....	28
2.2.3 Competències de l'educació emocional.....	29
2.3 Formació dels professionals en educació emocional.....	31
3. Marc metodològic.....	34
3.1 Paradigma d'investigació.....	34
3.2 Tipus d'investigació.....	36
4. Disseny de la investigació.....	38
4.1 Objectius.....	38
4.2 Context i descripció de l'organització.....	39
4.3 Participants.....	40
4.4 Mètodes i tècniques de recollida de la informació.....	43
4.5 Anàlisi de dades.....	46
4.6 Treball de camp.....	49
5. Resultats.....	50
5.1 Activitats dels professionals.....	52
5.2 Educació emocional.....	55
5.3 Punts de millora.....	57
5.4 Entorn laboral.....	59
6. Discussió.....	62
7. Conclusions.....	65
7.1 Propostes de millora.....	68
7.2 Futures línies d'investigació.....	70
8. Referències bibliogràfiques.....	71

9. Annexos.....	73
-----------------	----

1. Introducció i justificació de la investigació

Durant el transcurs dels estudis de Grau en Educació Social es poden observar molts d'àmbits d'intervenció en els quals la figura de l'educador/a social és de caràcter essencial per tal de dur a terme la seva tasca professional.

Durant la realització dels meus estudis he sentit a parlar dels diferents àmbits d'intervenció on professionalment podria dedicar-me, però no tenia la certesa d'on m'agradaria enfocar-ho. Gràcies a aquests quatre anys he tingut l'oportunitat d'endinsar-me en l'àmbit laboral com a integradora social i he cregut de rellevant importància dedicar la present investigació a conèixer veritablement les necessitats que persegueixen els educadors/es socials en el seu context laboral en relació amb l'educació emocional.

Un cop vaig tenir la sort d'endinsar-me i conèixer alguns àmbits professionals vaig poder dur a terme el plantejament on m'agradaria poder enfocar la meua investigació del Treball de Fi de Grau.

El present Treball de Fi de Grau s'ha dut a terme a través de la meua intervenció laboral com integradora social en el CRAE Lo Carrilet (Centre Residencial d'Acció Educativa) ubicat a la comarca del Baix Ebre, gràcies a aquesta actuació portada a terme en el meu lloc de feina actual, he cregut necessari desenvolupar la meua investigació en l'educació emocional orientada als professionals que intervenen en aquest, on crec oportú que l'actuació educativa en l'àmbit de l'educació emocional pot desenvolupar aprenentatges per al benestar professional en totes les matèries, valors, emocions i sentiments per tal que aquest sigui el més gratificant possible i així poder tenir un domini de les habilitats socials i comunicatives per tenir un trajecte professional adequat.

L'educació emocional és un descobriment educatiu que ha sorgit en les necessitats socials. Aquesta finalitat opera en el desenvolupament de competències emocionals que contribueixen al benestar personal i social de l'individu. Tal com defineix Bisquerra (2006, p. 7):

“Es concep l'educació emocional com un procés educatiu, continu i permanent, amb el qual pretén potenciar el desenvolupament de competències emocionals com a element essencial del desenvolupament integral de la persona, amb el fi de capacitar a l'individu per a la vida, augmentat així el benestar de la pròpia

persona. Aquesta educació forma part d'un procés educatiu i permanent, ja que ha de ser present al llarg de tota la vida".

D'acord amb l'autor Navas (2010), l'educació emocional sol estar relacionada amb la capacitat humana, el que vindria a ser la intel·ligència emocional (IE).

La intel·ligència emocional és essencial per a l'educació emocional, el qual contribueix a la millora i l'estat del benestar físic i mental de la pròpia persona, disminució de confrontacions en les interaccions socials, comprendre els altres i atenuar l'estrès.

Goleman (1999, citat per Navas, 2010) reafirma que la intel·ligència emocional està formada per un conjunt d'habilitats, les quals utilitzem per a expressar i/o dominar els sentiments de la forma més adient en l'àmbit personal i social, a més a més, és essencial connectar aquests sentiments amb un mateix, el que la pròpia persona sent, observar-se a ell i el seu entorn de forma objectiva i positiva.

La raó per la qual l'educació emocional i l'àmbit laboral on intervé l'educador/a social estan estrictament relacionats, per la necessitat imprescindible en què es veu immers el professional per tal de poder adaptar-se als constants canvis que s'esdevenen en la societat d'avui en dia (socials, educatius, familiars...) presents per les diferents reformes en l'àmbit comunitari i social; una societat cada cop més canviant i demandant de les persones amb les quals s'intervé, preparats amb destreses heterogènies (no sols acadèmiques), per a una societat cada cop més complexa. Aquestes demandes que es troben en l'àmbit social/comunitari porten a l'educador/a social a veure's en situacions que els sobrepassen i per les quals no han estat preparats en la seva formació acadèmica (Pacheco, Peña i Garrido, 2016).

Nages, Chica, Escolano i Martínez (2018), assenyalen que en l'actualitat el professorat està submergit en un constant canvi social dintre del paradigma educatiu. Això suposa reestructurar el propi perfil del docent, provocant una reformulació de metodologies que siguin flexibles per tal de poder atendre les necessitats que els infants/adolescents puguin presentar a l'hora de realitzar la pràctica educativa.

En moltes circumstàncies, l'estrès laboral suposa un estat mental negatiu referent a l'activitat que exerceix el professional desencadenant-se en la

síndrome de burnout (SB) produïda en l'entorn laboral d'aquest. Aquesta síndrome es determina com *“un esgotament emocional que redueix la realització de la pràctica professional”* (Maslach, 1993, citat per Nages et al., 2018, p. 58). La SB persegueix tres dimensions bàsiques (Nages et al., 2018):

- L'esgotament emocional, que separa a la persona del treball de manera que aquesta ho percep com una manera d'afrontar la sobrecàrrega laboral.
- Adopció d'un rol actitudinal i de comportament indiferent, que la persona treballadora estableix distància entre ella mateixa i les persones amb les quals treballa o intervé en el seu sector laboral, de forma inhibidora.
- El sentiment d'ineficiència i insatisfacció en la seva intervenció laboral, desencadenada en una percepció de baixa realització, incompetència i sentiment de fracàs.

A pesar que el desenvolupament del SB incideix en les tres dimensions esmentades anteriorment, també hi ha altres factors que incideixen i contribueixen al desenvolupament d'aquesta síndrome, com vénen a ser els factors personals i intraindividuals, que són claus per al perfil del propi docent en la seva posterior posada en la pràctica i així ho referencien (Nages et al., 2018):

- L'autoestima, entesa com l'avaluació perceptiva que fem de nosaltres mateixos de manera positiva.
- L'autoeficàcia percebuda, la creença de la pròpia capacitat de realització i posada en pràctica en les accions necessàries per a l'assoliment dels objectius proposats.
- L'optimisme disposicional, expectativa que es genera cap a l'assoliment d'objectius de forma positiva i en èxit en un futur pròxim.
- Les habilitats emocionals, fonamentals per l'afrontament adequat de les dificultats esdevingudes.

Aquests factors sorgeixen a partir d'una nova concepció de la intel·ligència emocional que s'ha anat remodelant cap a una visió més psicologista a partir dels anys 80 de la teoria d'Intel·ligències Múltiples de Gardner i la Teoria Triarquica de Stenberg tal com referencien els autors. Es coneix que, la

intel·ligència emocional és un factor clau per a l'autocontrol emocional i la capacitat humana per confrontar situacions tenses i complexes.

El professorat requereix d'eines emocionals adequades per tal d'afrontar la realitat educativa actual, un suport que li aportï una estabilitat que no sigui solament basada en tractar i/o prevenir l'estrès, sinó fomentar sentiments de compromís cap a la intervenció educativa dels professionals de l'àmbit educatiu. És essencial incloure en la guia docent el desenvolupament socio-emocional com a part fonamental de la formació inicial i permanent en la trajectòria professional (Nages et al., 2018).

2. Marc conceptual

2.1 Els CRAE

D'acord amb la Generalitat de Catalunya (2014) un Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE) és un servei que neix amb el propòsit d'atendre les necessitats dels infants i adolescents d'entre 0 a 18 anys, els quals es troben en una situació familiar de risc i/o vulnerable que no pot ser atesa i solucionada pel propi nucli familiar.

Aquest servei té una funció de caràcter social, en la qual ha de prestar l'atenció assistencial i educativa a aquells infants i/o adolescents que es troben en una situació de desemparament, amb la que les dificultats parentals que presenten aquest no poden cobrir els drets i necessitats d'aquests infants/adolescents, els quals passen a ser tutelats per la direcció general d'atenció a la infància i l'adolescència (DGAIA).

El centre residencial d'acció educativa és de caràcter temporal, ja que aquest en un futur ha de possibilitar o facilitar el retorn de l'infant i/o adolescent al seu nucli familiar, el qual els progenitors han de ser partícips en la implicació de l'educació dels seus fills/es i complir en una sèrie de patrons per tal que aquest retorn sigui possible en un futur.

2.1.1 Finalitat, funcions i estructura dels CRAE

Segons explica Pérez (2015), els CRAE, són un servei el qual tenen com a objectiu acollir als infants i adolescents, els quals es troben en una situació familiar que genera dificultats a l'hora de cobrir les necessitats bàsiques de l'infant/adolescent, el qual sigui un entorn segur i favorable per al seu desenvolupament mentre aquests no puguin retornar al nucli familiar o bé no es pugui determinar a una família d'acollida o bé col·laboradora.

Aquest servei és de caràcter temporal, el qual requereix que durant l'estada de l'infant/adolescent, es treballi el possible retorn d'aquest al nucli familiar, el desenvolupament personal i integral del menor o bé un possible procés d'acolliment en una família totalment aliena a aquest.

Les funcions a les quals fa referència la Generalitat de Catalunya (2014) en relació amb els Centres Residencials d'acció educativa són:

- Fomentar, determinar i emprar disciplines pedagògiques i d'inclusió comunitària, laboral i familiar.
- Sincronitzar-se amb altres serveis, organitzacions, entitats, fundacions i sistemes socials i/o professionals que intervinguin en el marc de serveis especialitzats.
- Facilitar als infants i/o adolescents la total protecció en relació amb la tutela i ensenyament d'aquests.
- Actuacions fonamentades per la regulació jurídica vigent.

Fuertes i Del Valle (2001, citat a Pérez, 2015) esmenten les següents funcions generals a portar a terme en els CRAE:

- A curt termini: concedir un descans a l'infant o adolescent enfront del conflicte originat en el focus familiar.
- A mitjà termini: donar un interval adient de repòs perquè l'infant o adolescent pugui adquirir una alternativa de protecció.
- A llarg termini: formar a l'infant o adolescent per al canvi a la vida adulta d'aquells menors que, per motius de les seves circumstàncies, no és factible i procedir a executar l'acolliment familiar, la tornada al nucli familiar és infactible i l'acolliment és complicat.

Referent a les funcions generals esmentades anteriorment (Colom, 1991 citat a Pérez, 2015) esmenta un seguit de funcions que també fan relació als CRAE:

- Diagnòstica: reconèixer les mancances dels infants/adolescents i si cal, també dels progenitors, en relació amb les actuacions familiars dels progenitors referents.
- Recuperadora – Educativa: proporcionar el creixement personal de l'infant o adolescent, parental i comunitari.
- Compensatòria: necessitats o obstacles que tinguin els infants i adolescents, les quals poden perjudicar el seu creixement en l'àmbit personal, domèstic i/o comunitari.
- Assistencial: atendre les mancances essencials de l'infant/adolescent.

Tal com esmenta Pérez (2015) a Catalunya, la legislació actual d'acord amb l'administració dels CRAE, delimita que aquests han de ser convenientment mixtos (Decret 2/1997 Art.40).

Els centres residencials d'acció educativa es poden catalogar com a preferència amb la franja d'edat dels infants i/o adolescents que atenen (Decret 2/1997 Art.43):

- Centres de primera infància: de 0 a 3 anys
- Centres per a infància i pre-adolescència: de 4 a 12 anys
- Centres per adolescents de: 13 a 16 anys
- Centres per a joves de: 16 a 18 anys
- Centres verticals
- Pisos assistits
- Llars funcionals

Pel que fa al nombre de places d'infants i adolescents en els CRAE, està En curs determinar unitats de convivència d'extensió limitada que donin lloc a una autèntica atenció individualitzada.

2.1.2 Funcions i objectius dels professionals dels CRAE

D'acord amb la Fundació Resilis (2019) i així o referència al seu projecte educatiu de centre, la direcció del centre és la major encarregada del funcionament, organització i gestió del servei en totes les seves esferes.

Adquireix les funcions de direcció i coordinació del CRAE i de jurisdicció total com a guardador/a oficial dels infants i/o adolescents residents en aquest, així com el domini del Projecte Educatiu del Centre.

Dirigeix i adhereix l'equip professional, es complau de la seva seguretat i ajut i estableix una comunicació dialogada davant de la DGAIA, els EAIA i d'altres organismes oficials.

Preserva una relació pròxima amb els referents (tutors/es) i educadors/es, dels quals està totalment informada de totes les particularitats en relació amb els infants i/o adolescents.

Té la labor i missió per part de l'entitat, de dirigir el servei del qual se li ha assignat, on també ha de realitzar, comunicar i valorar el Projecte Educatiu del Centre, Memòria i Programació Anual dintre dels períodes pertinents, també duu terme reunions periòdiques amb la Coordinació Tècnica per dur un control del servei.

També guia les funcions de l'equip de tot l'equip referent enfront dels infants i/o adolescents atesos, i cedeix la total interdisciplinarietat en totes les actuacions.

Valora de forma periòdica el grau d'acompliment dels objectius estipulats, en designa i canvia estratègies i metodologies de treball.

Seguidament la Fundació Resilis (2019) en el seu Projecte Educatiu de Centre, presenta les següents funcions que han de dur a terme i complir els professionals que treballen dintre del CRAE:

Funcions del director/a

La direcció del centre és la major encarregada de dur a terme la totalitat del funcionament en relació amb les seves instal·lacions i en tots els seus àmbits.

Adquireix els poders de direcció i coordinació del CRAE i de jurisdicció total com a guardador/a legal dels diferents infants i/o adolescents emparats en el centre, així com el càrrec del Projecte Educatiu del Centre.

Guia i uneix “el sentiment de pertinença” de l’equip professional, es complau de la seva confiança i ajuda i n’és el comunicador enfront de la DEGAIA, els EAIA i d’altres entitats i/o institucions oficials. Preserva una relació cenyida amb els tutors/es i educadors/es referents dels infants i/o adolescents i està de manera constant al corrent de tota la informació referent als infants i/o adolescents que resideixen al centre.

Té la demanda per part de l’entitat de fer-se càrrec del servei adjudicat. Realitzar, comunicar i valorar el Projecte Educatiu del Centre, Memòria i Programació Anual dintre dels períodes pertinents, porta a terme juntes regulars amb la Coordinació Tècnica per dur a terme un control del servei/entitat.

Encamina el moviment conjunt de tots els professionals de l’equip educatiu enfront de les persones a les quals s’adreça, i contribueix a la total interdisciplinarietat de totes les intervencions que es portin a terme. També duu a terme una valoració periòdica referent al nivell d’adquisició dels objectius establerts, en designa i canvia les estratègies i metodologies a seguir.

Segons explica (Pérez, 2015) el director/a dels centres residencials d’acció educativa ha de complir en una sèrie de funcions:

- Fer-se càrrec i/o responsabilitzar-se de la tutela dels infants i/o adolescents que conviuen en el centre.
- Regulació del personal que hi treballa al CRAE (contracte laboral, revisar la intervenció d’aquest i l’assoliment de coneixements en relació amb la seva formació).
- Assegurar-se que el professional realitza, executa i valora els diferents documents que s’han de dur a terme en el règim institucional del centre, com vindrien a ser el Projecte Educatiu de Centre (PEC), Reglament de Règim Interior (RRI), Memòria anual, Programació Anual i Programacions Específiques.

- Cobrir les necessitats que sorgeixen en el transcurs de la intervenció educativa perquè els educadors socials puguin dur a terme les seves actuacions en total eficàcia.
- Regulació econòmica del centre.
- Valoració d'assoliment dels objectius que persegueix el centre.
- Actuar en representació del centre enfront d'Organismes Institucionals.

Funcions dels educadors/es socials

La Fundació Resilis (2019) en el seu Projecte Educatiu de Centre esmenta que l'educador/a social és el que porta a terme la intervenció educativa de l'infant i/o adolescent mitjançant la rebuda i el límit, per tal de formar un lligam emocional des de l'espai professional.

Cadascun dels membres de l'Equip Educatiu, amb la formació concreta i precisa per realitzar les seves accions, en concret una acreditació mínima de grau superior, diplomatura d'educació social o qualificació de qualsevol col·legi professional d'educadors/es socials en l'àmbit estatal.

L'educador/a social és la figura educativa que porta a terme la seva actuació en diversos nivells:

- **Individual:** duu a terme el treball amb els subjectes a través d'un pla de treball que s'anomena PEI (projecte educatiu individualitzat) i posteriorment avaluació d'aquest.
- **Grupal:** duu a terme la seva intervenció a través de procediments educatius i de dinamització grupal front a les relacions d'aquest sense deixar de banda la seva integració i diferenciació dels diferents individus.
- **Comunitari:** com a sabedor de l'entorn social en el qual intervé l'educador/a social, utilitza la xarxa comunitària de manera que aquesta s'enforteixi i també simplifiqui l'ascens i el creixement dels subjectes al seu voltant.

Funcions dels educadors socials – tutors/es referents

L'acte tutorial fa referència a l'afinitat que es fonamenta entre l'infant i/o adolescent i la persona referent, en aquest cas el tutor/a, que fa d'orientador, proporcionant i guiant a l'infant i/o adolescent per tal que aquest pugui adquirir un creixement segur i adequat.

Aquesta intervenció que ha de dur a terme el tutor/a referent, ha d'estar estructurada i organitzada prèviament, a través del PEI on s'estipulen els objectius a assolir, la seva durada i la seva posterior avaluació d'aquests. La intervenció ha de ser dinamitzadora i continua i s'ha de dur a terme de forma sincronitzada, des d'una perspectiva global de l'infant i/o adolescent i de la seva família d'origen, amb una tasca conjunta per tal de beneficiar sempre que sigui possible, el retorn de l'infant i/o adolescent al seu nucli familiar.

Les figures referents del tutor/a i del cotutor/a, s'originen de la demanda de confirmar referents adults als infants i/o adolescents que resideixen en el centre.

Aquestes figures queden determinades al document "Perfil professional de l'educador/a social" realitzat pel Comitè d'Experts i Expertes en Serveis Socials i és l'encarregat de l'acció tutorial d'un fix nombre d'infants i adolescents del centre.

El seu rol és únicament de referent socioeducatiu, i ha d'evadir-se de l'assignació dels casos repartint els projectes amb la resta de professionals de l'Equip.

Com a eina educativa, la figura del tutor es regeix en:

- La manca d'atenció i orientació individual i social que ha de tenir l'educació als centres.
- La programació d'objectius coherents amb el PEI i la concreció d'espais, calendaris i tècniques específiques que autoritzin el manteniment i la valoració continua.
- L'educador/a social tutor és la figura socioeducativa encarregada de fer factible el principi d'atenció individualitzada i és l'encarregat de regular la resposta a les seves necessitats individuals. És el responsable de donar a comprendre a la resta de l'Equip Educatiu els objectius a exercir amb cada infant i/o adolescent, de forma que, a

pesar que la relació tutorial es constitueixi entre dues o tres persones, els seus objectius són compartits i consolidats per tots els membres de l'equip professional.

Per tant, l'educador/a tutor/a és el referent educatiu de l'infant o adolescent que se li assigni. Aquestes funcions són les següents:

- Reunir la informació general de l'infant i/o adolescent, integrant la que fa menció al seu medi originari.
- Estar present a les reunions de seguiment del cas.
- Sincronitzar tot el que fa referència a l'atenció individualitzada de l'infant i/o adolescent, des de la cogestió dels procediments d'atenció necessaris, fins a la recopilació i l'estudi de les referències emeses per la resta de l'equip.
- Elaborar, compondre i entregar el PEI i l'ITSE.
- Assistir als infants i/o adolescents a ser conscients del seu realisme social i familiar dirigint-lo en aquest procediment.
- Motivar l'infant i/o adolescent amb el fi que sigui partícip en el seu projecte educatiu dintre de les seves possibilitats, incidint en els valors i el creixement personal juntament amb l'equip d'educadors.
- Sincronitzar-se amb els professionals que fan el seguiment del nucli familiar de l'infant o adolescent: EAIA, EBASP, etc.
- Custodiar a l'infant i/o adolescent als diferents serveis i recursos en els quals l'assistència del tutor es consideri essencial.
- Ser el/la encarregat del Programa Educatiu Individualitzat de l'infant i/o adolescent i ratificar els seus drets.
- Ser el canalitzador/a de les mancances, peticions i ofertes de l'infant i/o adolescent davant el centre.
- Realitzar la documentació necessària per al seguiment del cas.
- Tenir cura de la seva economia i educar-lo per tal de fer un ús planificat i normalitzat.
- Ser l'encarregat institucional davant l'infant i/o adolescent, atribuir-se la mesura administrativa que s'ha determinat, i fer-li d'interlocutor amb la institució.

- En el procediment de prendre comiat, comunicar la informació sobre l'infant i/o adolescent confirmant una bona derivació als professionals i/o persones que ocuparan la guarda i als professionals responsables del seu seguiment.
- Guiar i donar suport a l'infant i/o adolescent en el procediment de comiat del centre amb la resta de l'equip.

2.1.3 Objectius generals i específics dels CRAE

L'objectiu principal pel qual es regeixen els CRAE és el de cobrir i protegir de manera eficaç els infants i/o adolescents que resideixen al CRAE, de forma que aquest representi el major possible la totalitat absoluta d'un nucli familiar, amb relació afectiva i una vida idònia, la qual aportí al desenvolupament eficient i segur de l'infant i/o adolescent.

Els objectius que es plantegen són de forma general del centre, i es van concretant de forma que se'n van desenvolupament les accions, és a dir, els objectius generals i específics que es anomenaran seguidament, es treballaran a la programació, es realitzarà una valoració d'aquests a través d'uns indicadors i seran qualificats a la memòria anual del centre.

Hi ha una sèrie d'objectius generals i específics els quals són usals per tots els membres de l'equip educatiu. Els objectius que persegueixen els CRAE segons la Fundació Resilis (2019) en el seu Projecte Educatiu de Centre són:

Relacionats amb l'acolliment residencial

Generals:

- Disminuir la temporalització d'estada de l'infant i/o adolescent en el CRAE.
- Comprometre els professionals de l'equip educatiu en el projecte la participació activa en la realització i compliment del projecte de gestió del centre, programació anual, la memòria i el PEI de cada infant i/o adolescent, adquirint l'autoritat referent a la seva realització, una adequació del seu funcionament i qualitat d'aquest.

- Treballar en xarxa i amb una coordinació amb altres professionals i serveis que operen en un cas.

Específics:

- Afavorir el treball amb la família d'origen per agilitzar el regres al nucli si és viable.
- Activar ofertes d'acolliment en família extensa o aliena a la d'origen.
- Fer propostes d'acolliment en família col·laboradora que pugui convertir-se en família d'acollida.
- Impedir prolongar la permanència al CRAE de l'infant i/o adolescent per raons administratives.
- Incorporar els adolescents majors de 16 anys en projectes de l'Àrea de Suport al Jove.
- Estructurar la funció del centre de forma que es potencien la utilització de recursos humans i materials.
- Conservar que cada professional dugui a terme la seva tasca i el paper d'acord amb el que s'estipula al PEC.
- Confirmar una regulació de la informació amb claredat, diàfan i dinàmica.
- Fonamentar coordinació i seguiment amb altres serveis, entitats, institucions, etc. on l'infant i/o adolescent dur a terme l'activitat (empreses, esports, extraescolars, etc.).
- Vincular-se amb el seu medi proper, serveis i entitats amb els quals el CRAE es correlaciona com a cercle humà.
- Determinar els conductes fonamentals perquè la comunicació i coordinació amb els altres serveis, equips i institucions siguin accessibles i actius.

Relacionats amb el desenvolupament integral dels infants i/o adolescents

Generals:

- Protegir els Drets dels Infants perquè aquests siguin respectats dintre i fora del centre.
- Assegurar als infants i/o adolescents una atenció integral que cobreixi totes les necessitats individuals per assolir un creixement adient.

Específics:

- Concedir una atenció individualitzada d'acord amb les mancances específiques.
- Fomentar la implicació en la realització dels objectius del seu PEI.
- Preservar la confidencialitat total en les actuacions i la vida diària.
- Poder practicar la religió particular considerant la funció del CRAE i l'autonomia dels altres.
- Assegurar la relació amb el nucli familiar d'origen, si és possible.
- Ensenyar de manera global, servint a les seves mancances biopsicosocials.
- Assegurar una atenció terapèutica si és necessària.
- Fomentar el seu entorn social als recursos que s'esdevinguin en el seu entorn (educatiu, formatiu, lúdic, cultural, etc.).
- Preservar perquè pugui disposar d'igualtat d'ocasions de promoció, en condicions equitatives, envers els altres infants i/o adolescents.

2.1.4 Col·lectiu CRAE

La finalitat dels CRAE és poder donar una alternativa a la circumstància esdevinguda de l'infant i poder atendre les necessitats que aquest presenti, les quals requereixen unes particularitats professionals en relació amb la seva tutela i ensenyament opcional al seu nucli familiar.

Els seus actes a realitzar per l'autor (Pérez, 2015) són els següents:

- Fomentar, adequar i adequar un patró hàbil en relació amb l'àmbit educatiu i d'integració en els àmbits comunitaris, professional i patern.
- Sincronitzar-se amb altres serveis, professionals, entitats, institucions o organitzacions que portin a terme actuacions en àmbits específics.
- Facilitar als infants/adolescents que s'atenen la protecció total relacionada amb la tutela i l'ensenyament.
- Altres actuacions fonamentades per ordre judicial present.

2.2 Les emocions

Tal com afirma l'autor Míguez (2006) els éssers humans ens caracteritzem per tenir l'habilitat de somriure, plorar, entusiasmar-nos, irritar-nos, estar tristos. En definitiva sentir. Exercim aquestes funcions a través de la forma en la qual ens expressem, com vénen a ser les emocions.

Una emoció és un esdeveniment afectiu que sentim, una resposta (negativa o positiva) de forma sobtada, que ve juntament lligada de sensacions. S'origina en les persones com a reacció situacions d'esdeveniment (externs o interns).

Les emocions poden ser autèntiques o genuïnes i fingides o simulades. Una emoció és autèntica quan és adequada en qualitat, intensitat i durada enfront de la situació que la provoca.

Enfront una emoció el nostre cos respon constantment. Però no tothom responem de la mateixa manera davant les circumstàncies o successos.

Les emocions es reconeixen a través de tres components o sistemes de resposta (Míguez, 2006):

1. Experiència subjectiva: es refereix al que sentim, com ho percebem nosaltres (l'alegria o el disgust que ens causa una emoció). Els altres només poden saber-ho si nosaltres ho exposem. Per exemple, la tristesa produeix sentiments de dolor, desmoralització i d'esgotament. La por genera desassossec i inquietud, preocupació, desesperació i angixa.

2. Resposta fisiològica: es refereix al que percep el nostre organisme (per exemple, envermellir-se, sudoració, bellugueig, acceleració dels bàtecs del cor, tensió muscular, respiració accelerada). La manera en com

reacciona el teu organisme enfront de l'emoció que sent en aquell moment.

3. Resposta conductual: la forma en què les emocions s'exterioritzen a les altres persones. Aquesta manera d'exterioritzar aquestes emocions s'anomena comunicació no verbal. Alguns cops poden ser controlables i estan fonamentades en l'adquisició familiar i cultural, fent referència a les expressions facials, moviments i gesticulacions.

Hi ha tres tipologies d'emocions:

- **Positives:** les quals aporten a l'individu benestar com podria ser l'alegria, afecte, seguretat, passió, seguretat, admissió, etc.
- **Negatives:** les que aporten a l'individu disgust, enuig, insatisfacció, inquietud com podria ser el dolor, atemoriment, irritació, repugnància, timidesa, incriminació, recel, gelosia, inquietud, etc.
- **Neutres:** les quals no són positives ni negatives, com per exemple la sorpresa.

Tal com explica l'autora (Carasa, 2011) experimentar i percebre emocions representa un element imprescindible per la conservació i el manteniment de l'ésser humà.

La resposta del nostre cos s'ha compost durant molts d'anys per afrontar-se a circumstàncies amb les quals ens confrontem en el dia a dia, cercant la forma adient per donar-hi resposta.

Les emocions ens ensenyen quins successos són realment essencials per al benestar de la nostra vida, així com, pel potencial risc o l'habilitat/aptitud que esdevenen. Aquestes emocions, també tenen una representació destacable: incitar a realitzar l'acció, encara que hagi de ser per finalitzar amb el risc o la inquietud (o escapar-se), sigui per aproximar-se a l'arrel del benestar (i complaure's). Les emocions són possiblement l'arrel comunicativa amb més càrrega a l'hora d'abordar conclusions. També acostumen a tenir un domini clau en la gentilesa i el confort dels educadors/es, com l'habilitat per crear lligams positius i eficients que donen impuls i consoliden el procediment formatiu.

El que ocorre alguns cops, és que sovint les emocions no assoleixen la realització aquestes missions i alguns cops deixen de ser un mètode valuós per passar a ser l'arrel d'inquietud i de desordre. Això succeeix quan aquestes s'intensifiquen, o quan són inadequades, no s'adapten a l'efectivitat i és quan passen a ser perdurables en el temps.

“No hi ha emocions bones i dolentes, sinó emocions adequades o no. La tristesa, igual que l'alegria, té el seu moment i el seu paper” (Carasa, 2011, p. 62).

2.2.1 Intel·ligència emocional

El significat d'intel·ligència emocional compost per Peter Salovey i John Mayer l'any 1990, encara que l'any 1988 ja es fa referència al concepte en un document escrit en relació amb la matèria. Aquests psicòlegs mencionats anteriorment, participen en la crítica referent sobre la definició mítica de contemplar la intel·ligència sols des del criteri logicomatemàtic i lingüístics, i avaluar aquesta solament des de la perspectiva del coeficient d'intel·ligència (IQ).

En definitiva, (Salovey i Mayer, 1990 citat per la Generalitat de Catalunya, 2010) determinen la intel·ligència emocional amb cinc capacitats i competències principals:

- Consciència de les pròpies emocions
- Aptitud per dominar les emocions
- Habilitat d'automotivació
- Ser capaç d'identificar les emocions dels altres
- Domini de les relacions

Més tard (Goleman, 1995 citat per la Generalitat de Catalunya, 2010) va difondre i anunciar les contribucions esmentades de Salovey i Mayer en un relat que va transformar-se en un “best-seller” el qual va donar pas i vigència al concepte d'intel·ligència emocional. A partir d'aquest nou concepte, diferents científics i professionals de l'àmbit com psicòlegs i pedagogs han anat debatent i sintetitzant la definició d'intel·ligència emocional.

El propòsit és que hi hagi una determinació per a la definició, la forma en què es pot moderar i com posar en pràctica en els procediments terapèutics dels psicòlegs i en els procediments formatius dels pedagogs, com també d'aquesta manera en el saber del comportament de l'ésser humà.

La intel·ligència emocional es compon per la forma de procedir de forma raonable en les reaccions emocionals, establir una comunicació entre emoció i intel·ligència. Aquesta comunicació entre argument i emoció no comporta procedir de qualsevol forma. La intel·ligència emocional contribuirà a una contestació emocional adient d'acord amb el context, seguidament d'un estudi lògic.

Una persona que sigui emocionalment intel·ligent disposarà de l'habilitat d'ajustar i reglar la seva reacció, la consideració pel seu benestar i el dels altres que l'envolten, usant la lògica. Una consciència adequada de la pròpia persona o una postura que s'adapti amb facilitat, ens possibilitarà poder evitar perjudicis en nosaltres mateixos i en els altres.

El significat d'intel·ligència emocional representa, que és una habilitat que es pot ensenyar, modificar, adquirir i polir, com les altres capacitats intel·lectuals. Alhora també ens atorga alliberar-nos com a creients i víctimes que som d'aquestes (Generalitat de Catalunya, 2010).

Afirmant el que diu l'autor Aguado (2005) fa molt de temps que s'ha assolit un immens prestigi en el significat d'intel·ligència emocional, el qual va fer arribar al públic extens, gràcies a l'exemplar document redactat pel periodista Daniel Goleman. A pesar de tot, tanmateix ha passat amb diferents hipòtesis científiques semblants que es transmeten entre la popularitat, el nivell elevat de reconeixement del concepte d'intel·ligència emocional és molt més elevat a la seva singularitat en el perímetre l'anàlisi. La principal dificultat s'origina en el concepte de la mateixa definició, el qual encara no figura una determinació global. Mayer i Salovey, precursors primordials de la definició terminològica, expressen la intel·ligència emocional com:

“La capacitat de percebre, avaluar i expressar adequadament l'emoció; la capacitat per a comprendre l'emoció i el coneixement emocional; i la capacitat

de regular les emocions amb la finalitat de promoure el creixement emocional i intel·lectual” (Aguado, 2005, p. 247).

D’una forma semblant hi figuren considerables alternatives en el grau d’intel·ligència global, es creu que hi ha alternatives en el grau d’intel·ligència emocional i, que aquestes estan lligades amb el benefici o l’adequació de les diverses situacions principals esdevingudes.

De tal manera que, una de les al·legacions que, a pesar de la seva insuficiència defensa, ha assolit una elevada importància comunitària, en el qual la intel·ligència emocional comporta a endevinar l’assoliment educatiu o professional i la salut individual amb més utilitat que les tècniques utilitzades per al mesurament de la intel·ligència. Cal dir que, la intel·ligència emocional s’entén com un tret de la persona prèviament adquirida i corresponent de la disciplina.

S’han assenyalat dues perspectives de la intel·ligència emocional, la intrapersonal i l’interpersonal. Es pot considerar que la intel·ligència emocional dóna al·lusió a discrepàncies en l’ús i la transformació de la comunicació emocional, excepcionalment l’origen comunicatiu intern relacionat amb l’estat anímic o les pròpies respostes emocionals, però també l’advertència que ens manifesta com està la persona en relació amb el seu estat anímic o les nostres respostes emocionals, però també la informació que ens manifesta en relació amb quin estat emocional es troben les persones en les quals interactuem. La intel·ligència emocional no té cap semblança amb les diverses aparences o elements estudiats fins ara, que tenint en compte la complexitat significativa, es perfila el que ve a ser les emocions, sinó també l’habilitat de poder-les observar (en la pròpia persona o en l’altre), entendre i ajustar-les. Es pot afirmar que, la intel·ligència emocional fa referència en general al que es podria anomenar “metaemoció”, que seria una aparença semblant la qual denominen els psicòlegs cognitius “metacognició”, en altres paraules, l’habilitat per a examinar de forma reflexiva els processos cognitius i rumiar sobre aquests (Aguado, 2005).

2.2.2 Educació emocional

Tal com diu l'autor Bisquerra-Alzina (2003) l'educació emocional és un descobriment educatiu que s'autentifica en les mancances socials. La seva fi és l'evolució de capacitats emocionals que afavoreixen a la millora de la salut particular i comunitària de la persona.

El terme fonamental de l'educació emocional és emoció. Doncs, és idoni una base principal en relació amb la concepció de les emocions i les teories referents aquestes. Amb el qual ens dóna pas a la construcció de la intel·ligència emocional en una esfera d'intel·ligències múltiples. D'aquesta forma es produeix la construcció de l'atribució emocional com a component fonamental per a l'advertiment i evolució integral de la persona. L'evolució de la capacitat emocional, apreciada com una capacitat essencial per al camí de la vida, concorre en l'educació emocional.

L'educació emocional ve a ser com procediment d'aprenentatge, constant i estable en el temps, el qual té com a finalitat fomentar l'evolució de les capacitats emocionals com a component primordial del creixement complet de l'individu, amb la finalitat de preparar-la per fer front al transcurs de la vida. Tanmateix, té com a propòsit primordial incrementar la salut integral de la persona.

És un procediment formatiu i persistent en el temps, perquè ha de mostrar-se persistent en tot el transcurs del currículum didàctic i en constitució estable en tot el transcurs del cicle vital, és a dir, l'educació emocional té una centralització del cicle de la vida.

L'educació emocional s'ofereix a optimitzar l'evolució de l'ésser humà, dit d'una altra manera, el creixement integral de la persona; o expressat d'una altra forma, la maduració de la identitat total de l'ésser humà (Bisquerra-Alzina, 2003).

Reafirmant el que diu Bisquerra (2006) l'educació emocional és la invenció cultural que dóna resposta a les demandes socials. El seu objectiu és l'evolució de capacitats emocionals que aporten un òptim benestar integral de la persona. Es percep com un "procediment formatiu, constant i estable en el temps, que té com a finalitat donar força al creixement complet de l'individu, amb la finalitat de

preparar-lo per al transcurs de la vida". En concret, l'educació emocional s'ajusta a la perfecció en el sector global de l'orientació psicopedagògica.

L'educació emocional és un estil de precaució primària inespecífica. Es considera aquesta com l'assoliment de capacitats que s'atribueix a donar una barreja de circumstàncies, com per exemple la ingesta de substàncies, prevenir l'estrès, nerviosisme, ansietat, ira, etc.

La precaució principal indefinida pretén disminuir la sensibilitat de l'individu a determinar diferents disfuncions (estrès, tristesa, furia, ambició, etc.) o prevenir la seva aparició. Per aquest motiu, es presenta l'evolució de capacitats bàsiques per al transcurs de la vida.

Tal com anomena Bisquerra-Alzina (2003) els objectius generals que persegueix l'educació emocional, es poden sintetitzar en els següents:

- Aconseguir una òptima consciència de les emocions particulars.
- Reconèixer les emocions de les altres persones.
- Adquirir la capacitat per a regularitzar les pròpies emocions.
- Percebre les conseqüències perjudicials de les emocions negatives.
- Adquirir la capacitat per produir emocions positives.
- Adquirir la capacitat d'automotivació.
- Adquirir una postura assertiva enfront de la vida.
- Saber fluir, etc.

2.2.3 Competències de l'educació emocional

Bisquerra (2006) informa que els missatges de l'educació emocional poden canviar d'acord a qui vagi adreçat (àmbit formatiu, aprenentatges anteriors, riquesa personal, etc.).

Primerament, es parla de controlar l'esfera significativa de les emocions, que integren el significat d'emoció, les singularitats afectives (emoció, sentiment, afecte, estat d'ànim, alteracions emocionals, etc.), varietat d'emocions (emocions positives i negatives, emocions bàsiques i originades, emocions indeterminades, emocions estètiques, etc.). Entendre i saber les seves individualitats (motiu,

determinació a l'acció, plans de regulació, capacitat d'afrontament, etc.) de les emocions bàsiques: temor, ràbia, angoixa, dolor, timidesa, odi, alegria, estimació, caràcter, felicitat, etc.

L'essència de la intel·ligència emocional és un punt considerable, amb diverses adequacions per a les seves actuacions. L'educació emocional manté un mètode elevat en la seva execució (dinamització grupal, autoreflexió, argumentació en el diàleg, joc, etc.) amb la finalitat de beneficiar l'evolució de capacitats emocionals com les esmentades posteriorment.

- Consciència emocional: es compon per la forma d'entendre les particularitats emocionals i les de les altres persones. A més, s'obté per mitjà de l'autoobservació i de la valoració de la conducta dels subjectes que ens rodegen. També es considera l'enteniment de la distinció entre raonament, actuacions i emocions; l'enteniment de l'origen i conclusions de les emocions; valorar durada de les emocions; distingir i fer ús del dialecte emocional, tant en la comunicació verbal i no verbal.
- La regulació de les emocions: possiblement és el component fonamental de l'educació emocional. S'ha de tenir en compte la distinció entre regulació emocional i repressió (com altres significats: dirigir, domini de les emocions, etc.). L'acceptació al fracàs, el control de la ràbia/impotència, l'habilitat per demorar recompenses, les capacitats de fer front a circumstàncies de perill (incitació a la ingestió de substàncies tòxiques, violència, etc.), la progressió de l'empatia, etc., són elements considerables de l'autoregulació. Diferents destreses efectives són: debat intern, domini de l'estrès (relaxar-se, reflexionar, anhelar), autoafirmacions positives; assertivitat; reformació cognitiva, concepció emotiva, adjudicació causal, etc.
- La motivació: interrelacionat amb l'emoció. L'entrada a la motivació s'ha de cercar per mitjà de l'emoció. Per mitjà d'aquest camí es pot aconseguir l'automotivació, que es col·loca al final oposat de l'ensopiment, i es desplega per mitjà de l'acció beneficosa voluntària i independent de la pròpia persona.

- Les habilitats socio-emocionals: es componen per una acumulació de capacitats que simplifiquen les afinitats interpersonals. Els tractes comunitaris estan entrellaçats d'emocions.

Les correlacions entre emoció i la salut de l'individu poden ser, en relació amb el nostre aprenentatge, d'elevada utilitat per als subjectes. Tanmateix comporta a especificar "la salut de l'individu" i els components que ho beneficien o bé perjudiquen (Bisquerra, 2006).

2.3 Formació dels professionals en educació emocional

En l'àmbit social, molts cops no es té en compte la salut dels professionals en aquest àmbit amb el qual es veu reflectit a l'apartat introductori la importància de tenir/disposar d'una educació emocional per tal de prevenir certes anomalies que apareixen en el transcurs professional de les persones que es dediquen al món docent i l'educació.

Molts cops s'engloba la síndrome de burnout (SB) com a patologia clínica, però no es té en compte les variants que influeixen en relació amb el benestar personal, laboral i/o social.

Reafirmant el que diu l'autor Bisquerra (2018) l'educació emocional és una solució a les mancances socials, les quals no se'ls presta l'atenció necessària en els àmbits acadèmics habituals. Enmig d'aquestes necessitats es troba el domini de l'angoixa, l'estrès, la depressió, la ingesta de substàncies tòxiques, la confrontació, la ira, el bullying, el suïcidi, les conductes de risc, etc. Es podrien atribuir altres conceptes, però amb els esmentats anteriorment, són suficients per donar fonament a l'analfabetisme emocional que engloba i predomina en el marc de l'ensenyament. La consideració més destacable és que es pot dur a terme en gran profunditat una prevenció de l'educació emocional.

Tal com diuen els autors Bisquerra i Escoda (2007) en relació amb què l'educació emocional sigui un procediment formatiu constant i estable en el temps, es refereix al fet que ha d'estar vigent en tot el transcurs de la vida: des que naixem, en la formació infantil, primària, secundària, universitària; en la formació professional o seguida en les diferents

institucions/serveis/organitzacions, en les persones de la tercera edat, etc. S'ha de tenir en compte, no generar confusió entre els conceptes ensenyament i escolarització, perquè és un ensenyament que persisteix al llarg de tota la vida.

L'educació emocional és una manera d'advertència principal inespecífica. Es considera com l'assoliment de capacitats que es poden adequar a múltiples circumstàncies, com per exemple la precaució de la ingesta de substàncies tòxiques, la precaució de l'estrès, angoixa, tristesa, ira, etc. La precaució principal inespecífica intenta disminuir la vulnerabilitat de l'individu a diferents disfuncions o evitar que s'esdevingui la situació. Per tant, es designa l'increment i l'ampliació de capacitats bàsiques per a la vida, que donaran pas a simplificar la coexistència, afavorir la fatiga i promoure una salut integral personal i social en l'individu.

La finalitat de l'educació emocional és el desenvolupament de capacitats i competències emocionals, les quals s'han d'entendre com a capacitats essencials per al transcurs de la vida, afavorint al creixement complet de l'individu.

La primera persona receptora de l'educació emocional és el docent. Primerament, perquè precisa les competències emocionals com a individu, tots els individus les necessiten, seguidament perquè, per a la pràctica de la vocació, el docent requereix d'aquestes competències emocionals més que altres individus, perquè les emocions es perceben amb més intensitat en l'àmbit educatiu. També, perquè el docent requereix competències emocionals d'elevat càrrec per poder donar suport a l'educand a produir les pròpies competències emocionals, les quals no solament un docent amb experiència podrà dur a la pràctica programes relacionats en educació emocional de manera eficient.

L'educació emocional designa l'evolució de competències emocionals, concebudes com l'agrupació de coneixements, capacitats, habilitats i actituds essencials per entendre, indicar i regularitzar de manera adequada les manifestacions emocionals.

A partir del 1997, el Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica (GROP) de la Universitat de Barcelona, on es treballa amb les competències emocionals i l'educació emocional, tant en la mesura de la recerca com del professorat. Hi

ha diferents tipus de competències emocionals. El GROP, el qual està en constant correcció ho estructuren en diferents grups (Bisquerra i Escoda, 2007):

- Consciència emocional
- Regulació emocional
- Autonomia emocional
- Competències socioemocionals
- Competències per a la vida i el benestar

D'acord amb l'autor Darder (2006) cada cop és més observable la interrelació que hi ha en la connexió que hi ha entre el benestar de l'individu i les emocions. Diferents fonts especialitzades, així ho assenyalen. Les emocions positives s'associen molts cops amb la recuperació d'anomalies i amb el bon benestar de forma global. En definitiva, s'associa amb la regulació emocional de l'aparell immunològic.

Aquest esdeveniment engloba a tots els individus i tots els àmbits professionals, no obstant això, la pràctica d'alguns professionals estan estrictament relacionades amb l'evolució personal de l'individu, amb el qual, l'augment elevat d'estrès és un efecte que pot desencadenar que es desenvolupin alts graus d'angoixa dels que s'acostumen a desenvolupar en la vida de la persona o en l'àmbit laboral.

En el marc de l'ensenyament, la petició d'una figura que s'adapti a les transformacions socials i l'emergent demanda de no treballar apartat de forma incomunicada, sinó de compartir una tasca cooperativa en el claustre del professorat, generin una concurrència d'emocions que, molts cops no són realitzats de forma convenient. Aquesta mala regulació d'emocions en les accions i en les mateixes experiències, ens superen per tal de no realitzar una regulació adient, amb el qual es poden originar reaccions que poden desencadenar problemes greus de tracte i originar-se en situacions adverses i perjudicials per al benestar físic i psíquic de l'individu.

Es pot afirmar que els professionals avui en dia, disposen d'un adequat assoliment de coneixements en relació amb la seva formació, però no han adquirit cap preparació/educació a nivell individual, el qual condueix a què l'individu que hi ha en cada docent s'ha d'educar en aquesta mesura,

principalment en el camp emocional, fonament essencial del benestar integral de la pròpia persona. Un docent amb alegria per existir, que li agradi la seva feina, en amistats positives amb els companys de la faena, no solament adquireix el desenvolupament personal propi, sinó que també adquireix l'aprenentatge i el benefici de l'alumnat, aportant un ambient positiu a l'entorn, en conclusió, contribueix al bé individual i del grup.

Les emocions afecten la totalitat de la persona. Donen significat a la reacció de la persona, la que rebem dels altres i del medi que ens envolta, en relació amb la representació del lligam d'aprovació i de negació que determinem. Benestar individual i efectivitat social estan interrelacionades. Aquesta interrelació té una capacitat extensa en el benestar personal, acadèmic i professional de l'individu.

Entenem que les emocions són instruments d'ajustar i regularitzar amb l'igual i la seva existència, i que les pròpies emocions es poden ensenyar. Ser cult emocionalment, es refereix a ser capaç de dirigir la pròpia vida de manera independent i fonamentar relacions positives amb els altres individus.

El docent que ha adquirit preparació i educació en matèria d'educació emocional en el mateix centre, informa que accedeix en un procediment de canvi personal, el qual implica el benefici i guany en tots els aspectes de la vida i manifesta les conseqüències que aquest genera per al benestar integral de la persona en particular (Darder, 2006).

3. Marc metodològic

3.1 Paradigma d'investigació

El paradigma en el qual es desenvoluparà la investigació, és de caràcter qualitatiu (interpretatiu), perquè associat a l'anàlisi mencionat es mostra de forma descriptiva el comportament dels individus relacionats en la investigació, partint del concret al general (indicatiu-deductiu), així que, és subjectiva i interpretativa, perquè té en consideració l'origen natiu social i particular dels subjectes investigats, per aquest motiu, és el procediment d'estudi social més destacat per eminència amb el qual té una visió humanístic-interpretativa, en el que s'ha d'adequar un mètode qualitatiu per dur a terme la recerca (Bisquerra, 1989).

D'altra banda, no hi ha un patró de variables o un sistema de teoria determinat. Per tant, l'investigador/a té una connexió directa amb el subjecte investigat o instrument d'anàlisi, per aquest motiu la investigació qualitativa té en consideració les qualitats, sentiments i raonaments dels individus, per això és un mitjà extremament individual, deductiu i representatiu del realisme que s'esmenta en aquest instant, no solament des de la visió fenomenològica, etnogràfica, de recerca-acció o biogràfica (Corona, 2016).

Segons Monteagudo (2001) en el paradigma interpretatiu es descriuen cinc principis:

1. L'origen de l'existència. Davant la noció positivista de la realitat, com un assumpte senzill i divisible, el significat que les existències són diverses, integrals i construïdes. Tanmateix requereix el compromís d'abandonament a l'ideal positivista de la predicció i del domini. La finalitat de la investigació esdevindria a ser l'enteniment dels fenòmens.
2. L'afinitat entre la persona investigadora o la persona observant i el subjecte investigat. Davant de la concepció positivista del dualisme i de l'autonomia de l'investigador i del subjecte/objecte investigat, la noció de la interacció i afectació entre el subjecte investigat i l'investigador.
3. La probabilitat de globalització. Davant de pretensió positivista del desplegament d'una comunitat científica de saviesa davall de divulgacions mundials, voler desenrotllar una comunitat ideogràfica de saviesa adient per a descriure el cas d'instrument d'investigació.
4. La viabilitat de lligams originals. Davant de la hipòtesi positivista que tot acte pot ser exposat com a resolució (conseqüència) d'un motiu verídic que s'anteposa en el temps, l'atribució que els prodigis que estan en una circumstància d'afectació comuna.
5. La funció dels indicadors en l'estudi. Davant de la formulació positivista d'un estudi independent té valor, la formulació que tota mena d'acció de recerca està entrelaçada amb els valors. Especialment, l'anàlisi està implicat per:
 - a) L'investigador.
 - b) La tria del paradigma des del qual es parteix.
 - c) La tria de la hipòtesi objectiva que s'usa per a encaminar la recol·lecció de les pistes i la lectura de les conclusions.

d) Els valors que figuren com a part de l'entorn en el qual es duu a terme la investigació.

3.2 Tipus d'investigació

Amb la finalitat de detallar les característiques de la present investigació, a continuació s'exposen les modalitats en les quals s'emmarca.

Denzin i Lincoln (2005, citat per Gómez i Roquet, 2009) afirmen que l'estudi qualitatiu és una actuació que situa a l'investigador en l'univers. Es compon en un agrupament d'exercicis interpretatius que fan l'univers evident. Aquests tipus d'exercicis modifiquen l'univers, el transformen en un conjunt d'actuacions, que integren les notes de camp, entrevistes, discussions, imatges, registres i informes. En aquest grau, la recerca qualitativa permet un apropament interpretatiu i natiu de l'univers. Tanmateix representa que els investigadors qualitatius analitzen els efectes en el seu context natiu, donant una orientació o representació als fenòmens en relació amb l'expressió que els individuen li atribueixen.

Tal com esmenten els autors Gómez i Roquet (2009) les metodologies qualitatives s'adrecen cap a l'enteniment de les circumstàncies singulars i individuals, s'enfoquen en l'exploració de donar-li sentit a l'adjudicació de les accions pròpies dels representants, i en com persisteixen i senten diferents fenòmens o situacions els subjectes o els grups comunitaris els quals realitzem la investigació.

Les metodologies qualitatives s'entusiasmen per la coneixença del seu entorn natiu i el seu entorn passat, per les interpretacions i el sentit que se li dona a una civilització individual, els efectes i consideracions que sorgeixen. Tanmateix, s'entusiasmen pel realisme tal com el construeixen els individus, considerant el context on el realisme comunitari és interpretat.

En tota l'extensió del procediment d'investigació qualitativa, s'ha de tenir en compte de forma excepcional la consideració a la representació comunitària que té l'idioma per a l'enteniment i la interpretació de "l'univers" en un passatge espaciotemporal precís. En la presa comunicativa amb els individus o grups d'instrument d'anàlisi (mostra), la persona investigadora ha d'interrompre i debatre el sentit de consciència que aquest té en relació amb el fenomen que

s'està investigant per tal d'elaborar un nou concepte més clar, definit, sever i ferm, de forma evolutiva.

Tal com esmenta Bisquerra (1989), les primeres particularitats dels punts de vista humanístic-qualitatius de la investigació es poden abreviar en els aspectes següents:

- La conseqüència del coneixement subjectiu.
- El concepte del coneixement dinàmic, competent adjudicar sentit.
- Construcció primordial del coneixement que possibilita adquirir el saber.

La mesura cronològica és una recerca descriptiva en la qual es caracteritzen una sèrie de particularitats de les quals apareixen en el present. Dins d'aquesta categorització hi ha una extensa esfera de classes importants. En relació amb la temporalització, és una investigació perpendicular, ja que per la seva procedència s'analitza a un conjunt de professionals en un interval de temporalització concret, una estimació del que ocorre en el present.

Pel que fa a la conclusió de l'anàlisi, és una recerca de tipus fonamental amb el qual, està encaminada amb l'objectiu d'arribar a una conclusió, treure resposta per tal de donar lloc a una sèrie de nocions, enteniment i representació de la recerca.

Tanmateix, la conclusió fonamental d'aquesta és adquirir una consciència sobre els diferents mètodes d'investigació i entendre amb profunditat sobre l'existència present.

En relació amb el patró i l'essència humana respecte a les dades, és una recerca qualitativa, pel que fa a les qualitats primordials de la recerca i la compareixença de l'individu investigat el qual delibera l'anàlisi, perquè fa referència al nucli i la naturalesa dels prodigis socials, el tracte que es produeix en l'entorn de la recerca i el seu voltant. De manera que, aquest obté una visió global per mitjà d'una aproximació a l'efectivitat del "microsistema", la connexió immediata i la interacció amb els subjectes que figuren en aquesta investigació. Per aquesta raó i tenint en compte la investigació en el marc d'actuació, aquesta recerca és autòctona, ja que es duu a terme en circumstàncies diàries i natives, amb el qual no hi ha cap tipus de maneig ni domini en relació amb els subjectes investigats. En el transcurs de la recerca, s'ha d'observar i contemplar les variables que operen en els procediments explicatius que s'originen en el període de la

investigació, en el qual no hi ha cap tipus de maneig en les variables i concedeix a descobrir i definir la presència d'altres components actuals en el context de la recerca.

4. Disseny de la investigació

Per tal de dur a terme la investigació, es plantegen una sèrie d'objectius per així poder assolir l'objectiu de la recerca. En aquest cas, l'objectiu d'aquesta investigació és conèixer la percepció que tenen els professionals del CRAE Lo Carrilet actualment, en relació amb l'educació emocional.

Tanmateix, posteriorment poder elaborar una anàlisi per veure la importància que té per aquests disposar d'aquesta o no, en el recorregut de la seva vida i trajectòria professional, sigui a nivell personal i/o en l'àmbit laboral.

4.1 Objectius

OBJECTIU GENERAL

- Conèixer la percepció dels Educadors Socials sobre l'educació emocional en la seva tasca educativa i professional en el CRAE Lo Carrilet.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Explorar la comprensió i visió que tenen els Educadors Socials del CRAE Lo Carrilet sobre la importància de l'educació emocional.
- Identificar els aspectes (positius i negatius) que influeixen en el benestar emocional dels Educadors Socials del CRAE Lo Carrilet.
- Conèixer les estratègies, pràctiques o tècniques que es podrien utilitzar en l'activitat professional per millorar el benestar emocional dels Educadors Socials del CRAE Lo Carrilet.

4.2 Context i descripció de l'organització

Tal com fa referència la Fundació Resilis (2019), el CRAE és un servei residencial d'acolliment, per a la guarda i educació dels infants i/o adolescents, mentre aquests no poden retornar amb la família o se'ls troba una família d'acollida, per tant s'ha d'entendre com un recurs d'estada limitada. Així doncs, el CRAE assumeix les funcions educatives pròpies de la família, donat que s'ha detectat una situació de desemparament que ha portat a decretar una tutela i/o guarda administrativa.

El CRAE té l'encàrrec institucional de donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació complementària a la seva família d'origen, de manera que l'organització del centre reproduceix al màxim possible les condicions de la vida d'una família, amb tracte afectiu i una vida quotidiana personalitzada que contribueixi al creixement harmònic i estable de l'infant i/o adolescent.

El seu objectiu principal és desenvolupar projectes i programes per a l'atenció integral del col·lectiu d'infants i adolescents en situació de risc.

La guarda d'aquests infants i/o adolescents suposa l'obligació de vetllar per aquests, per cobrir, com a mínim, les necessitats bàsiques i afavorir el desenvolupament equilibrat de la seva persona, proporcionant-li una educació integral i compensadora, sempre sota la vigilància i l'ajut de la DGAIA.

Atén a infants i adolescents en situació de desemparament i tutelats per la DGAIA, és un CRAE vertical que aten un total de 16 infants i/o adolescents d'entre 3 a 18 anys i és de caràcter mixt *“que han viscut en una situació de risc que ha desencadenat el seu desemparament i la consegüent separació del nucli familiar. Aquests infants, d'una manera o una altra han estat objecte de maltractament, ja sigui físic, psicològic, sexual, per negligència, desprotecció, explotació infantil o sexual o qualsevol altre tipus. Aquesta realitat ens aporta una gran diversitat d'infants i adolescents a qui atendre, tot detectant tant les dificultats com les problemàtiques que presenten, per tal de fer un treball el més individualitzat i especialitzat possible”* (Fundació Resilis, 2019, p.23).

Es tracta d'un espai de vida amb l'objectiu de proporcionar una llar en la qual els infants i adolescents puguin residir, alhora que puguin desenvolupar al màxim la seva autonomia personal, comptant amb la seva participació i projecte personal. S'organitza en dues unitats residencials autònomes de 8 places que garanteixen un espai de convivència normalitzat i que permet una atenció en grups reduïts que millora la qualitat de la intervenció.

4.3 Participants

Un matís considerable a tenir en compte en el disseny de la investigació és l'elecció i selecció de la mostra dels subjectes investigats, circumstàncies, situacions, l'entorn en els quals es duu a terme la investigació la qual ens aporta a la recopilació de la informació i de les dades obtingudes en la recerca. Tal com esmenten els autors (Gómez i Roquet, 2009) les metodologies qualitatives estan orientades amb el fi de comprendre les situacions úniques i individuals, les quals se centren en la recerca de significat i del sentit que són concebudes pels fets propis dels agents, i en com viuen i experimenten certs fenòmens o experiències els subjectes o grups socials als quals s'investiga. S'interessa per la vivència concreta en el seu context autòcton i en el seu context històric, per les interpretacions i els significats que se li atribueixen. Cal destacar que, per tal de preservar la confidencialitat dels subjectes investigats, s'han utilitzat pseudònims a nivell de la fundació com també dels professionals que han participat en la investigació.

Seguidament, exposo la tècnica de mostreig utilitzada per tal d'esmentar el procés que he seguit per portar a terme la selecció de la mostra dels subjectes, en la qual s'ha utilitzat un mostreig no probabilístic, i els autors Scharager i Reyes (2001) afirmen que en l'elecció dels subjectes no depèn de la probabilitat sinó de les condicions que permeten fer el mostreig (accés o disponibilitat, conveniència, etc.); les quals són seleccionades amb mecanismes informals i no asseguren la total representació.

Les mostres no probabilístiques, malgrat ser considerades poc rigoroses i mancades de base teòrica, són bastant freqüents, fins i tot hi ha situacions en què és més convenient usar un mostreig no probabilístic, per exemple quan es

fa un estudi de casos, subjectes heterogenis o en estudis que són dirigits a poblacions i grups molt específics amb determinades característiques.

Pel que fa als diferents tipus de mostreig, s'ha dut a terme el mostreig intencional, perquè s'han seleccionat als professionals que treballen en el CRAE Lo Carrilet com a perfil professional rellevant i necessari per a extreure la informació necessària en la investigació i així poder donar resposta a la problemàtica d'aquesta.

En relació amb la procedència des d'on s'extraurà la informació i es durà a terme la recerca de la investigació, s'ha de conèixer el context concret i el funcionament del CRAE Lo Carrilet, per tal de descobrir els factors que intervenen i influeixen en el benestar personal i/o professional dels educadors socials, així com poder identificar les necessitats que se'n derivin. Per aquest motiu, s'ha considerat que els professionals del CRAE Lo Carrilet, en aquest cas els educadors/es socials del propi centre, són els que realment poden aportar una informació més ideal, fidel i professional a aquesta realitat.

Cal destacar que la mostra ha anat variant en relació amb la tècnica de recollida de dades que s'ha emprat. Per dur a terme la mostra, s'han entrevistat a un total de 7 educadors/es socials del CRAE (Vegeu Taula 1). En aquest apartat cal esmentar que la direcció del centre, va informar a l'investigador els dies que podria assistir a realitzar les entrevistes als professionals i la franja horària per tal de poder dur a terme aquestes sense cap tipus de problemàtica i que aquesta, no influís en l'activitat professional dels diferents educadors/es socials. Tanmateix, es va estipular un horari acord amb els professionals a investigar (subjectes, temporalització i la franja horària per dur a terme l'entrevista), per tal que es pogués dur a terme les diferents entrevistes sense cap tipus de problemàtica acord amb l'activitat professional i sigues aquesta la més profitosa possible per a la pròpia investigació, una decisió que va ser determinada i estipulada per la pròpia direcció del centre.

Taula 1. Perfil dels professionals entrevistats. Font: Elaboració pròpia

Professionals	Formació	Experiència laboral	Edat	Sexe
Participant 1	Educació social	5 anys	28	F
Participant 2	Educació social	3 anys	31	F
Participant 3	Educació social	5 anys	34	F
Participant 4	Educació social	3 anys	24	F
Participant 5	Educació social	4 anys	27	F
Participant 6	Integració social i Educació social	2 anys	25	F
Participant 7	Educació social	4 anys	28	M

Quant a les entrevistes, es van realitzar a tots els professionals del CRAE, excepte de l'equip directiu del centre. Dels 8 professionals que es van tenir en compte a l'hora de participar en l'entrevista, l'han respost un total de 7 educadors/es socials, per tant la mostra està composta per un total de 7 professionals. Tal com es pot observar a la Taula 1, el mostreig analitzat, representa les diverses disciplines dels educadors/es socials entrevistats (formació professional, anys d'experiència en l'àmbit laboral, etc.).

Després d'haver realitzat l'entrevista, amb les dades i la informació obtinguda s'ha pogut veure reflectit la formació que tenen cadascun d'aquests professionals. També s'ha pogut observar l'antiguitat d'aquests professionals en el CRAE Lo Carrilet i la seva experiència en aquest. Per aquest motiu, es podria

dir que gran part de la mostra analitzada, presenta una experiència laboral considerable en aquest àmbit. També cal reflectir, que els set participants tenen un lloc de feina que se situa en el mateix marc organitzatiu.

4.4 Mètodes i tècniques de recollida de la informació

Pel que fa als mètodes i tècniques de recollida de la informació, cal destacar que hi ha de diferents tipus. Tenint en compte la present investigació, la problemàtica estudiada, el tipus de dades a obtenir, les circumstàncies del context investigat i del moment, la naturalesa dels fenòmens estudiats, així com la metodologia utilitzada en aquesta, es va decidir utilitzar l'entrevista semi-estructurada (Ortiz, 2015).

El mètode utilitzat durant la investigació per tal d'elaborar i posteriorment portat a terme en el procés, ha estat l'entrevista semi-estructurada.

Tal com esmenta (Alonso, 1999 citat per Toscano, 2009) admet que l'entrevista semi-estructurada és com un procediment de transmissió, en el qual s'adquireix notificacions d'un individu, la qual s'aconsegueix en la seva bibliografia, considerant per biografia la col·lecció de les actuacions vinculades a les circumstàncies evidenciades per la persona entrevistada, les quals són confidencials, desconegudes pel subjecte que les realitza i de caràcter privat.

És un instrument adient per adquirir informació de caràcter realista, sobre com els individus operen i restableixen la unitat d'actuacions socials en les seves accions particulars, amb la conclusió d'assolir l'estructuració de l'orientació social del comportament particular o col·lectiva esmentada d'un individu, per mitjà d'aplegar una sèrie de coneixements exclusius.

L'entrevista semi-estructurada és una eina adient per ajustar-se a les diferents individualitats de cada persona, en les quals s'aplica amb els termes de la persona entrevistada i amb les seves formes de percebre i experimentar, amb el qual no és un procediment que solament serveix per recopilar informació d'un individu, sinó que procura fer dialogar a l'individu.

Aquest tipus d'entrevista, té un enfocament entenedor perquè proporciona a l'investigador la recopilació i l'estudi de coneixements socials transparents en diàlegs (comprendre i exposar el realisme dels professionals mitjançant la seva

perspectiva, pràctica professional, el saber, principis i visions) que han estat interpretats en la seva execució directa i no mediada dels professionals del CRAE Lo Carrilet.

L'entrevista és una tècnica adient en l'estudi qualitatiu per a recol·lectar informació; es descriu com un diàleg que es proposa un fi determinat alternatiu al simple fet de dialogar. És una eina tècnica que adopta la forma d'un diàleg quotidià. (Canales, 2006 citat per Díaz, Torruco, Martínez i Varela, 2013, p.2) la defineix com *“la comunicació interpersonal fonamentada entre l'investigador i el subjecte investigat, a fi d'obtenir conclusions verbals a les qüestions esmentades sobre el problema proposat”*.

Les entrevistes semi-estructurades mostren un grau major d'adaptabilitat que les estructurades, pel fet que sorgeixen de qüestions formulades, que poden adaptar-se als subjectes entrevistats. La seva virtut és la possibilitat d'adaptar-se als subjectes amb grans facultats per a motivar a l'interlocutor, clarificar terminologies, determinar ambigüitats i disminuir formalismes.

Es contempla que les entrevistes semiestructurades són les que proporcionen un nivell de flexibilitat considerable, alhora que preserven la necessària uniformitat per adquirir explicacions lligades amb les finalitats de l'estudi (Díaz, Torruco, Martínez i Varela, 2013).

Cal destacar que les tècniques de recollida d'informació qualitativa es caracteritzen per la seva pròpia metodologia en la qual l'investigador participa activament en la realitat observada i obté una descripció i interpretació del subjecte a través de la seva interpretació, en la qual el mètode descriptiu té per objectiu descriure al fenomen investigat.

És una recerca que es duu a terme "des de dins", una recerca interpretativa-deductiva, referida a l'individu, per tal d'obtenir dades particulars des del punt de vista d'aquests. Aquesta recerca de caràcter ideogràfic, emfatitza de forma particular i individual. És un estudi individual dels subjectes, basant-se en la seva unitat i irrepetibilitat. Aquestes estratègies permeten adaptar-se al context on se situa l'individu i que sigui flexible al mateix temps, per tal que la informació obtinguda es pugui registrar en forma de text i sigui de qualitat. Aquesta

metodologia permet tenir una aproximació a la realitat del subjecte investigat, atribuint el propi significat per tal de conèixer la realitat en la qual es troba.

La meua entrevista ha consistit en un total de quatre preguntes introductòries on es dóna a conèixer el professional entrevistat i el seu perfil, i seguidament un total de nou preguntes per tal d'extreure la informació necessària i adient per a la present investigació, les quals a (Annex 1) es pot veure el guió de l'entrevista semi-estructurada utilitzat. Les preguntes obertes han estat les següents:

1. Podries explicar-me breument quines són les tasques i funcions que realitzes com educador/a social al CRAE en l'actualitat?
2. Com entens l'educació emocional?
3. Com veus la importància de l'educació emocional en el CRAE?
 - a. I en la teva tasca com a educador/a social al CRAE?
4. D'acord la teva perspectiva, quines necessitats vinculades amb l'àrea d'educació emocional teniu al CRAE?
5. Quins aspectes (positius i negatius) creus que influeixen en el teu benestar emocional com educador/a social del CRAE?
6. Durant la teva experiència laboral, has rebut alguna formació vinculada amb la gestió emocional? En cas afirmatiu, pots comentar quina? Què et va aportar? Què et va ser més útil? En cas negatiu, creus que és necessària una formació en aquest àmbit? Per què?
7. En l'actualitat, disposeu d'algun projecte, pràctiques o estratègies específiques per millorar el benestar emocional dels educadors del CRAE? Quines?
8. Quines estratègies, pràctiques o tècniques creus que es podrien aplicar o utilitzar per millorar el benestar emocional dels professionals del CRAE?
9. No tinc més preguntes... Abans d'acabar m'agradaria preguntar-te si hi ha algun aspecte important que no s'hagi comentat i t'agradaria afegir abans d'acabar.

Aquesta entrevista s'ha enviat a tres professors/es la Marta Camarero Figuerola, el Cristian Carrera Colomines i la Maria Del Claustro Dasca Vizcaino per validar-la durant el mes d'abril amb el qual, aquesta comissió d'experts, han contribuït

en l'ajuda per tal de poder millorar-la i que aquesta sigui el més adient possible per a la present investigació.

4.5 Anàlisi de dades

Segons Castaño i Quecedo (2002), la metodologia qualitativa és l'estudi que adquireix informació descriptiva dels individus estudiats en la recerca: les pròpies paraules de les persones siguin de diàleg o escrites, i la conducta del subjecte que es pugui observar.

El disseny qualitatiu s'ajusta especialment bé a les teories substantives, ja que proporciona una recol·lecció d'informació empírica que proporcionen explicacions diverses d'esdeveniments, interaccions, comportaments, pensaments... que donen lloc al desplegament o aplicament de categories i relacions que possibiliten la interpretació de les dades. Tanmateix, el disseny qualitatiu, està entrellaçat a la teoria, en tant que es fa imprescindible una teoria que ho narri, que comuniqui i compongui les dades per a la seva interpretació.

Les dades qualitatives són, en general, elaboracions particulars de procedència natural descriptiva, que recullen una abundant i conjunt d'informació quant a un cicle de temps il·limitat. Per mitjà de les descripcions dels subjectes observats, facilita poder mostrar els procediments, determinar orígens generals a partir de cercar circumstàncies i accions concretes i divulgar particularment, així com equiparar les verificacions aportades en diverses qüestions.

Tal com explica Sabariego, Baños i Sandín (2014) l'anàlisi qualitatiu de dades, està compost per una fase clau del procediment d'investigació qualitatiu, en el qual neix estrictament entrellaçat amb la recollida d'informació. Quan anotem i denominem el que observem mitjançant les notes de camp, d'alguna forma estem elaborant una anàlisi de la informació obtinguda i d'aquesta forma, indirectament estem interpretant la realitat i la categoritzem, encara que sigui de forma suposada, amb l'ús del llenguatge.

Segons (Ruiz, 1999 citat per Sabariego, Baños i Sandín, 2014) ho descriu com una metodologia que s'empra en diferents mètodes per realitzar conclusions o deduccions autèntiques d'un escrit que ha de considerar-se i manejar-se com un

“escenari d’observació” o com “la persona investigada” de la qual es treu la informació per a fer posteriorment una anàlisi de la seva interpretació.

En relació amb l’anàlisi de les dades obtingudes en les entrevistes, s’han seguit els següents passos: primerament organitzar de forma sistemàtica la informació extreta de les diferents entrevistes per tal de cercar i denominar els temes en comú, per tal de poder escollir les dades més rellevants i significatives aportades pels participants entrevistats. Seguidament, un cop realitzades les entrevistes, amb l’objectiu d’examinar les unitats de significat de la transcripció d’aquestes es va dur terme la reducció i simplificació d’aquesta informació, pel qual es va realitzar el següent procés de manera deductiva el qual va ser la categorització, en la qual es va ordenar, classificar i agrupar els temes obtinguts, per categories. Per tant, es va extreure la informació més rellevant, obtinguda en unitats de significat, les quals s’anomenen categories, que han estat elaborades prèviament d’acord amb el tema d’estudi. Per aquest motiu, es va seguir un procés inductiu-deductiu (procés mixt), ja que els temes escollits de les dades obtingudes a través de les unitats de significat és inductiva per tal d’identificar i extreure els temes més rellevants; i la seva categorització és deductiva perquè s’han ajustat les dades als elements centrals d’aquestes unitats de significat (Sabariego et al., 2014).

En la Figura 1 es pot observar que a partir de les unitats de significat que s’han anat establint en relació amb les diferents entrevistes realitzades als professionals del CRAE Lo Carrilet, s’han creat un total de 4 categories generals (activitats, educació emocional, àrees de millora i entorn laboral) els quals han sorgit a partir de les subcategories establertes en l’anàlisi elaborat.

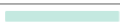
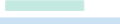
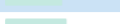
Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por
◊ Aplicació de recursos		26	0 [Entorn laboral]	Nerea Milian
◊ Clima positiu de treball		22	0 [Àrees de millora]	Nerea Milian
◊ Conceptualització EM		18	0 [Educació emocional]	Nerea Milian
◊ Falta d'eines i informació		13	0 [Educació emocional]	Nerea Milian
◊ Formació laboral		14	0 [Entorn laboral]	Nerea Milian
◊ Importància EM		25	0 [Educació emocional]	Nerea Milian
◊ Importància EM tasca educador/a		10	0 [Educació emocional]	Nerea Milian
◊ Necessitats		30	0 [Àrees de millora]	Nerea Milian
◊ Sobrecàrrega emocional		36	0 [Àrees de millora]	Nerea Milian
◊ Tasques i funcions		49	0 [Activitats]	Nerea Milian
◊ Utilització de recursos		11	0 [Entorn laboral]	Nerea Milian

Figura 1. Exemple categorització a *Atlas.ti*. Font: Elaboració pròpia.

Cal observar que aquesta divisió de la informació en unitats de significat es pot realitzar seguint altres patrons. En aquest cas, s'ha dut a terme una anàlisi temàtic, que va compondre's en la transcripció de totes les entrevistes realitzades, l'atribució d'unitats de significat que anaven sorgint durant la seva anàlisi, identificant així el seu contingut més rellevant i, seguidament, organitzant-lo en categories i subcategories (Cebrián, 2020). Per aquest motiu, com es demostra en la Figura 1, s'han preestablert unes categories i s'han assignat aquelles unitats de significats de les dades obtingudes per així que aquestes quedin agrupades i sintetitzades.

Un altre aspecte important és que, per tal de realitzar aquest procediment analític, s'ha utilitzat l'*Atlas.ti*, que és un dels programes informàtics d'anàlisi qualitatiu més utilitzat per a aquests treballs de tractament de la informació, en relació amb l'anàlisi de dades qualitatives. Aquest software informàtic ha permès facilitar la sintetització de les dades i el tractament de tota la informació extreta de les entrevistes (Sabariego et al., 2014).

Cal dir que, per tal de crear temes i categories sense cap tipus de limitació, es va utilitzar l'*Atlas.ti Cloud*. Per aquest motiu, es va exportar tota la investigació a la versió de prova gratuïta de l'ordinador per tal de poder dur a terme més fàcilment la discussió de les dades obtingudes.

Finalment, per tal de poder presentar els resultats, s'ha dut a terme el següent procediment: s'ha organitzat, sintetitzat i exposat la informació obtinguda en diagrames, per tal de poder tenir una visió global i sintetitzada d'aquestes. Així i tot s'ha cregut oportú exposar la informació en forma de discurs, fent ús dels relats, explicacions, descripcions, aportacions i comparacions dels participants presents en les entrevistes realitzades, per així fomentar la seva fiabilitat. D'aquesta forma, s'han pogut transformar les dades, formular interpretacions i reflexions sobre els resultats obtinguts, atribuint significat a la informació recollida (Cebrián 2020). Per aquest motiu, les entrevistes han pogut permetre omplir també l'obtenció d'unes conclusions concretes.

4.6 Treball de camp

El següent punt fa referència al treball de camp, el qual es basa a explicar de forma detallada el servei on he dut a terme les entrevistes en la present investigació i el calendari d'administració en relació amb els instruments seleccionats.

Pel que fa al servei en el qual m'he adreçat per tal de realitzar la meva investigació i posteriorment dur a terme les entrevistes a un total de 7 educadors/es socials ha estat a la Fundació Resilis, en concret al CRAE Lo Carrilet, situat a Tortosa a la comarca del Baix Ebre (Tarragona).

Aquest és un Centre Residencial d'Acció Educativa, resideixen infants i/o adolescents de 3 a 18 anys i té l'encàrrec institucional de donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació complementària a la seva família d'origen.

El qual em va fer decidir dur a terme la present investigació en aquest servei, és perquè actualment és el lloc de treball on avui en dia jo em dedico professionalment com a Integradora Social. Vaig creure oportú dur a terme la meva investigació pel fet que hi ha una mancança a nivell professional on aquesta afecta els diferents professionals que hi treballen actualment en aquest, el qual vaig creure idoni, adreça aquesta investigació en el CRAE Lo Carrilet, per tal de poder aportar futures línies d'actuació i així fomentar el benestar d'aquests educadors/es socials.

L'administració dels instruments seleccionats per tal de dur a terme les diferents entrevistes als educadors/es socials es va dur a terme durant el mes d'abril, en concret del 19 al 23 d'abril i del 26 al 30 d'abril, en la franja horària en la qual aquests professionals no estiguessin en la seva jornada laboral, però sí, dintre de l'estructura institucional a la ciutat de Tortosa (Tarragona), la qual era idònia per a dur a terme les entrevistes de forma que el clima sigues acollidor i el contingut d'aquest fos confidencial en tot moment.

Per tal de dur a terme les entrevistes als diferents educadors/es socials del CRAE, el mitjà de registre utilitzat va ser a través del diàleg entre la persona investigadora i el participant i també, la present transcripció a l'ordinador sobre les aportacions, explicacions i comentaris que aquests deien durant el transcurs d'aquesta.

Per una banda, les dificultats que es van esdevenir en el treball de camp van ser poder acordar una franja horària amb els professionals, per tal que aquesta no influís en les seves jornades laborals i, posteriorment en relació amb les seves disponibilitats horàries. Pel que fa a les facilitats en la present investigació, cadascun dels professionals un cop acordada el dia i l'hora per tal de poder realitzar l'entrevista d'acord amb la seva disponibilitat, es van mostrar disposats a dur-la a terme sense cap tipus de problemàtica, facilitant també a la persona investigadora, els màxims coneixements possibles sobre el present estudi i les qüestions a realitzar.

5. Resultats

En el següent apartat, es presentaran els resultats obtinguts de les entrevistes realitzades als educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet, les quals han permès extreure l'anàlisi d'aquestes i estan distribuïdes en quatre categories globals i setze subcategories per tal de poder assignar un veritable significat a la informació analitzada. Cal dir, que les set entrevistes que s'han realitzat als diferents educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet, eren les mateixes per a tots els participants, tanmateix, s'ha pogut realitzar una comparació de les respostes per veure l'avenença que hi ha entre aquestes. Per tal d'observar les cites en relació amb les seves subcategories, s'ha elaborat un mapa conceptual (Vegeu figura 2).

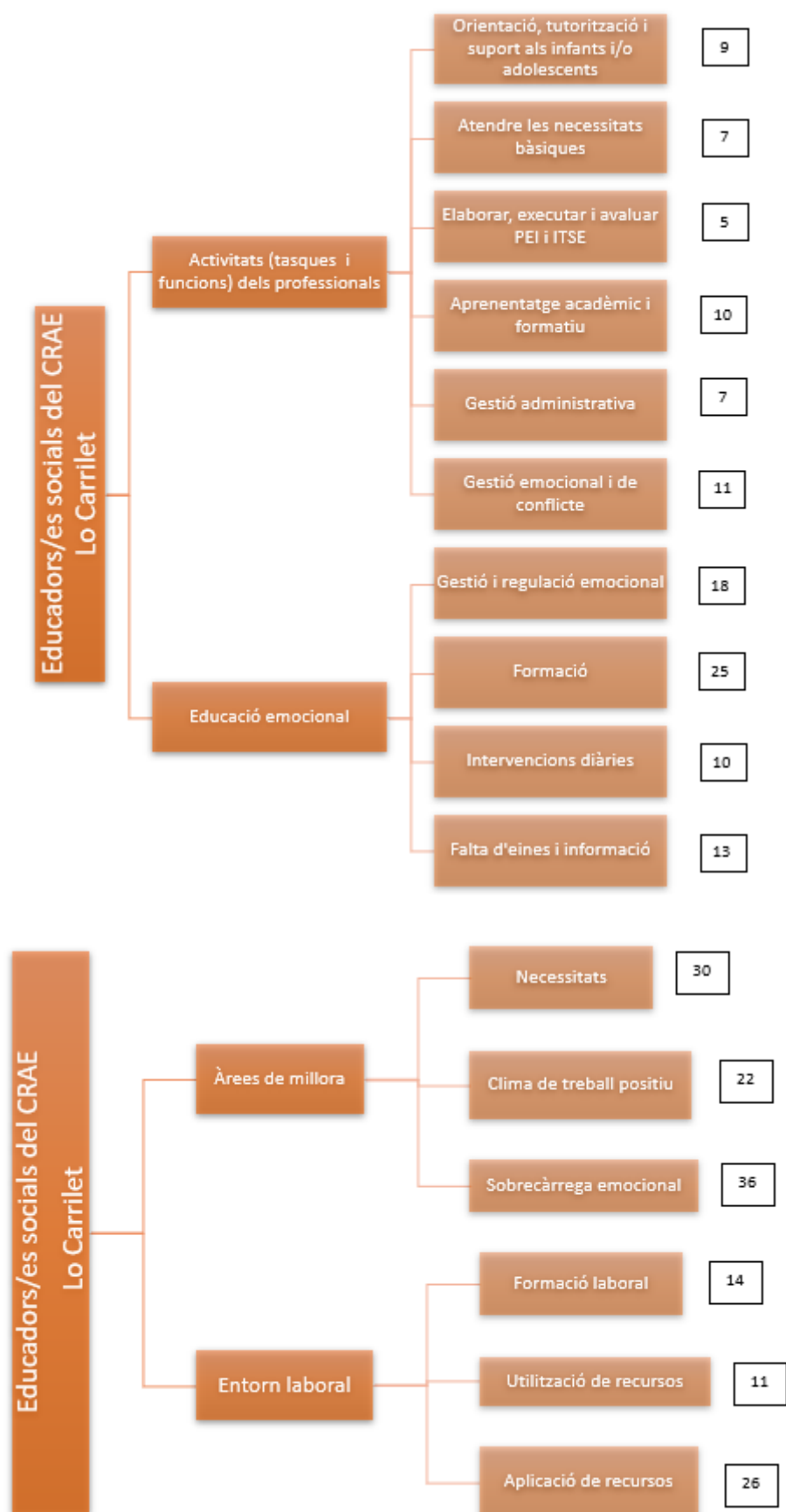


Figura 2. Mapa conceptual de les cites en relació a les seves subcategories. Font: Elaboració pròpia.

5.1 Activitats (tasques i funcions) dels professionals

Aquesta categoria fa referència a les activitats que duen a terme els participants en el seu àmbit professional amb els infants i/o adolescents que resideixen en el CRAE Lo Carrilet. Cal dir que, tot i que els set professionals desenvolupen gairebé les mateixes tasques i funcions, dues de les participants la seva jornada laboral es duu a terme a la nit i, aquestes varien una mica en relació amb la dinàmica que es porta a terme durant el dia. En el següent diagrama (Vegeu Figura 2), es mostren les sis subcategories generades a partir de l'anàlisi de les diferents respostes adquirides.

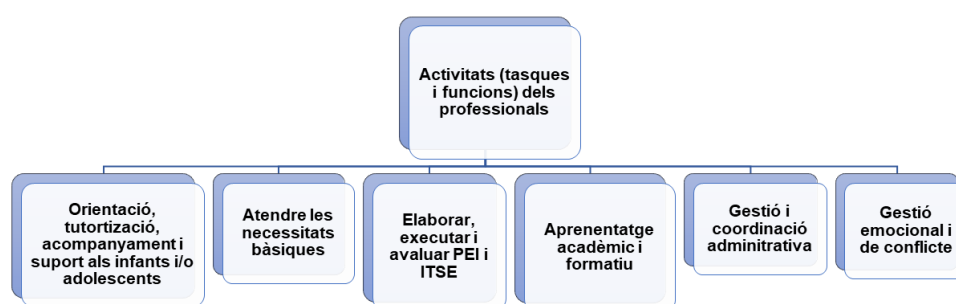


Figura 2. Subcategories de tasques i funcions dels professionals del CRAE Lo Carrilet. Font: Elaboració pròpia

Primerament, en relació amb la subcategoria **Orientació, tutorització i suport als infants i/o adolescents**, s'han agrupat unitats de significat relacionades amb l'atenció directa que es porta a terme amb els infants i/o adolescents; l'acompanyament i l'assessorament que els hi donen; l'orientació individual i acadèmica que se'ls ofereix, el suport emocional que els hi proporcionen; i també les tutories que realitzen els tutors referents d'aquests de forma individual o grupal. Cal remarcar que hi ha cinc participants que parlen sobre l'acompanyament i assessorament que els hi ofereixen, fent tres d'aquests especial èmfasi al suport i acompanyament emocional que també se'ls hi proporciona als infants i/o adolescents. Seguidament, es mostren les següents unitats de significat.

“Es realitzen tutories individuals per tal de motivar-los i facilitar-los l'aprenentatge a nivell acadèmic i formatiu.” (Participant 3)

”Ensenyar hàbits de vida saludable i preparar als joves perquè puguin sent persones adaptades i viure dintre del sistema.” (Participant 2)

En segon lloc, la subcategoria **Atendre les necessitats bàsiques**, fa referència a totes aquelles necessitats relacionades amb l'alimentació, la higiene, la salut, la llar, acadèmiques les quals són imprescindibles per tindre una qualitat de vida digna.

“També hem de fer front a la cura dels menors, en el sentit que comporta cobrir totes les seves necessitats bàsiques.” (Participant 1)

“Els acompanyem en el procés de creixement, ja que les figures paternes no poden assumir la seva criança per circumstàncies “X”.” (Participant 2)

“Cobrir la totalitat de les necessitats bàsiques de l'infant o adolescent que s'esdevingui.” (Participant 3)

En tercer lloc, la subcategoria **Elaborar, executar i avaluar PEI i ITSE**, el PEI fa referència al document que elaboren els professionals, per tal d'establir uns objectius que l'infant i/o adolescent ha d'assolir de forma anual, de forma que en l'ITSE es fa una valoració cada sis mesos per tal de valorar si aquests són assolits o no, per tal d'adaptar-los i/o modificar-los per assolir l'acompliment d'aquests.

“Es fa una prèvia planificació, elaboració, posada en pràctica i un seguiment cada sis mesos a través del (ITSE) dels objectius estipulats en el PEI, per assolir els objectius del menor.” (Participant 1)

“Elaborar, executar, avaluar i fer el seguiment del projecte educatiu individual (PEI), per tal d'elaborar els objectius a aconseguir en relació amb els aspectes tant emocionals, com de conducta, hàbits del jove.” (Participant 3)

En quart lloc, la subcategoria **Aprenentatge acadèmic i formatiu** s'integren els aspectes relacionats en l'àmbit acadèmic i formatiu que realitzen els professionals amb els infants i/o adolescents. En aquest cas, hi ha tres participants que referencien l'acompanyament i el suport educatiu que realitzen per tal que els infants i/o adolescents assoleixin les competències en aquest àmbit. Els següents participants ho exposen evidentment:

“Hem de dur a terme tots els aspectes relacionats en l'àmbit acadèmic dels menors que atenem, com vindria a ser l'organització i seguiment escolar i assistir a les pertinents reunions.” (Participant 1)

“Motivar-los en la realització de les tasques acadèmiques i/o de formació, com també facilitar-los les eines i el suport necessari en el seu aprenentatge a nivell acadèmic i formatiu.” (Participant 3)

En cinquè lloc, la subcategoria **Gestió administrativa** fa referència a les tasques de gestió i administració que porten a terme els participants entrevistats en la seva pràctica professional. Pel que fa a aquesta subcategoria, hi ha cinc professionals que porten a terme tasques administratives i de gestió en les quals es podria dir que, principalment porten a terme funcions d'atenció directa amb els infants i/o adolescents (orientació i formació) i funcions administratives (sanitàries, jurídiques). Tanmateix, els participants ho exposen clarament:

“Altres tasques que es porten a terme són les relacionades amb visites a professionals externs, com per exemple al CSMIJ, visites mèdiques, visites realitzades amb l'EAIA i la família d'origen.” (Participant 6)

“Al final és gestionar tot el dia a dia del xiquet o xiqueta. També realitzem gestions administratives relacionades en l'àmbit jurídic o tràmits administratius dels joves.” (Participant 7)

En sisè i últim lloc, la subcategoria **Gestió emocional i de conflicte** inclou les funcions d'acompanyament, suport i atenció que realitzen tots els professionals, pel que fa a l'atenció directa d'aquests, per tal de millorar el benestar dels infants i/o adolescents que resideixen en el CRAE Lo Carrilet. En relació amb aquesta subcategoria, es desenvolupen les accions següents:

“Afrontar situacions complexes de crisis emocionals i agressivitat. (Participant 1)

“Les meves tasques com a educadora social, principalment es basen en l'acompanyament i suport emocional.” (Participant 2)

“Establir vincles afectius i atendre les carències afectives dels joves.” (Participant 3)

“Afavorir les condicions de l'infant o adolescent, en un ambient d'afecte i seguretat emocional.” (Participant 3)

“Acompanyament a nivell personal i emocional amb els menors.” (Participant 5)

“Promoure el respecte i la convivència.” (Participant 7)

5.2 Educació emocional

Aquesta categoria es refereix al concepte i la importància que tenen i li donen els professionals a l'educació emocional, tant a nivell personal com en la tasca de l'educador/a social al CRAE Lo Carrilet. En el següent diagrama (Vegeu Figura 3), es mostren les quatre subcategories generades a partir de l'anàlisi de les diferents respostes adquirides.

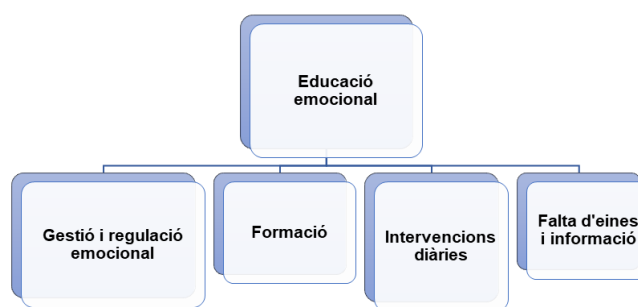


Figura 3. Subcategories de l'educació emocional en els professionals del CRAE Lo Carrilet.

Font: Elaboració pròpia

En primer lloc, en relació amb la subcategoria **Gestió i regulació emocional** els participants entenen l'educació emocional com la capacitat que tenen les persones per gestionar i regular les pròpies emocions, les quals contribueixen al benestar de l'ésser humà.

“Educar, facilitar eines i estratègies per poder treballar i adquirir capacitats positives com la resiliència.” (Participant 2)

“La capacitat de les persones per poder reconèixer i controlar les seves pròpies emocions i sentiments.” (Participant 3)

“El treball en les habilitats emocionals.” (Participant 5)

“Procés en el qual s'ensenyen les habilitats emocionals mitjançant l'acompanyament i proximitat. Mecanismes per tenir un bon benestar emocional i estratègies per combatre alt-baixos emocionals.” (Participant 6)

En segon lloc, en relació amb la subcategoria de **Formació** els set participants remarquen la importància de disposar de formació relacionada en l'educació emocional en el CRAE i també en la tasca professional com a educadors/es socials en el mateix. Cal dir, que els set participants insereixen en què és un treball que s'hauria de fer de manera constant perquè és essencial en la tasca

professional i molts cops, el fet de no disposar d'una educació emocional adequada ni un treball amb aquesta afavoreix que es desencadeni una sobrecàrrega amb els aspectes característics del *burnout*. Un clar exemple i així ho exposen els participants:

“Considero que és molt important tant per als professionals com per als infants i joves del centre, per així poder evitar situacions que generen mal estar com vindrien a ser l'angoixa i la ira. (Participant 4)

“Crec que és una eina fonamental en totes les etapes i circumstàncies de la vida a més, per tal de dur a terme una bona tasca professional i així evitar sobrecàrregues emocionals que es desencadenen en aquestes feines.” (Participant 5)

En tercer lloc, en relació amb la subcategoria **Intervencions diàries** els participants esmenten que en l'atenció directa i l'acompanyament que aquests realitzen en la seva tasca professional, es troben cada dia amb situacions adverses les quals l'educació emocional és essencial en les intervencions d'aquests professionals. Tanmateix ho reflecteixen els participants del CRAE Lo Carrilet:

“Ens trobem cada dia fent intervencions i situacions diàries on l'educació emocional és essencial i nosaltres estar preparats per poder-ho fer de la manera òptima en cada circumstància.” (Participant 2)

“Diàriament els menors es troben en situacions que han de reconèixer i saber explicar els sentiments que tenen, tanmateix ser compresos per nosaltres en les intervencions realitzades en aquell precís moment.” (Participant 6)

“Pel que fa al treball a dins el centre, és un tema (goteta a goteta) el qual el fem tots els dies; contenir, escoltar i fer que se sentin ajudats i estimats.” (Participant 7)

En quart i últim lloc, en relació amb la subcategoria **Falta d'eines i informació** els participants esmenten que no disposen de la informació suficient per poder dur a terme les seves intervencions en total eficàcia i per aquest motiu, els hi falten eines i recursos perquè aquesta educació sigui la més beneficiosa amb els infants i/o adolescents que atenen.

“Essencial, encara que és un àmbit en el qual ens haurien de donar moltes més eines al respecte.” (Participant 1)

“Tan de debò ho poguéssim treballar més.” (Participant 2)

“Crec que no ho treballem com realment hauria de ser, ens falta molta informació al respecte.” (Participant 5)

“Una eina molt important, encara que crec, que no ho treballem com realment hauria de ser, ens falta molta informació al respecte.” (Participant 7)

5.3 Àrees de millora

Aquesta categoria es refereix a la perspectiva que tenen els participants en relació amb les necessitats vinculades amb l'àrea d'educació emocional en el CRAE Lo Carrilet, en les quals els professionals també esmenten el clima de treball positiu i els aspectes negatius influeixen en el seu benestar emocional a causa de les mancances percebudes. En el següent diagrama (Vegeu Figura 4), es mostren les tres subcategories generades a partir de l'anàlisi de les diferents respostes adquirides.

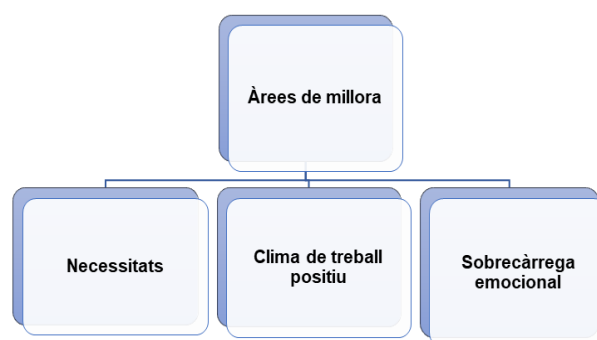


Figura 4. Subcategories d'àrees de millora del CRAE Lo Carrilet. Font: Elaboració pròpia

La subcategoria de **Necessitats** uneix els trenta codis (emergents del conjunt de les entrevistes) que estan vinculades amb la formació i la falta de recursos en relació amb l'educació emocional i la necessitat que perceben els participants del CRAE Lo Carrilet i, aquests així ho manifesten:

“Hauríem de treballar amb educació emocional tota l'estona que estem treballant, donat que els menors que allí resideixen compten amb històries de vida molt complicades i cal afrontar situacions de risc gairebé diàriament, per això que és indispensable tenir formació d'aquest tipus al respecte.”(Participant 1)

“Ho necessitem per poder millorar la nostra feina i estar sans emocionalment.”
(Participant 2)

“Diria que és un aspecte en el qual manquem, ja que considero que tant als professionals com als nois i noies ens falta encara molt de camí que recorre envers l'educació emocional.” (Participant 4)

La següent subcategoria de **Clima de treball positiu**, sorgeix en relació amb els aspectes que influeixen en el benestar emocional dels educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet, amb el qual sorgeix la coincidència en cinc dels set participants, que afirmen que el fet de crear un treball en equip amb uns vincles positius, contribueix a la millora del seu estat d'ànim i en la seva pràctica professional.

D'altra banda, hi ha tres professionals que afirmen que també els resulta gratificant que el fet d'establir un vincle positiu amb els infants i/o adolescents amb els resultats aconseguits, com també poder expressar-se lliurement (compartir opinions, ideologies, preocupacions, dubtes, etc.), per tal de demanar i oferir suport entre els membres de l'equip. D'aquesta manera ho esmenten els diferents participants:

“Un bon clima positiu d'equip i la possibilitat de consensuar decisions, el suport i l'acompanyament per part de l'equip.” (Participant 2)

“Principalment la vinculació amb els joves i infants, el treball de cada dia i els resultats aconseguits.” (Participant 3)

“Moments i actituds concrets que es donen al llarg de l'horari laboral, tant a nivell d'equip com dels infants i adolescents.” (Participant 5)

“El fet que el meu estat emocional sigui correcte contribueix a un ambient positiu entre companys, amb la direcció del centre i l'estat físic d'aquest.” (Participant 7)

En tercer i últim lloc, en relació amb la subcategoria de la **Sobrecàrrega emocional** que afecten també al benestar emocional dels professionals del CRAE Lo Carrilet, sorgeix la coincidència amb cinc professionals fan referència a les dificultats pròpies del perfil dels infants i/o adolescents relacionades amb les situacions personals, les quals és desencadenada molts cops amb situacions d'agressivitat. Aquestes situacions acaben afectant l'estat d'ànim del professional, fomentant així a la sobrecàrrega emocional i a la dinàmica de

l'equip. Seguidament, afegeixo unes unitats de significat per tal de mostrar de manera òptima les aportacions realitzades pels participants en les entrevistes:

“L’ambient de tensió al que estem exposats des del minut 1 que poses un peu al CRAE fins que surts d’allà, les situacions d’agressivitat, les agressions als professionals, la mala organització de la feina... és un treball que atempta contra el nostre benestar emocional constantment i contra la nostra salut mental.”
(Participant 1)

“Els imprevistos de cada dia en relació amb com poden estar els infants, els quals poden ser desencadenants de situacions conflictives i amb agressions físiques i verbals cap a l’equip educatiu, això a la llarga comporta una gran càrrega emocional cap al professional.” (Participant 2)

“El fet que moltes vegades, no saps que et pots arribar a trobar a la feina, és a dir, que no saps com reaccionaran aquell dia els joves, ni com estan de receptius. Aquesta incertesa influeix a llarg termini en el propi benestar dels professionals.”
(Participant 3)

5.4 Entorn laboral

Aquesta categoria es refereix a la formació laboral que han rebut els professionals per part del CRAE en relació amb l’educació emocional durant la seva experiència en aquest àmbit laboral,, si disposen d’algun projecte, pràctiques, tècniques o estratègies; o bé si algun d’aquests es podria aplicar/utilitzar per a millorar el benestar emocional dels professionals del CRAE Lo Carrilet. En el següent diagrama (Vegeu Figura 5), es mostren les tres subcategories generades a partir de l’anàlisi de les diferents respostes adquirides.

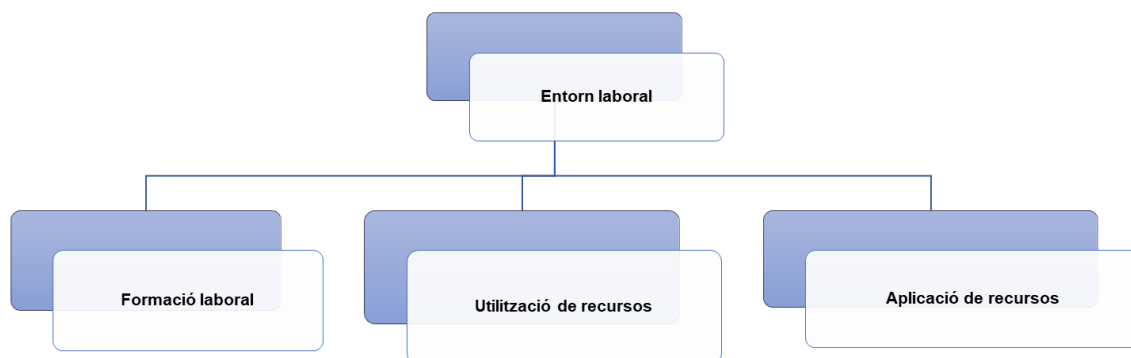


Figura 5. Subcategories de l'entorn laboral del CRAE Lo Carrilet. Font: Elaboració pròpia

Tal com es pot observar a l'Annex 1 i també a la subcategoria de **Formació laboral** de se'ls va preguntar si durant la seva experiència laboral, havien rebut alguna formació vinculada amb la gestió emocional. Així doncs, hi ha sis professionals que afirmen no haver rebut cap tipus de formació relacionada amb la gestió emocional, la qual creuen essencial poder disposar d'aquesta en el seu entorn laboral, per així fomentar el seu benestar emocional i contribuir a les seves intervencions amb els infants i/o adolescents que atenen.

“Durant els meus anys d'experiència al CRAE no he rebut cap tipus de formació relacionada amb la gestió emocional. Considero que és essencial poder disposar d'aquest tipus de formació, perquè estem exposats a moltes situacions que no són saludables a nivell psicològic i a mesura que transcorre el temps, acaba afectant-te a nivell personal i professional. També he de dir, que aquest tipus de formacions s'haurien de realitzar de forma anual amb tots els treballadors de qualsevol àmbit.” (Participant 1)

“No n'he rebut cap. Si no recordo malament, hi ha un curs de formació interna però en horaris no compatibles amb el meu torn.” (Participant 4)

“No en conec ninguna i tampoc se m'ha facilitat aquest tipus de formacions relacionades amb la gestió i regulació d'emocions.” (Participant 5)

“No he rebut cap formació en si, però m'agradaria rebre-la per tal de millorar la meva tasca educativa.” (Participant 7)

Una de les set participants, afirmen que n'han rebut un parell relacionat amb aquesta temàtica.

“Sí que n’he rebut, una que es diu criança terapèutica i l’altre mindfulness. Durant els cursos t’aporten moltes eines, motivació; però després a l’hora d’aplicar-ho et pots trobar amb dificultats per portar-ho a la pràctica.” (Participant 2)

Quant a la subcategoria d’**Utilització de recursos** en relació amb projectes, pràctiques o estratègies a nivell de centre, cinc dels participants entrevistats esmenten que no els hi consta que en el CRAE Lo Carrilet disposin de projectes, pràctiques o estratègies específiques per tal de millorar el benestar d’aquests i per dur a terme amb més eficàcia les seves intervencions.

“Que jo tingui constància i m’hagin explicat, no en conec cap.” (Participant 1)

“No em consta com a professional que disposem de cap projecte, pràctiques o estratègies per tal de millorar el benestar del treballador i portar a terme intervencions a nivell laboral.” (Participant 7)

Pel que fa a dos dels participants entrevistats, una d’elles esmenta que disposen d’un servei de suport psicològic i l’altra fa èmfasi a la disposició de cercles restauratius i suport per part de l’equip directiu i professional.

“Disposem de pràctiques com per exemple els cercles restauratius que realitzem en les reunions d’equip educatiu i alguna formació interna, però projecte com a centre cap.” (Participant 2)

“Projecte a nivell de centre no en conec ningun, però existeix un servei intern de suport d’àmbit psicològic.” (Participant 3)

Pel que fa a la subcategoria d’**Aplicació de recursos** en relació amb pràctiques, estratègies o tècniques que podrien portar a terme els professionals o bé se’ls podria facilitar a nivell intern de centre, els set participants posen èmfasi que per tal de millorar el benestar emocional d’aquests, seria ideal poder utilitzar o aplicar actuacions destinades a la diversitat formativa, les quals estiguessin destinades a millorar el treball en equip i totes aquestes relacionades amb la gestió i l’educació emocional.

“Diversitat formativa relacionada amb la gestió i regulació emocional per tal d’afavorir el benestar de tots els professionals i que el nostre treball pugui ser el més gratificant possible per a l’aprenentatge i transcurs dels joves.” (Participant 3)

“Actualment iniciem les reunions amb cercles restauratius, crec que aquests es podrien enfocar en l’educació emocional.” (Participant 4)

“Estratègies per treballar en equip, tècniques per al benestar emocional de l’educador/a social, competències bàsiques per treballar les emocions amb els nens.” (Participant 5)

“Mitjançant cursos de formació relacionats amb la gestió emocional i que els companys de feina ens puguin donar suport.” (Participant 6)

6. Discussió

Seguidament s’exposa la discussió i valoració dels resultats obtinguts en les entrevistes realitzades als educadors i educadores socials del CRAE Lo Carrilet, participants en aquesta investigació.

Primerament, a través de la investigació portada a terme, es pot demostrar que els **infants i/o adolescents** són els subjectes que més influència tenen en relació amb l’estat i benestar emocional dels professionals del CRAE Lo Carrilet. Amb la finalitat de mostrar la certesa, cal esmentar que un dels aspectes negatius més reiterats en les entrevistes (amb un total de sis coincidències), està relacionat amb les dificultats pròpies del perfil d’aquests infants i/o adolescents. Tanmateix, aquestes situacions entre altres aspectes, són les que produeixen als educadors/es socials una càrrega emocional considerable. Cal dir, que els professionals del CRAE Lo Carrilet, estableixen vincles emocionals i afectius molt forts amb els infants i/o adolescents a través de l’atenció directa i l’acompanyament que realitzen cap aquests, ja que aquesta és molt influenciada pels aspectes emocionals que presenten els infants i/o adolescents en relació amb les seves dificultats en les quals venen acompanyats a causa de les seves circumstàncies relacionades amb l’entorn familiar d’origen. De manera que, hi ha concurrència amb les conclusions de la investigació de Montserrat i Melendro (2017), les quals asseguren que les relacions entre els professionals i els infants i/o adolescents amb dificultats o risc d’exclusió social, estan immerses per elevats nivells de calidesa emocional. Tanmateix, el benestar passa a través dels infants i/o adolescents que s’atenen i també dels professionals que porten a terme aquesta atenció directa amb els joves, el qual es creu fonamental que els

espais d'intercanvi de comunicació i d'intervenció compartit entre el professional i el jove es canviïn a entorns saludables i adequats perquè el clima sigui el més adient possible (Puig,2017).

Seguidament, es pot percebre que l'**educació emocional** entesa per als professionals del CRAE, esmenten que hi ha una falta d'informació i eines en relació amb la seva posada en pràctica. En un total de set coincidències en les entrevistes, expliquen l'especial importància en rebre formació per tal de contribuir al seu benestar emocional i també poder inculcar-ho en les seves intervencions als infants i/o adolescents que atenen, els quals presenten rellevants mancances a causa de les seves dificultats i aquestes són també desencadenades i relacionades amb la gestió i regulació d'emocions i de conflicte. Sans (2020), explica que l'agrupació de coneixements, habilitats, capacitats i actituds són essencials per tal de poder tenir consciència, entendre, expressar i regular de manera adequada les emocions i per tant, aquest conjunt de capacitats són essencials en les accions dels professionals per tal de fomentar el seu benestar personal, professional i laboral. Per tal de donar rellevància a la importància de la formació en relació amb l'educació emocional i també ho mostren els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet (Cameselle, 2017), insereix en què l'educació emocional ha de ser un desenvolupament educatiu continu i permanent al llarg del transcurs vital de l'ésser humà, les quals ens aporten eines per poder-les aplicar en múltiples circumstàncies de la vida; per tant, es percep la necessitat d'aconseguir aquestes competències per tal de preveure de manera principal i reduir la debilitat dels professionals en diferents deficiències com vindria a ser el malestar, l'estrès, la depressió, l'angoixa, etc.) o evitar la seva aparició.

Posteriorment, es pot observar que el **clima positiu de treball** contribueix positivament en el benestar emocional dels participants, en relació amb els aspectes positius nomenats en el punt 5.3. Principalment, cinc dels set participants entrevistats valoren en especial importància, el fet que hi hagi un ambient de treball favorable i un suport per part de l'equip on se sentin recolzats en les intervencions laborals que es porten a terme i també en qualsevol circumstància esdevinguda de caràcter negatiu, el qual contribueix al seu benestar emocional i seguretat d'aquests. Cal esmentar que també insereixen i

posen èmfasi a la sobrecàrrega emocional que acaben desenvolupant a causa dels conflictes que s'originen de forma continuada en el CRAE, com vindrien a ser els conflictes o bé el fet de poder atendre el complex de mancances i necessitats de les quals venen acompanyats aquests infants i/o adolescents. Tal com ho explica Juárez (2012), va arribar un punt que les empreses laborals, van iniciar el fet de donar rellevància a totes aquelles consideracions relacionades amb un clima de treball positiu i favorable per així fomentar les relacions entre els subjectes d'una organització i l'experiència mútua, la qual és una eina fonamental en el clima que es genera en l'equip de treball. També fa referència en què molts cops les sensacions que té el professional, es desenvolupen en el seu entorn laboral i per aquest motiu explica la importància en l'entorn estructural de l'organització, el qual contribueix a la satisfacció de l'equip professional integrant de la mateixa institució.

Atenent també pel que fa a les necessitats que manifesten els professionals del CRAE Lo Carrilet concorden amb les aportacions que esmenta Puig (2017), amb les quals l'objectiu principal és tenir coneixença per part de la direcció del centre les necessitats que presenten els seus treballadors, les quals es desencadenen amb les conseqüències produïdes en la seva pràctica professional relacionades amb les situacions de conflicte que es generen de forma diària i és la necessitat demandant que aquests professionals fan, de poder disposar de pràctiques, projectes i/o estratègies amb el fi d'impedir i preveure el malestar i la sobrecàrrega emocional trobats amb l'equip professional d'educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet.

Finalment, pel que fa a l'**entorn laboral** els participants també fan especial èmfasi com s'ha mencionat anteriorment, que creuen essencial i fonamental el fet de rebre formacions relacionades en l'educació i gestió emocional a nivell intern de centre. Cal esmentar, que també van inserir en què gran part dels participants no els hi constava que per part de la institució disposessin de recursos per poder portar-ho a la pràctica o bé no se'ls hagués fet sabedors de recursos existents, per tant tenien gran desconeixença en relació amb aquest aspecte.

Tal com explica Cameselle (2017), els professionals de l'àmbit social porten a terme tasques en les quals estan amb atenció directa en individus els quals es

troben en contextos d'exclusió social i vulnerabilitat. Per aquesta raó, és fonamental que aquests professionals disposen d'un major nivell vocacional, autoconeixement i gestió emocional adient per a poder afrontar circumstàncies complicades i dificultoses. Sense dubte, cada cop és més inqüestionable aplicar competències emocionals com un dels factors primordials a una comunitat múltiple enfront d'accions amb subjectes en risc d'exclusió social o vulnerabilitat. La promoció de la intel·ligència emocional i també, de les competències emocionals és una de les maneres en què es connecten de forma immediata amb l'obtenció, desenrotllament i el perfeccionament de les capacitats i habilitats socials dels subjectes. Per aquest motiu, és factible unir el desenvolupament emocional amb l'apropiat transcurs comunista de l'execució professional dels educadors/es socials.

7. Conclusions

En aquest apartat de conclusions, es definiran en relació amb els resultats obtinguts d'aquesta investigació els objectius esmentats al començament del treball. Cal esmentar que la petició aportada pels professionals del centre CRAE Lo Carrilet va centrar i conduir l'objectiu general de la present investigació, el qual ha estat el següent: "OG: Conèixer la percepció dels Educadors/es Socials sobre l'educació emocional en la seva tasca educativa i professional en el CRAE Lo Carrilet". Havent partit d'aquest aspecte general, es van estipular els següents objectius específics:

"OE 1: Explorar la comprensió i visió que tenen els Educadors/es Socials del CRAE Lo Carrilet sobre la importància de l'educació emocional". Amb aquest objectiu es volia indagar sobre que entenen en relació amb el concepte d'educació emocional i la importància que aquests li donen en la seva tasca com a educadors/es socials en el CRAE. Específicament, s'han diferenciat dos aspectes:

- Principalment, la necessitat rellevant de rebre **formació** relacionada amb l'educació i gestió emocional, en la qual els set participants en fan referència.

- Seguidament, la **falta d'eines i informació** en relació amb la desconeixença d'aquesta i la carència de com portar-ho a la pràctica de forma adient. Els quals quatre dels participants concorden amb la mateixa necessitat.

“OE 2: Identificar els aspectes (positius i negatius) que influeixen en el benestar emocional dels educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet”. En relació amb aquest objectiu, la intenció era identificar quins aspectes influeixen en el benestar emocional d'aquests professionals. Per una part, amb relació als aspectes positius, s'han identificat tres:

- El clima de treball en l'equip educatiu i els vincles positius que s'estableixen entre els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet. Cal dir, que en les entrevistes realitzades als professionals posen especial èmfasi a disposar d'un suport per part de l'equip educatiu, el qual contribueix al seu benestar i en la seva pràctica professional.
- La satisfacció d'establir vincles positius amb els infants i/o adolescents, com també els resultats aconseguits amb aquests en la seva pràctica professional.
- La llibertat d'expressió entre l'equip educatiu, compartir opinions, dubtes, preocupacions, ideologies, etc.; per tal de demanar i oferir suport entre companys/es.

Per l'altra part, en relació amb els aspectes negatius, s'han identificat tres:

- La falta de recursos i eines relacionades amb l'educació emocional amb la pràctica professional en la qual es veu immersa l'educador/a social.
- La sobrecàrrega emocional que es dona enfront de la incertesa i als conflictes que se'n deriven, els quals són desencadenats a situacions d'agressivitat.
- La dificultat afegida en la qual es troben els infants i/o adolescents relacionades amb les seves situacions personals i/o familiars.

“OE 3: Conèixer les estratègies, pràctiques o tècniques que es podrien utilitzar en l'activitat professional per millorar el benestar emocional dels educadors

socials del CRAE Lo Carrilet”. El propòsit d’elaborar aquest objectiu era per tenir el coneixement sobre les estratègies, pràctiques o tècniques de les quals disposaven a nivell intern al CRAE els educadors/es socials i també, les que aquests creien oportunes per a la posada en pràctica per tal de millorar el seu benestar en l’entorn laboral. Concretament, han sorgit aquests aspectes:

- La desconexió per part de l’equip educatiu sobre la disposició d’estratègies, projectes o pràctiques per tal de millorar les seves intervencions com a professional i que aquestes contribueixen al benestar de l’educador/a social. Els quals cinc dels participants coincideixen amb la mateixa mancança.
- Disposar de diversitat formativa, les quals estiguessin destinades a millorar el treball en equip i relacionades amb la gestió, regulació i educació emocional.

En relació amb el marc teòric i la investigació portada a terme amb els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet, s’ha pogut determinar que realment és essencial que aquests professionals disposin d’una formació adient i permanent en el seu entorn laboral vinculada amb la gestió, regulació i educació emocional per tal de poder fer front a la realitat que es troben en el CRAE, per així contribuir al seu benestar i poder proporcionar les eines necessàries per dur a terme la seva pràctica professional amb total eficàcia i seguretat, sense cap mancança d’informació i eines per portar-ho a terme. Per tant, això concorda amb la idea de Cameselle (2017), la qual explica que és fonamental el desenvolupament de la intel·ligència emocional i les competències de les quals lliguen directament amb l’adquisició, el desenvolupament i perfeccionament de les capacitats i habilitats socials de les persones, on és possible lligar el desenvolupament emocional apropiat a la pràctica professional dels educadors/es socials. Per tant, es pot afirmar que s’ha aconseguit l’objectiu general del treball, perquè s’ha entès la percepció que tenen els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet sobre l’educació emocional i han reflectit la necessitat que tenen vers aquesta, en relació amb la falta d’eines, informació i formació en el seu entorn laboral.

7.1 Propostes de millora

La investigació qualitativa són metodologies adreçades a entendre les situacions singulars i individuals dels participants en els quals està sotmesa la investigació. L'objectiu principal d'aquest tipus d'investigació, és donar-li significat de forma progressiva a les accions, ideologies, aportacions i comentaris propis dels representants, en com aquests les perceben i senten les diferents singularitats i circumstàncies en els quals realitzem la investigació i es va desenvolupant aquesta (Gómez i Roquet, 2009). Durant el mes d'abril del 2021, es va dur a terme la planificació per tal de realitzar les entrevistes als set professionals del CRAE Lo Carrilet. Cal dir, que per tal de portar a terme aquesta investigació, prèviament es va parlar amb l'equip directiu per estipular una sèrie de dies en concret on es portaria a terme l'entrevista, per tal que aquesta no influís en la jornada laboral dels educadors/es socials del CRAE i en les seves respectives tasques i funcions.

Convé esmentar que la mostra portada a terme ha estat reduïda perquè s'ha entrevistat a un total de set educadors/es socials, amb el qual s'hagués pogut fer a altres professionals com podria haver estat l'equip directiu del centre, investigar als infants i/o adolescents que resideixen al centre per tenir en compte el seu punt de vista o bé entrevistar a altres professionals d'altres CRAEs. Per tant, si la mostra hagués estat més extensa, s'hauria pogut obtenir informació més completa i diversa de diferents professionals, comparant els resultats d'aquesta investigació de forma més heterogènia amb diferents punts de vista aportats en la present investigació i no hagués estat limitada la forma d'estudi. En el cas d'haver pogut realitzar les entrevistes a altres professionals dels CRAEs relacionats amb les mateixes necessitats pel que fa a l'educació emocional, s'haguera pogut fer la comparació de resultats per contemplar si l'afectació concorda amb les mateixes que els del CRAE Lo Carrilet.

En el moment de dur a terme l'anàlisi de les entrevistes en referència a les narracions aportades pels participants, el fet de concretar la temàtica en la qual es centrava el present estudi i les qüestions adients amb la mostra a analitzar, ha facilitat que les seves respostes siguin concretes i coherents amb la investigació, per tal d'obtenir els resultats apropiats i poder facilitar al CRAE possibles línies de treball en relació amb la formació interna que feien referència

els professionals i poder atendre les necessitats demandants d'aquests, contribuint així al benestar social i emocional de tots els subjectes que conformen el CRAE Lo Carrilet.

Referent a les línies de millora de caràcter pràctic i aplicatiu per a la professió dels educadors/es socials en relació amb la present investigació i en funció dels resultats obtinguts primerament cal dir, que l'equip directiu del centre ha d'atendre a les necessitats que presenten els educadors/es socials del CRAE, perquè aquests tinguin total benestar en el seu entorn laboral. Una de les formes per poder atendre a les demandes d'aquests és, a través de les reunions que es realitzen de l'equip educatiu o bé en la realització dels cercles restauratius que porten a terme, poder preguntar als professionals quines són les mancances que aquests perceben durant la seva jornada laboral o durant la seva experiència en el present àmbit laboral, per així poder atendre i millorar les demandes que aquests puguin realitzar. Tanmateix, també es podrien aportar a aquests professionals una sèrie d'enquestes de satisfacció per tal d'observar quines són les necessitats, aspectes a millorar i/o suggeriments que els propis educadors/es socials puguin aportar a l'equip directiu per millorar el servei.

En relació amb la demanda que els set professionals realitzen en les entrevistes i posen especial èmfasi, és amb poder rebre formació relacionada amb l'educació emocional en la qual exposen la falta d'eines i d'informació al respecte com també la sobrecàrrega que acaben rebent amb les situacions que succeeixen al CRAE; per tant, per tal de poder millorar els aspectes esmentats anteriorment, fer la demanda a la direcció del centre per tal de disposar de formacions anuals relacionades amb la gestió, regulació i educació emocional. El qual disposar d'aquest tipus de formació contribueix i fomenta la seva tasca professional i el benestar d'aquests.

També, per tal de contribuir a les línies de millora de caràcter pràctic i aplicatiu per a la professió dels educadors/es socials s'ha de treballar de manera constant amb els equips educatius, proporcionar estratègies o dinàmiques grupals que afavoreixin el treball en equip i la cohesió d'aquests, per tal de fomentar un clima laboral positiu que beneficiï la seva tasca professional.

Finalment, una altra proposta de millora seria poder compartir els resultats obtinguts en la present investigació, per tal que els educadors/es socials del CRAE, tinguessin constància de les dades obtingudes en l'estudi i l'equip directiu disposar d'una orientació amb relació a les necessitats que s'esdevenen a nivell intern de centre. No obstant això, no s'ha pogut dur a terme aquest feedback amb el CRAE Lo Carrilet per falta de temps, perquè aquesta assignatura té un total de 9 crèdits i no ha estat possible fer aquesta devolució.

7.2 Futures línies d'investigació

Pel que fa a les futures línies d'investigació, seguidament s'exposen algunes propostes de millora en relació amb aquest estudi, així com eixamplar aquesta investigació.

Per tal de poder continuar amb la present investigació s'hauria de portar a terme formacions laborals orientades amb l'educació, gestió i regulació emocional, proposada amb els educadors/es socials del CRAE Lo Carrilet, per saber si veritablement són adients i competents per tal de poder complaure les necessitats demandants per part dels professionals.

A més d'això, abans de dur a terme la formació i un cop realitzada aquesta, als educadors/es del CRAE Lo Carrilet, se'ls podria passar una enquesta o qüestionari de la temàtica referent sobre l'educació emocional, per tal d'avaluar els resultats i estudiar l'efectivitat dels professionals objecte d'estudi.

Un altre aspecte el qual es podria dur a terme seria poder entrevistar a altres educadors/es socials, diferents professionals i contextos per tal de poder ampliar la mostra i així comparar els resultats obtinguts i, veure si aquests coincideixen amb les mateixes necessitats que s'esdevenen amb els professionals del CRAE Lo Carrilet.

Finalment, aquest Treball de Fi de Grau ha sigut una forma de donar veu als educadors/es socials, els quals són perfils professionals essencials en l'àmbit social i poder conèixer les necessitats que aquests tenen, per tal de poder donar eines que afavoreixin la seva tasca professional i el seu propi benestar. Tanmateix, es creu fonamental seguir treballant amb aquesta línia d'investigació

i endinsar-se en els resultats que s'han extret d'aquesta per tal d'afavorir les implicacions per la professió dels educadors i educadores socials.

8. Referències bibliogràfiques

- Aguado, Luis. (2005). *Emoción, afecto y motivación*. Madrid: Alianza Editorial
- Alzina, R. B. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43
- Bisquerra-Alzina, R. (2006). Orientación psicopedagógica y educación emocional.
- Bisquerra Alzina, R., & Escoda, N. P. (2007). Las competencias emocionales.
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa: Guía práctica* (No. 370.7 B57.).
- Cameselle Fernández, N. (2017). Percepción de la gestión emocional del/a educador/a social.
- Carasa, P. (2011). *El bienestar del docent*. Barcelona: Graó
- Castaño Garrido, C. M., & Quecedo Lecanda, M. R. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa.
- Cebrián, G. (2020). La educación para el desarrollo sostenible en el currículum universitario: una investigación-acción cooperativa con profesorado. *Revista iberoamericana de educación superior*, 11(30), 99-114.
- Corona Lisboa, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigacions. *Medisur*, 14(1), 81-83.
- Darder, P. (2006). Educació emocional i salut i benestar del professorat.
- Generalitat de Catalunya. (2010). *Departament d'Acció Social i Ciutadania. Intel·ligència emocional en l'atenció a persones en centres residencials* [arxiu PDF]. Recuperat de <https://ajuntament.barcelona.cat/drets-socials/sites/default/files/arxius-documents/Intelligencia%20emocional%20en%20atencio%20persones%20en%20centres%20residencials.pdf>
- de Toscano, G.T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. *Graciela Tonon (comp.)*, 46.
- Fundació Resilis (2019). Projecte Educatiu de Centre. Centre Residencial d'Acció Educativa Lo Carrilet.
- Generalitat de Catalunya. (2014). *Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE) de*

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/infancia_i_adolescencia/centres_DGAIA/CRAE/

- Gómez, D. R., & Roquet, J. V. (2009). *Metodología de la investigación*. Universitat Oberta de Catalunya.
- i Alzina, R. B. (2018). Educació emocional: de la recerca a la pràctica fonamentada. *Revista catalana de pedagogia*, 145-171.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Míguez, C, M^a. (2006). *Emociones y sentimientos*. Vigo: Nova Galicia Edicións
- Monteagudo, J. G. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, (15).
- Montserrat, C., & Melendro, M. (2017). ¿ Qué habilidades y competencias se valoran de los profesionales que trabajan con adolescencia en riesgo de exclusión social? Análisis desde la acción socioeducativa. *Educación xx1*, 20(2), 113-135.
- Nages, J. L. S., Chica, Ó. D., Escolano-Pérez, E., & Martínez, A. R. (2018). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR III. REFLEXIONES, EXPERIENCIAS PROFESIONALES E INVESTIGACIONES. Zaragoza: Ediciones Universidad de San Jorge.
- Navas, M. D. C. O. (2010). La educación emocional y sus implicaciones en la salud. *Revista Española de orientación y psicopedagogía*, 21(2), 462-470.
- Pacheco, N. E., Peña, L. R., & Garrido, M. P. (2016). Educadores de corazón. Inteligencia emocional como elemento clave en la labor docente. *Padres y Maestros/Journal of Parents and Teachers*, (368), 65-72.
- Pérez Romero, A. (2015). *Els processos d'ensenyament i aprenentatge dels joves tutelats en Centres Residencials d'Acció Educativa (CRAE)*. Universitat Autònoma de Barcelona,.
- Puig i Cruells, C. (2017). Cuidarse para poder cuidar. Atendiendo el malestar de las profesiones sociales. *Fronteras*, n. 10, pp. 175-184.
- Sabariego-Puig, M., Baños, R. V., & Sandín-Esteban, M. P. (2014). L'anàlisi qualitativa de dades amb ATLAS. ti. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 7(2), 119-133.
- Sans Gallardo, A. (2020). L'Educació Emocional al Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE). L'Educació Emocional a través dels contes.

9. Annexos

Annex 1. Model entrevista

Sóc la Nerea Milian Gil, estudiant del grau de d'Educació Social de 4t curs de la Universitat Rovira i Virgili. Actualment estic realitzant el meu Treball de Fi de Grau sobre l'educació emocional i com aquesta, pot influir en els professionals del CRAE durant el seu transcurs professional.

Les dades i la informació extreta d'aquesta entrevista, es tractarà de manera confidencial i anònima.

Moltes gràcies per la vostra participació.

DADES PERSONALS I PERFIL PROFESSIONAL

1. Gènere:
2. Quants anys té?
3. Quins estudis o formació té?
4. Anys d'experiència com educador social a CRAEs:

ENTREVISTA

1. Podries explicar-me breument quines són les tasques i funcions que realitzes com educador/a social al CRAE en l'actualitat?
2. Com entens l'educació emocional?
3. Com veus la importància de l'educació emocional en el CRAE?
 - a. I en la teva tasca com a educador/a social al CRAE?
4. D'acord la teva perspectiva, quines necessitats vinculades amb l'àrea d'educació emocional teniu al CRAE?
5. Quins aspectes (positius i negatius) creus que influeixen en el teu benestar emocional com educador/a social del CRAE?

6. Durant la teva experiència laboral, has rebut alguna formació vinculada amb la gestió emocional? En cas afirmatiu, pots comentar quina? Què et va aportar? Què et va ser més útil? En cas negatiu, creus que és necessària una formació en aquest àmbit? Per què?
7. En l'actualitat, disposeu d'algun projecte, pràctiques o estratègies específiques per millorar el benestar emocional dels educadors del CRAE? Quines?
8. Quines estratègies, pràctiques o tècniques creus que es podrien aplicar o utilitzar per millorar el benestar emocional dels professionals del CRAE?
9. No tinc més preguntes.. abans d'acabar m'agradaria preguntar-te si hi ha algun aspecte important que no s'hagi comentat i t'agradaria afegir abans d'acabar.