

**Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**

**Eines de suport per a l'educador social en el Programa  
d'educació emocional**

**Comunitat d'educadors socials de centres penitenciaris**

Març 2011

## **Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Educadors socials de centres penitenciaris

Març de 2011



### **Avís legal**

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia  
[www.gencat.cat/justicia](http://www.gencat.cat/justicia)

## Índex

1. Justificació .....	2
2. Objectius.....	3
3. Resum del codi deontològic de l'educador i l'educadora social .....	4
Preàmbul:.....	4
Capítol I. Aspectes generals del codi deontològic .....	4
Capítol II. Principis deontològics generals .....	6
Capítol IV. L'educador o educadora social en relació amb els subjectes de l'acció socioeducativa .....	7
Capítol V. L'educador i l'educadora social en relació amb l'equip .....	8
Capítol VI. L'educador o educadora social respecte d'on desenvolupa el seu treball .....	9
Capítol VII. l'educador o l'educadora social en relació amb la societat en general .....	9
Disposicions addicionals.....	9
4. La relació d'acompanyament.....	10
5. La dimensió emotiva.....	13
6. L'empatia .....	21
7. Assertivitat .....	23
8. El fenomen de la transferència .....	24
9. Iniciar i tancar una sessió .....	26

## 1. Justificació

L'any 2009 es va presentar la primera part del Programa d'educació emocional, aquell que abordava les competències personals (autoconeixement, autoestima, identificació d'emocions...). Amb la creació de la segona part (al 2010) ens vam adonar que a molts de nosaltres ens mancava una base formativa per poder dur a terme les diferents sessions amb garantia d'èxit.

Aquells companys que van aplicar el programa ens van donar la pista que ens faltava: crear un document on recollir aquelles idees, suggeriments, eines... que ens poden ajudar en determinades situacions tant dins de l'aula com a nivell individual. No es tracta d'un programa fàcil, sobretot per la implicació personal que de vegades comporta.

Així doncs, aquí us presentem un document que pretén orientar, guiar al col·lectiu d'educació social que tingui intenció d'implementar el Programa d'educació emocional per tal d'oferir uns senzills (i aplicables) consells que donin seguretat al formador i garanties d'èxit a les persones internes a les quals va adreçat el programa.

El document està format per diferents apartats, començant per un resum del codi deontològic que tot educador/a hauria de conèixer i que empara el Programa d'educació emocional. A continuació s'aborden diferents aspectes com la relació d'acompanyament, la dimensió emotiva, l'empatia, l'assertivitat, el fenomen de la transferència i aspectes a tenir en compte a l'hora d'obrir i tancar una sessió.

I per començar reflexionant sobre la importància del vincle emocional, us convidem que veieu aquesta petita mostra en format vídeo:

<http://www.youtube.com/watch?v=OVf1GhKDtW8>

Gràcies a tothom per utilitzar aquest material i donar així veu al vessant emocional, tan oblidada en els nostres centres.

## **2. Objectius**

- Conscienciar els professionals de la importància d'una preparació personal prèvia.
- Oferir eines metodològiques, de tractament i teòriques a l'educador/a que hagi de dur a terme el Programa d'educació emocional.
- Plantejar possibles dificultats que es poden produir i la millor manera d'abordar-les.
- Augmentar la competència en les relacions a l'hora de dur a terme el Programa d'educació emocional per a educadors.

### **3. Resum del codi deontològic de l'educador i l'educadora social**

#### **Preàmbul**

Entenem el present codi deontològic com un conjunt de normes que orienten l'acció i la conducta professional, que ajuden l'educador i l'educadora en l'exercici de la seva professió i milloren la qualitat del treball que s'ofereix a la ciutadania.

L'ètica professional era un tema de debat i preocupació per al col·lectiu, és arran del III Congrés Estatal de l'Educador Social (XV Congrés Mundial de l'AIEJI), celebrat a Barcelona el mes de juny de 2001, on s'assenten les bases per establir el compromís necessari per a l'elaboració d'un codi.

En l'Assemblea General de Toledo, el dia 30 de novembre de 2002, la Junta de Govern d'ASEDES va concretar el que s'anunciava en aquell congrés i va adquirir el compromís de desenvolupar un codi deontològic per a la professió, que es presentaria a la següent Assemblea General.

#### **Capítol I. Aspectes generals del codi deontològic**

El present codi es fonamenta legalment en la Constitució espanyola, en la Declaració Universal dels Drets Humans (1948), en la Convenció Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans (1950), en la Carta Social Europea (1965), en la Convenció sobre els Drets de la Infància (Nova York, 1989) anunciats en la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (2000) i que fonamenten i legitimen l'educació social com un dret de tota la ciutadania.

Aquest dret es concreta en el reconeixement d'una professió de caràcter pedagògic, generadora de contextos educatius i accions mediadores i formatives, que són l'àmbit de competència professional de l'educador i l'educadora social, tot possibilitant:

- La incorporació del subjecte de l'educació a la diversitat de les xarxes socials, entesa com el desenvolupament de la socialització, la sociabilitat i la circulació social.
- La promoció cultural i social, entesa com a obertura a noves possibilitats d'adquisició de béns culturals, que amplien les perspectives educatives, laborals, d'oci i de participació social.

D'aquesta forma l'educació social representa un compendi de coneixements i competències que l'acció educativa ha de transmetre per tal que el subjecte pugui incorporar-se al seu temps: socialitzar-se, transitar i promocionar-se en les xarxes normalitzades d'allò social ampli, així com els efectes educatius, de canvi, desenvolupament i promoció que el seu desenvolupament ha de produir en els grups i en la comunitat.

L'educació social apareix i es constitueix amb la base i la finalitat de proporcionar una sèrie de serveis i recursos educatius al conjunt de la societat, de la comunitat i de la ciutadania que participa en el fet social.

(...) És cert que una relació educativa passa per la construcció d'un pacte de la confiança i responsabilització entre les parts. En aquest sentit cal que l'educador i l'educadora puguin garantir aquesta confiança mitjançant un codi deontològic que orienti i limiti el seu poder.

Els trets que han de caracteritzar tota pràctica social construïda pels professionals en el medi on es mouen són: coneixement especialitzat; formació per adquirir aquests coneixements, que es tradueix en competències i habilitats; assumpció d'un codi ètic com a element d'autoregulació que justifiqui l'acció responsable en l'ús d'aquestes habilitats, creació de regles de joc internes per a l'articulació intraprofessional, i les seves relacions interprofessionals i, finalment, l'activitat política que justifiqui la seva presència en el mercat de treball donant resposta a les diferents necessitats i demandes socials i educatives de la ciutadania.

L'educació social té com a referent disciplinari la pedagogia social. Aquesta és la disciplina que té com a objecte l'educació social i proporciona els models teòrics educatius, les metodologies i les tècniques per al treball educatiu.

És gràcies a aquesta disciplina que orienta la pràctica educativa, que disposem d'un corpus de coneixements que són específics d'aquesta professió (competències relacionals, tècniques, estratègies...) per actuar en el camp de l'educació social i educativa.

La pràctica educativa diària de l'educador o l'educadora social correspon a tres categories o criteris organitzadors, en els quals l'educador o l'educadora, analitzen, diagnostiquen, dissenyen, planifiquen, porten a terme i avaluen projectes educatius:

1. Actuacions de context, aquelles accions i tasques que s'adrecen a possibilitar un context educatiu o a millorar-lo i dotar-lo de recursos:

- Participar en l'anàlisi, diagnòstic, disseny, planificació i avaluació de programes educatius.

(...)

2. Actuacions de mediació, entesa com "estar entre". Com el treball que l'educador o educadora du a terme perquè els subjectes puguin trobar-se amb llocs, persones i continguts en les dimensions social, cultural i relacional.

(...)

3. Actuacions formatives i instructives amb persones o grups. Aquelles que possibiliten l'apropiació d'elements culturals per part del subjecte. Actes d'ensenyament d'eines conceptuais, habilitats tècniques o formes de tracte social.

## Capítol II. Principis deontològics generals

### 1. Principi de la professionalitat

La professionalitat de l'educador i l'educadora social és un principi ètic primordial dins de la professió denominada educació social i suposa que els i les professionals d'aquest àmbit de treball fan un servei social amb responsabilitat i seriositat, basat en el respecte a la persona i en la protecció dels drets humans per al qual han desenvolupat determinades aptituds personals i adquirit determinats coneixements i tècniques. Tenen, en el moment de portar a terme el seu treball, una intencionalitat educativa basada en un projecte educatiu efectuat en equip i estan en disposició de formar-se permanentment. L'autoritat professional de l'educador i l'educadora social es fonamenta en la seva competència, la seva capacitat, la seva qualificació per les accions que desenvolupa i la seva capacitat d'autocontrol. Ha de tenir preparació professional per utilitzar mètodes, eines educatives i tasques que utilitzi per a la seva pràctica professional. Així com per identificar els moments crítics en els quals la seva presència pot limitar l'acció socioeducativa.

### 2. Principi de l'acció socioeducativa

El professional de l'educació social és un professional de l'educació que té com a funció bàsica la creació d'una relació educativa que faciliti a la persona ser subjecte i protagonista de la seva pròpia vida.

A més l'educador i l'educadora social en totes les seves accions socials i educatives, han de partir del convenciment i la responsabilitat que la seva tasca professional és acompanyar la persona i la comunitat a la resolució de les seves necessitats o problemes, de manera que llevat d'excepcions no els correspon el paper de protagonista en la relació social i educativa, suplantant els subjectes, grups o comunitats afectades.

Per això, en les seves accions socials i educatives han de procurar sempre l'aproximació directa a les persones amb qui treballen, i afavorir-hi els processos educatius que els permetin un creixement personal positiu i una integració crítica a la comunitat a la qual pertanyen.

(...)

### 4. Principi de la informació responsable i de la confidencialitat

En consonància amb aquest i l'anterior principi constitueix una obligació ineludible per a l'educador i l'educadora social guardar el secret professional en relació amb totes aquelles informacions obtingudes directament o indirectament al voltant dels subjectes. En aquells casos en què per necessitat professional s'hagi de traslladar informació entre professionals o institucions, ha de fer-se sempre en benefici de la persona, grup o comunitat i que la persona interessada n'estigui informada.

(...)



#### 5. Principi de respecte als subjectes de l'acció social i educativa

En relació amb aquest principi, d'educador i educadora social ha de respectar l'autonomia i la llibertat dels subjectes amb els quals treballen. Aquest principi es fonamenta en el respecte a la dignitat de la persona i en el principi de professionalitat descrit en aquest codi.

#### 6. Principi de la coherència institucional

L'educador i l'educadora social han de conèixer i respectar el projecte educatiu i reglament de règim intern de la institució on treballen. En cas que aquest contradigui els principis bàsics de la professió hauran d'actuar comunicant-ho al col·legi professional.

(...)

#### 7. Principi de complementarietat de funcions i coordinació

L'educador i l'educadora social treballaran sempre dins d'equips i xarxes, d'una forma coordinada, per enriquir el seu treball. Han de tenir consciència de la seva funció dins de l'equip. Així com la posició que ocupen dins de la xarxa i saber en quina mesura la seva actuació pot influir en el treball de la resta de components del propi equip i dels professionals o serveis que, dins d'una xarxa, estaran presents més endavant. S'ha de plantejar una actuació interdisciplinària tenint en compte els criteris, coneixements i competències de la resta de membres. Tota actuació professional en educació social ha d'estar definida per una actitud constant i sistemàtica de la coordinació, amb la finalitat que el resultat de les diferents accions socials i educatives amb la persona sigui coherent i constructiva.

(...)

### **Capítol IV. L'educador o educadora social en relació amb els subjectes de l'acció socioeducativa**

Article 7. L'educador i l'educadora han de mantenir, sempre, una rigorosa professionalitat en el tractament de la informació.

- En la recepció, alhora que tenen dret a rebre tota la informació relativa als subjectes relacionada amb l'acció social i educativa també han de preservar-ne la confidencialitat.
- En la generació, per les conseqüències que pot comportar, han de tenir consciència de quina és la informació rellevant que els cal obtenir dels propis subjectes o del seu entorn.
- En la creació, només poden transmetre determinada informació contrastada, i que els subjectes n'estiguin assabentats, separant en tot cas la informació de valoracions, opinions o pronòstics.

Article 8. En relació amb el subjecte han de mantenir un tracte igualitari sense discriminació per raó de sexe, edat, religió, ideologia, raça, idioma o qualsevol altra diferència.

Article 9. En les seves accions socials i educatives no han de recórrer a mètodes o tècniques que atemptin contra la dignitat de la persona.

Article 10. Han d'evitar en la seva acció professional nocions i termes que fàcilment puguin generar etiquetes devaluadores i discriminatòries.

Article 11. Per garantir una acció no compartimentada, l'educador o l'educadora han de programar l'acció educativa de tots els àmbits que afecten la persona.

Article 12. En les seves accions socials i educatives han de tenir en compte la decisió dels subjectes o de qui els representa legalment. Això inclou també la finalització de l'acció social i educativa a partir de la voluntarietat en els subjectes majors d'edat i en situació d'emancipació.

Article 13. Han de respectar totalment i íntegrament el dret a la intimitat dels subjectes.

Article 14. En el procés de l'acció social i educativa, han d'evitar tota relació personal amb els subjectes que transcendeixi de la relació professional i suposi una dependència afectiva i íntima en benefici propi.

Article 15. L'educador i l'educadora social han de conèixer sempre la situació concreta del seu entorn més pròxim, sigui família o grup. Tant si l'acció social i educativa es du a terme en aquesta en el seu conjunt com si s'efectua amb algun dels seus membres.

(...)

## **Capítol V. L'educador i l'educadora social en relació amb l'equip**

Article 17. Han de tenir consciència de la seva pertinença a un equip o mantenir la coherència amb aquest i el seu projecte educatiu.

Article 18. L'educador o l'educadora social ha de manifestar una actitud de respecte envers l'equip en el qual treballen i amb totes i cadascuna de les persones que el componen.

Article 19. En el treball dins de l'equip han de transmetre tota aquella informació que pugui beneficiar l'exercici del treball social i educatiu de l'equip i dels seus membres.

Article 20. Ha d'anteposar la professionalitat a les relacions afectives amb els companys i les companyes de l'equip.

Article 21. Han de cooperar amb la resta de l'equip en la planificació, el disseny i la posada en funcionament de les intervencions socials i educatives.

Article 22. L'educador o l'educadora, com a membre de l'equip té el dret o el deure d'elaborar un projecte educatiu que guïï les actuacions educatives dels professionals que el componen i de contribuir mitjançant la seva reflexió que aquest es desenvolupi.

Article 23. Han d'evitar d'interferir en les funcions, tasques o relacions de la resta de membres amb els subjectes.

Article 24. Han de respectar i assumir les decisions de l'equip després de ser contrastades, argumentades i acordades, fins i tot en cas que no les comparteixin, tot fent-les seves a l'hora de desenvolupar l'acció social i educativa.

#### **Capítol VI. L'educador o educadora social respecte d'on desenvolupa el seu treball**

Article 25. L'educador o l'educadora social ha de mantenir una actitud conseqüent amb les normes establertes a la institució on desenvolupa el seu treball professional.

(...)

Article 27. Ha de conèixer l'ideari i el projecte educatiu de la institució on du a terme el seu treball.

#### **Capítol VII. L'educador o l'educadora social en relació amb la societat en general**

(...)

Article 30. En cas d'assessorament o realització de campanyes publicitàries, polítiques o semblants, vetllarà per la salvaguarda de la veracitat dels continguts i el respecte a les persones o grups en els aspectes referits a l'educació social.

Article 31. L'educador o l'educadora social ha de contribuir a crear en la ciutadania consciència social sobre els orígens dels problemes individuals, grupals i comunitaris, en referència a les necessitats socials.

Article 32. Ha de prestar atenció i mantenir una actitud crítica amb les informacions manipulades o inexactes que poden contribuir a l'estigmatització de persones o grups.

#### **Disposicions addicionals**

Primera. Tot educador o educadora social, com a professional, ha d'atenir-se i complir en les seves actuacions socials i educatives el codi deontològic propi de la seva professió anomenada educació social. Aquest codi, com a carta magna de la seva professió, li ha d'aportar suport a l'hora de desenvolupar el seu treball professional i les accions socials i

educatives que se'n derivin. D'aquesta manera, no acceptarà els impediments o obstacles que vulneren els drets i deures que s'hi defineixen.

(...)

#### **4. La relació d'acompanyament**

Acompanyem les persones perquè puguin expressar, reconèixer i exterioritzar els seus sentiments. Hem de tenir clar que tota persona té la capacitat necessària per poder-se sortir de les situacions que la vida li posa al davant. Facilem el procés perquè la persona pugui prendre consciència i, sempre que ella estigui disposada, expressi tot allò que l'angoixa, preocupa, dificulta.

La relació d'acompanyament pot estar enfocada cap a la resolució del problema o bé orientada cap a la persona i, en cada cas, el resultat pot ser totalment diferent.

En el primer cas l'educador/a s'identifica amb el problema o amb la situació que presenta el subjecte, sense tenir en compte els aspectes subjectius amb què el problema és viscut per part d'aquest.

En el segon cas, el professional presta atenció sobretot a la persona, en la manera que aquesta viu el problema, pren en consideració l'individu en tota la seva totalitat, (sentiments, emocions, valors, vivències...) convençut que l'altre té la necessitat, per damunt de tot, de sentir-se comprès, tranquil·litzat i acollit. En aquest cas es tracta d'un estil més empàtic.

Posem un exemple (extret de la realitat):

Situació: La persona interna s'apropa al tutor/a per comunicar-li que serà pare. L'educador/a el felicita directament, i li dóna cops a l'esquena o li argumenta que és una decisió irresponsable tenint en compte que ell es troba a presó. Aquest enfocament estaria dirigit directament al problema.

L'enfocament dirigit a la persona implicaria que el professional li preguntés: "i tu, com ho vius"? Aquesta pregunta no qüestiona el fet en si ni entra a valorar-lo sinó que té en compte la manera en què viu l'intern aquesta situació. Això implica que l'altre pugui respondre: "malament perquè sé que no és meu" o "molt il·lusionat perquè feia temps que ho intentàvem" o "content però amoïnats per com anirà" o "sorprès i atabalat"... i a partir d'aquí facilitar que l'altre exposi sentiments, inquietuds, alegries o una barreja de tot plegat.

##### **4.1 Estils de relació**

A continuació descriurem alguns estils de relació d'acompanyament (com a facilitadors)

- Estil autoritari

Es dona quan el professional se centra en el problema de la persona interna i desitja ajudar-lo a resoldre el problema de manera directiva. S'estableix una relació de domini – submissió en la qual l'educador/a té la solució al problema. Aquest estil pot derivar en el que es coneix com la síndrome de l'expert, en la qual els professionals ens situem en un pla superior, de coneixement envers la ignorància de l'educand.

- Estil democràtic- cooperatiu

L'educador/a se centra en el problema de l'interlocutor. L'actitud que s'adopta és facilitadora, és a dir, tendeix a implicar la persona acompanyada en la solució del problema. No s'intenta imposar; el facilitador proposa solucions i acompanya l'interlocutor en la presa final d'una alternativa. El que s'intenta és que la persona interna valori, per si mateixa els avantatges i els inconvenients de cada alternativa i sigui capaç d'escollir la que consideri més idònia. En moltes ocasions pensem que una determinada alternativa és inacceptable des del nostre punt de vista o amb el que coneixem de la situació però no tenim en compte que podem estar obviant o menyspreant algunes premisses com, per exemple, la pressió familiar, la cultura, els preceptes educatius adquirits, etc.

- Estil paternalista

El professional se centra en la persona, té en compte com viu la persona el seu problema, la intervenció és directiva però té tendència a considerar l'altre sota la seva protecció, i assumeix la responsabilitat de la situació que viu. Aquesta tendència pot tenir la pretensió de voler salvar la persona acompanyada. El paternalisme implica un apropament a la persona acompanyada, però no hi confia, sinó que se sent responsable de salvar-lo. Dit d'una altra manera, l'educador/a no estableix una relació d'igual a igual amb l'educand sinó que se situa en un pla superior més semblant al "mestre – alumne". La intenció és bona, la voluntat última del professional és la *salvació* del seu interlocutor però no té en compte, ni pregunta, ni es planteja que potser l'altre no vol ser salvat.

- Estil empàtic - participatiu

El facilitador se centra en la persona i les seves intervencions s'inspiren en l'actitud facilitadora. Atenent a l'experiència de l'interlocutor, s'interessa que prengui consciència, aprofundint així en el coneixement de si mateix, de les dificultats i dels seus recursos, considerant la valoració cognitiva i afectiva que la persona fa del que li passa, tot acompanyant-lo en la identificació del que vol. Seria un terme mig positiu però que alhora implica un procés previ del professional per aconseguir estar en el nivell just d'implicació i de potenciació de la participació de l'altre. A més, és un procés més lent, més reflexiu que pot comportar un sobre esforç del referent que no sempre veurà els resultats esperats.

- Estil centrat en la persona

Centrar-se en la persona pot tenir bons resultats en la relació, significa superar la temptació de captar una sola de les dimensions de la persona (tema prou complex). Prendre'n consciència i de com aquestes queden afectades per l'impacte d'una situació crítica pot ajudar-nos a fer un procés d'acompanyament que sigui realment eficaç. Això

significa entendre i interioritzar totes les dimensions de la persona: social, emocional, privat, familiar, educatiu... i ens podem trobar que ens manca informació o que la que tenim és contradictòria.

Afirmar, sense que hi hagi cap mena de dubte, sobre quin tipus de relació és la idònia seria arriscat. Hem de tenir clar que l'autoritària és la menys recomanable però és cert que depenent de la persona, la situació, el tema a abordar... hem de poder saber la relació que establim i les conseqüències que se'n deriven.

Seria convenient que el professional fes una autoobservació de si mateix per veure quin és el tipus de relació que estableix amb els seus educands i a favoreixi en tot moment la participació i implicació d'aquests en els seus processos de presa de decisions. Recordem que una de les nostres tasques és afavorir l'autonomia dels interns en la seva vida i això passa, inexorablement, per motivar-los a agafar les regnes de la seva existència.

## **5. La dimensió emotiva**

La identificació dels propis sentiments per part del facilitador, l'acceptació i la seva integració, és un treball constant que facilita la comprensió del destinatari en la relació que establim.

Cal destacar que per comprendre al que pateix, al que experimenta sentiments confusos, intensos, a causa del dolor físic, psicològic, moral... es requereix d'un treball previ sobre un mateix, atès que hi ha una tendència espontània a intentar evitar els sentiments que tenen una connotació negativa. Efectuar un camí d'integració de les pròpies emocions, aprendre a denominar-les, acceptar-les, és un procés necessari per comprendre el món emotiu de l'altre. Es tracta d'eliminar les barreres de la comunicació imposades pels sentiments. Els sentiments i les emocions que es produeixen són tan individuals com úniques.

Així, entenem que la competència relacional està constituïda per diversos elements.

- Conjunt de coneixements, el que anomenem el "saber"
- La capacitat d'utilitzar-los en la pràctica o "saber fer"
- Un conjunt d'actituds que permeten establir bones relacions humanes amb la persona a la qual va adreçada el programa, "saber ser"

Carl Rogers va subratllar la importància d'una relació intensa, composta per acceptació, respecte i empatia, de manera que es permeti la persona entrar en contacte amb els propis sentiments, expressar-los, guanyar confiança en si mateixa i prendre decisions amb respecte a la pròpia vida, evitant tota tendència a moralitzar. Facilitar que la persona afronti els seus propis problemes sense paternalismes ni autoritarismes.

### **5.1 Habilitats comunicatives**

La comunicació és intrínseca en l'ésser humà i és impossible no comunicar. L'existència de la comunicació possibilita l'expressió i l'existència de les nostres societats, funciona com una espècie de nexa social que manté unit el grup i permet que aquest desenvolupi una cultura i una identitat pròpia compartida pels seus individus. Cada societat comparteix i transmet informació, comparteix el seu propi codi de signes que els fan sentir com a grup. Aquest fet, però, no implica que persones amb diferents codis lingüístics no puguin comunicar-se entre si. D'aquí ve la importància de la comunicació no verbal.

Comunicar implica compartir, necessàriament implica interacció social. Els missatges impliquen molt més que les pròpies paraules, també ens comuniquem corporalment, amb la intensitat de la veu, la situació i l'espai on ens trobem entre d'altres. Fins i tot en la pròpia selecció de les paraules que utilitzem.

Paraules o silencis comporten un missatge, influeixen sobre la resta de persones que alhora, interpreten i responen al que perceben i responen. Per tant, la comunicació és present entre nosaltres.

La comunicació és conducta i, per tant, es pot aprendre. Tota conducta és comunicació, això no implica necessàriament que sempre tinguem la intenció de comunicar. En la majoria dels casos comuniquem sense intenció. De fet no podem estar les vint-i-quatre hores del dia controlant la nostra postura corporal, les mirades, els gestos de la cara, etc. Tots aquests aspectes proporcionen a les persones que ens envolten informació sobre el que passa. Un clar exemple són els programes com *Gran Hermano*, on la convivència durant tot el dia provoca que hi hagi contradiccions entre el que es diu i com es comporta cadascú.

En especial en el programa d'emocions ens trobarem tot sovint que el llenguatge no verbal pot tenir més força que les mateixes paraules. Per això volem convidar a totes aquelles persones que el vulguin portar a terme que tinguin una atenció especial al llenguatge no verbal. Aquest ens podrà aportar moltes idees sobre el que realment pot estar sentint la persona, sobre el que l'incomoda o el satisfà. Així, l'educador/a haurà d'estar atent a aquestes manifestacions per poder fer-les front i adequar el seu discurs i les diferents activitats a les necessitats *reals* dels membres del grup.

El procés de comunicació és bidireccional, és a dir, hi ha com a mínim, dues parts que estan involucrades, un emissor i un receptor (l'educador/a i l'intern/a, en el nostre cas). No pot haver comunicació sense aquesta bidireccionalitat i per això haurem d'estar atents al que nosaltres comuniquem, no només verbalment sinó també amb els nostres gestos, mirades, postures corporals, etc.

En especial, com a conductors del programa haurem de procurar que aquesta bidireccionalitat no caigui en el judici de valors, en la ridiculització o en el qüestionament. Les emocions són les que són i cadascú sent les que sent i totes són correctes en el moment en què són intrínseques a la persona que les mostra.

L'emissor (el professional en aquest cas) ha de crear un clima de comprensió que ajudi a compartir. Ha de ser capaç de crear un codi per transmetre el que vol comunicar de manera senzilla i entenedora segons les persones receptores. S'ha d'utilitzar un llenguatge (canal) entenedor per als receptors als quals va adreçat. El llenguatge pot ser molt divers, símbols, gestos, senyals amb les mans, lectura, escriptura, etc., tot tenint present les diferències presents entre els membres del grup al qual va adreçat el programa.

Cinc són els principis que un emissor ha de tenir en compte a l'hora de transmetre un missatge:

- Pertinença: el missatge ha de tenir contingut i significat.
- Senzilla: formular el missatge de la manera més senzilla possible.



- Organització: el missatge de la manera més planera possible. Concloure cada punt que s'elabori i assegurar-nos que arriben als altres.
- Repetició: els punts principals del missatge han de formular-se almenys dues vegades.
- L'enfocament dels missatges ha de ser clar, prescindint dels detalls innecessaris i aportant, en la mesura del possible, d'exemples que il·lustrin el que volem dir.

Recordem que parlem d'emocions, un tema prou complex que ningú no ens ha ensenyat de manera formal i que en nombroses ocasions, costa de definir, d'enfocar, de tractar. Moltes concepcions culturals i educatives es troben darrere de la dimensió educativa i aquestes marquen la forma en què ens hi enfrontem.

Però no només l'emissor ha de tenir cura del procés comunicatiu sinó que el receptor també hi intervé activament (recordem que en una relació educativa, tots dos membres són emissor i receptor).

El receptor, per esbrinar si ha rebut bé el missatge, pot:

- Preguntar
- No interrompre l'exposició de l'altre
- Evitar filtres i avaluacions
- No fer judicis

## **5.2 Barreres en la comunicació**

Per tal de millorar el procés comunicatiu s'han de conèixer els elements que poden distorsionar-la. Aquestes barreres poden dificultar tant l'emissió del missatge com la seva recepció.

Algunes de les barreres que podem trobar i que cal que tinguem en compte:

- Edat
- Les diferents experiències prèvies
- El llenguatge, el vocabulari
- La rapidesa de reflexos
- Els interessos i expectatives respecte de l'activitat
- L'idioma
- Les necessitats de cada persona
- La formació
- El país d'origen
- Les habilitats personals i socials
- Etc.

Dificultats que es pot trobar el comunicador:

- Que comuniquem una cosa verbalment i una altra corporalment
- Que enviem un missatge equivocat
- Que no li prestem atenció al receptor
- Que no tinguem presents les barreres de la comunicació
- Que no estem atents al procés de *feed-back*
- Que ens desentenguem del context del procés comunicatiu

A l'hora d'enfrontar-nos a un grup per implementar el programa, haurem de tenir en compte aquests elements per reduir al màxim les interferències que poden provocar.

### **5.3 Obstacles en la comunicació**

A més de les barreres de la comunicació també podem trobar obstacles que dificulten la comunicació, n'enumerem alguns:

- Defectes d'expressió: malentesos que comporten la manca o la duplicitat del missatge, sobretot quan parlem amb persones procedents d'altres països.
- Manca d'escolta activa: en molts casos mentre parla l'altra persona ja estem pensant en la resposta que donarem i no escoltem el conjunt del missatge o ens perdem informació valuosa.
- Esquemes mentals: consisteixen en les idees preconcebudes i preestablertes per les nostres vivències i l'història de vida, marcades per l'àmbit social, familiar, escolar, etc. Són, en molts casos, inconscients, però marquen la manera d'aprehendre les informacions que rebem.
- Percepcions subjectives: tots els missatges els valorem sota la nostra interpretació individual; això no vol dir que sempre siguin certes, també tenim els nostres filtres, com el que ja hem comentat de la comunicació no verbal.
- Primeres impressions: condicionen sempre la nostra resposta i també poden condicionar les nostres relacions amb els interlocutors. Si la persona que ens transmet no compta amb la nostra credibilitat, tot allò que ens comunicui restarà en un segon pla i molt difícilment m'arribarà.
- Capacitat d'anàlisi: saber diferenciar la informació rellevant de la que no ho és.

### **5.4 La comunicació no verbal (CNV)**

Gran part de la nostra comunicació i part de la informació que transmetem es fa de forma no verbal. Els últims estudis en aquesta matèria apunten que entre el 60 i el 70 % del que comuniquem es fa mitjançant el llenguatge no verbal: gestos, postures, mirades, etc. Els nostres receptors poden donar molt més valor al llenguatge no verbal que al verbal. Els interns i les internes ens observen i veuen si hi ha incongruències entre el que els diem i

la forma en què ho fem: es fixen en la forma en què els comuniquem, el context que escollim (al despatx o al mig del passadís, per exemple), l'expressió de la nostra cara per comprovar si el missatge és positiu o no...

### **5.5 L'escolta activa**

Zenó d'Elea (filòsof presocràtic) deia fa 25 segles que la naturalesa ha donat a l'home una llengua i dues orelles, de manera que pot escoltar dues vegades més del que pot parlar.

Escoltar no és una activitat passiva ni tan sols fàcil. És per això que convé que el receptor mantingui una determinada actitud que ajudi en l'èxit del procés comunicatiu. Escoltar suposa tenir en compte que hi ha un món més gran darrere de les paraules. En alguns casos les paraules no s'han de prendre amb el significat com a tals sinó quin significat tenen per a la persona a la qual estem escoltant.

Escoltar és centrar-se en l'altre, això significa que hem de fer callar les veus que tenim en el nostre interior, tenint present les idees preconcebudes que poden aplicar en cada cas. Escoltar significa un cert buit d'un mateix, de les pròpies coses i dels prejudicis.

Brusco diu: "L'escolta és certament una de les formes més eficients de respecte [...]. L'escolta és una de les carícies positives més apreciades per la gent. En efecte, quan un se sent escoltat té la càlida percepció de tenir valor als ulls de l'interlocutor".

Un dels principis més importants i difícils de tot el procés comunicatiu és el procés de saber escoltar. Hi ha la creença errònia que es pot escoltar de manera automàtica, però no és així. Escoltar requereix un esforç superior al que es fa en parlar i implica escoltar sense interpretar el que s'escolta.

S'ha de diferenciar entre sentir i escoltar, es pot sentir sense escoltar però, per escoltar, primer cal sentir. Sentir és simplement percebre vibracions de so. Mentre que escoltar és entendre, comprendre i donar sentit al que s'escolta. L'escolta activa és posar-hi atenció i cura, tractant de comprendre el que ens diuen. Significa estar psicològicament presents, ser conscients del que ens diuen i demostrar al nostre interlocutor que rebem el missatge.

L'escolta efectiva ha de ser necessàriament activa. Es refereix a l'habilitat d'escoltar, no només el que la persona està expressant directament, sinó també els sentiments, idees o pensaments que subjuguen al que s'està dient. Per arribar a entendre algú es necessita determinada empatia, és a dir, posar-se al lloc de l'altra persona.

"Saber escoltar és un element primordial en el procés de solució de conflictes". Si sabem escoltar, afavorirem la dissolució de l'ansietat i serà el principi per evitar el conflicte.

Per què és important escoltar activament?

- El receptor sentirà la confiança necessària per ser sincers amb nosaltres.

- La persona que ens parla se sentirà valorada.
- Escoltar té efectes tranquil·litzants i facilita que s'eliminin tensions.
- Afavoreix una relació positiva amb el nostre interlocutor.
- Permet arribar al fons del problema.
- Ens respecten.
- És una recompensa cap a l'interlocutor.

Principals elements que faciliten l'escolta activa:

- Disposició psicològica: preparar-se interiorment per escoltar l'altre i mantenir una actitud de predisposició.
- Observar l'altre: mantenir la mirada en l'altre, mirar-lo als ulls sense intimidar. L'observació de l'altre ens pot aportar molta informació, per tant hem d'estar atents a les seves expressions facials, corporals... què ens manifesta, estar atents als gestos i senyals que ens permetran identificar en quin moment ens cedeix la paraula. La mirada està en estreta relació amb els sentiments. Amb ella es pot destruir una persona o se la pot ajudar a construir, es pot expressar odi i amor, es pot dir tot i no dir res. Amb freqüència el primer bé preciós que es pot oferir a una persona és una mirada diferent.
- Expressar: assentir que l'estem escoltant amb moviments amb el cap, amb sons de veu com: ja veig, ummm, etc. Recordem la importància de la comunicació no verbal.
- Prendre la idea central del que es diu i expressar-la amb les seves pròpies paraules. Reformular per assegurar-nos que l'hem entès i que estem escoltant de forma activa, parafrasejar. "Crec que el que vols dir és que..."
- Identificar els sentiments expressats: retornar al nostre receptor el sentiment que captem, per assegurar-nos que és correcte. "Tinc la sensació que aquest fet t'ha afectat especialment", "crec que a aquesta persona l'aprecies molt", "per a tu és un tema important, oi?"
- Fer preguntes a l'altra persona amb la finalitat de verificar la comprensió del que ens diuen. Ex. "què vols dir que et senties malament?"
- Tenir paciència: deixar el temps necessari a l'altre perquè es pugui expressar, respectant els silencis. El silenci si es produeix, pot ser indicador de la profunditat del que ens està parlant l'altre, dels seus dubtes, de les inseguretats del seu malestar, de la seva por, de la seva dificultat per trobar paraules que expressin el que vol dir... Respectar el silenci en l'altre significa escoltar-lo i posar-lo en el centre de l'interès.
- Tractar d'assolir empatia: posant-nos al lloc de l'altre per entendre'l. Intentar entendre el que sent la persona, escoltar activament les emocions dels altres. No es tracta de mostrar alegria ni de ser simpàtics. Tot i això no significa acceptar ni estar d'acord amb la posició de l'altre. Intentem entendre'l des de l'emoció. Podem fer servir frases com: "entenc el que sents" "sento que" "m'imagino que no t'ha de ser fàcil"...

- No discutir: respectar el que ens estan dient i no discutir a nivell mental. Les emocions no entren en el pla cognitiu, són bàsicament inconscients i segueixen un procés diferent al dels pensaments.
- No distreure'ns: procurar que la nostra atenció no decaigui en el transcurs de la conversa, encara que de vegades sigui difícil mantenir l'atenció. Per exemple, quan l'intern/a explica de nou el que ja ha dit altres vegades, quan li costa expressar-se, quan portem temps mantenint l'atenció...
- No interrompre al que parla: deixar que acabi la seva exposició.
- No jutjar: hem de procurar no fer valoracions subjectives del que ens diuen. Ens ho expliquen des de la seva vivència i no hem d'entrar a valorar-lo amb els nostres judicis. Seria entrar en el joc cognitiu del raonament mental.
- No oferir ajuda o solucions prematures: sobretot si no ens les han demanat, segurament sols volen transmetre el que els passa. Voler oferir respostes precipitades pot donar peu que la persona se senti jutjada i es tanqui a noves manifestacions emocionals.
- No rebutjar el que l'altre estigui sentint: per exemple evitar frases com "no et preocupis", "no passa res", "això no és res", "hi ha coses pitjors..." ja que menysvaloren la seva emocionalitat i dificulten la relació d'acompanyament.
- No explicar la teva història: s'ha de procurar no caure en explicacions de la nostra història o voler demostrar tots els nostres coneixements. Això ens allunya de la seva vivència i situa el centre d'atenció en nosaltres i no en ell/a.
- Evitar la "síndrome de l'expert" no s'ha pensar que es tenen les respostes a tots els seus problemes. Abans fins i tot que els hagi acabat d'explicar.
- Emetre paraules de reforç o compliments. Consisteix a cercar paraules o frases que ajudin que l'altra persona se senti escoltada i aprovada, l'acompanyen a continuar la conversa perquè s'estabeix un clima de confiança. Podem utilitzar paraules o frases com: "m'alegra que hagi volgut parlar del tema" "últimament veig que ho portes molt bé", etc.
- Triar el moment i el lloc adequat: generalment ja tindrem assignat un espai físic per dur a terme l'activitat, caldrà doncs que siguem capaços de crear un clima adequat per dur a terme la sessió. És aconsellable tenir preparades un parell de sessions; en el cas que notéssim que aquest dia no és el moment adequat per tractar un determinat tema, és prudent canviar d'activitat, per tal de no frustrar els nostres esforços.

Ens podem trobar en situacions difícils de la comunicació, en aquests casos és bo tenir en compte les indicacions de l'escolta activa. Per exemple, si ens trobéssim davant d'un interlocutor agressiu, hauríem de procurar mantenir-nos calmats, respirar profundament i fer-li notar les sensacions que ens arriben d'ell amb la màxima calma possible. I sempre que puguem aïllar la situació.

### *Obstacles a l'escolta:*

Hi ha nombrosos obstacles per a l'escolta des dels mateixos sorolls ambientals físics fins als de l'àrea emocional i també els de l'àrea cognitiva o mental (prejudicis, morals, culturals...).

- L'obstacle de l'ansietat: té lloc quan el facilitador està preocupat per si mateix, per com serà rebut i per com ha de respondre i també per la por que l'altre desperti en ell alguna ferida no resolta.
- L'obstacle de la superficialitat: manifestat sobretot en la dificultat per fixar-se en els sentiments dels altres. Amb la tendència a generalitzar o a fugir dels temes més compromesos a nivell emotiu.
- La tendència a jutjar: a imposar immediatament les pròpies idees i dir el que es just i el que no ho és. És propi de qui dirigeix la seva mirada immediatament a normes o esquemes personals, a les seves idees religioses, polítiques, en lloc de centrar-se en el que l'altra persona li està explicant.
- La impaciència, la impulsivitat: que porta a alguns a no permetre que l'altre expressi i acabi al seu ritme les frases.
- L'obstacle de la passivitat: experimentat per aquells que tendeixen a donar sempre la raó a l'acompanyat pel fet de ser-ho i mancats per tant d'una capacitat d'intervenció activa i confrontadora en el moment oportú.
- Tendència a fer de seguida petits sermons. Renyar l'altre i marcar-li tot el que ha fet malament.

## **6. L'empatia**

El més important és l'actitud del facilitador. L'actitud en aquestes situacions són tant o més importants que els coneixements teòrics o les habilitats. Seran les mateixes actituds les que posaran a disposició els seus coneixements i les seves habilitats al servei de l'usuari.

L'empatia (prové del vocable grec antic, patiment, el que es pateix) dita també intel·ligència interpersonal en la teoria de les intel·ligències múltiples de Howard Gardner, és la capacitat cognitiva de percebre en un context comú el que l'altre individu pot sentir. També és un sentiment de participació afectiva d'una persona en la realitat que afecta l'altre.

L'empatia és una actitud, una disposició interior de la persona per desplegar habilitats concretes (escolta activa i la resposta comprensiva). L'actitud empàtica és la disposició d'una persona a posar-se en la situació existencial de l'altre, a comprendre el seu estat emocional, a prendre consciència íntima dels seus sentiments, a posar-se en la seva experiència i assumir la situació. Més que sentir el mateix que l'altre es tracta de rebre i comprendre els estats emotius. En el fons es tracta de transmetre comprensió, no sols de comprendre. No n'hi ha prou d'haver-la comprès, hem de fer-li veure que realment l'hem entès.

Comprendre significa ser capaços de passejar-nos pel món intel·lectual i afectiu de l'interlocutor com si un estigués en la seva pròpia pell, el nostre interlocutor és l'únic capacitat per dir-nos si realment el comprenem.

L'empatia és diferent de la simpatia que neix de l'atracció recíproca. L'empatia en principi és un moviment unilateral cap a l'altre, no sempre és recíproc tot i que convida a la reciprocitat.

Carl Rogers diu "Penso que una de les millors maneres d'aprendre – però també una de les més difícils- consisteix a abandonar les pròpies actituds de defensa, almenys temporalment i tractar de comprendre el que l'experiència de l'altra persona significa per a ella".

### **6.1 Fases de l'empatia**

#### *- Fase d'identificació*

L'educador/a penetra en el camp de l'altre, de l'experiència que l'altre està vivint i patint. No fa res per defensar-se d'aquests sentiments aliens, s'identifica amb ell, com si fos un mateix. ("Veritablement si jo visqués aquesta situació, sentiria el mateix que tu"). La identificació és temporal i actitudinal.

*- Fase d'incorporació i recuperació*

El que l'altra persona descriu i revela ens porta a pensar que nosaltres també estem fets així per dins i tot el que l'altre diu ens repercuteix internament. És l'experiència del jo també. Mirant-me a mi mateix en el fons també hi ha elements que em semblen similars a l'experiència que pretenc comprendre, per més llunyana que em sembli.

*- Fase de separació*

És el moment de retirar-se de la implicació en el pla dels sentiments i de recórrer al mètode de la raó. Es tracta d'interrompre conscientment el procés d'introspecció i restablir la distància social i psíquica amb serenitat i enteresa.

Si no hi ha separació, no hi ha empatia, més aviat es produirà simpatia o identificació emocional. Cal que tinguem clar que l'empatia consisteix a endinsar-nos en el món dels sentiments de l'altre, sense oblidar-nos de romandre en nosaltres mateixos.

Segons Tausch i Tausch els beneficis d'aquesta actitud empàtica són els següents:

- Facilita l'expressió de sentiments i experiències rellevants
- Estimula l'autoexploració
- Afavoreix l'autoconfrontació
- Transforma constructivament els interlocutors

Cal evitar la tendència a voler tranquil·litzar, a donar consells, a proposar solucions immediates. Resulta més fàcil jutjar i interpretar que comunicar comprensió, hi ha molta tendència a voler respondre i resoldre els problemes dels altres. També ens podem trobar amb les resistències personals per contactar amb el món emotiu de l'usuari.

Una altra dificultat la podem trobar en la implicació del professional, si realment aquest entra en el món interior de la persona interna i la seva pròpia persona queda afectada i es troba amb la seva vulnerabilitat.

El repte més gran que presenta l'empatia consisteix en el fet que fa vulnerables als que la practiquen i susceptibles de trobar-se ferits per la vivència de l'interlocutor.

També trobem com a dificultat empàtica la identificació. Aquesta sorgeix quan no s'aconsegueix mesurar degudament el grau d'implicació emotiva, de manera que del comprendre es passa a la simpatia, és a dir, a l'identificació emocional, a fer propis els sentiments de la persona acompanyada i a experimentar el mateix que ell, sense sortir-se'n. En el fons és una dificultat que consisteix en el fet de no saber viure bé la separació emotiva o de no saber mantenir la distància afectiva que permeti una major objectivitat.



## 7. Assertivitat

Definirem l'assertivitat com aquella habilitat personal que ens permet expressar els sentiments, opinions i pensaments en el moment oportú, de la forma adequada i sense negar ni desconsiderar els drets dels altres.

L'assertivitat ens permet:

- Expressar els sentiments i desitjos. Inclou tots els sentiments, els més agradables i els més desagradables, d'una manera eficaç.
- Discriminar entre l'assertió, l'agressió i la passivitat.
- Discriminar les ocasions que l'expressió personal és important i adequada.
- Defensar-se, sense agressió ni passivitat, davant de la conducta poc cooperativa, apropiada o raonable dels altres.

L'assertivitat:

- Incrementa l'autoestima i la satisfacció de fer alguna cosa amb la suficient capacitat.
- Millora la posició social, l'acceptació i el respecte dels altres, en el sentit que es fa un reconeixement de la capacitat d'un mateix per afirmar els drets personals.
- Permet aconseguir els objectius fixats.
- Respecte de la persona.
- Respecte dels drets de l'altre i d'un mateix.
- Augmenta el grau d'autoestima.
- Crea comunicació i respecte mutus.

El missatge que comunica el comportament assertiu és: "això és el que jo crec..., això és el que vull..., així és com jo veig la situació..., això és el que jo penso i aquests són els meus sentiments".

## 8. El fenomen de la transferència

Fem referència a la transferència quan una persona reacciona davant una altra com si aquesta última fos una tercera, atès que la percep d'una manera no real i s'hi relaciona no amb el rol propi sinó amb el rol del que representa aquella persona per a ell.

El fenomen de la transferència té connotacions positives i negatives. Així mateix ens podem trobar davant d'un usuari que ens pot veure com el seu pare o la seva mare, si la relació amb ell o ella va ser bona probablement mantindrà una relació de fill respectuós amb nosaltres però si la relació va ser dolenta segurament mantindrà una relació de fill rebel. La transferència impedeix el contacte real amb l'interlocutor, segueix un model impulsiu de relació, corresponent a models infantils.

L'educador/a ha d'acceptar la transferència com qualsevol altre sentiment, i afavorir-ne la presa de consciència mitjançant intervencions aclaridores durant el diàleg. En els casos de persistència, el professional podria recórrer a intervencions directes que permetin l'interlocutor prendre consciència de la seva reacció transferencial.

Quan en una relació el facilitador detecta en l'altre sentiments desproporcionats d'afecte, de dependència, d'hostilitat o d'agressivitat, és convenient que es preguntin sobre el que està succeint en la relació i resolgui la transferència. D'aquesta manera, el camí recorregut amb ell aniria en la direcció de centrar-se en la seva persona i acompanyar-lo a descobrir els seus recursos per viure de manera adulta la seva pròpia situació.

El primer repte per l'educador/a, abans de resoldre la transferència, és intentar prevenir-la, és a dir, ser autèntic en la relació, sense afavorir falses expectatives o desenvolupant rols que no són propis del facilitador (el d'únic salvador, el de mag...), ni comunicant sentiments de desaprovació o d'atracció. Prevenir en aquest sentit, no significa en absolut no implicar-se en la relació, sinó ser un mateix.

No ens prenguem les coses personalment: som representants de la institució i el rebuig d'un/a intern/a no té perquè ser en contra del professional sinó d'allò que representa. Una manera d'abordar-ho si hi ha un conflicte obert és comentar a l'intern/a que som dos: la persona i allò que representem. Aquest aspecte pot ser perillós ja que molts cops podem entendre una situació / decisió però no poder-la acceptar com a educadors.

D'aquesta manera, prendre distància amb el nostre usuari és essencial per poder-nos protegir i ser més objectius amb la tasca educativa que duem a terme.

També és important identificar quan sentim pena cap als interns: quan aquesta emoció aflori, hem d'actuar ja que quan sentim pena cap algú el veiem petit, no el percebem com un ésser resilient, no entenem que se'n pot enfortir, no creiem en les seves capacitats. D'aquesta manera no l'estem ajudant. Haig d'identificar què fa que jo senti pena per poder-lo treballar. La pena no aporta res a la relació d'ajuda i sí que dificulta el creixement personal de l'altre.

Recordem que els objectius són dels interns, no de l'educador/a: la nostra funció és acompanyar-lo a assolir els objectius que ell es plantegi. En moltes ocasions, nosaltres veiem molt clars els objectius i anem cap a ells sense tenir en compte que potser l'intern/a no ho veu de la mateixa manera o necessita més temps per acostar-s'hi. Així, ens hem d'acostumar a preguntar què vol assolir el nostre educand, quines fites es planteja i de quina manera pretén abordar-lo. En moltes ocasions els objectius plantejats són adients però no la forma d'aconseguir-los ni la predisposició emocional per poder-los assolir.

## 9. Iniciar i tancar una sessió

Ja que aquest programa d'educació emocional té unes característiques peculiars i que en molts casos costa contactar amb les emocions pròpies us fem la proposta següent. Per començar una sessió del programa d'emocions, per tal que les persones estiguin presents al treball que volem dur a terme ens pot ajudar fer-ho de la següent manera.

Quan és la primera vegada que anem a posar el programa en marxa és convenient explicar la metodologia que utilitzarem, amb l'objectiu que se sentin segurs amb el que faran i es deixin acompanyar. Quan ja hem fet algunes sessions ja no serà necessari, ells mateixos trobaran que és la manera habitual de començar la sessió.

Un cop tots els assistents estiguin asseguts (procurarem que la puntualitat sigui un valor de respecte cap a un mateix i cap als altres), convidarem els assistents a tancar els ulls i a fer unes tres respiracions profundes, ben àmplies. D'aquesta manera centrem les persones per fer l'activitat i deixant les coses externes aparcaades per a un altre moment, ampliant l'estat de consciència. Aquesta tècnica permet als participants del programa centrar-se en ells mateixos creant cohesió de grup. Un cop fetes aquestes respiracions convidarem que prenguin consciència del seu cos i moguin els dits de les mans, els peus, etc. i vagin obrint els ulls. Tot seguit farem una mirada acompanyada d'un somriure silenciós per donar la benvinguda visual a tots els assistents. A continuació proposarem iniciar la roda de presentació i dir com em sento en aquest moment. Podem deixar oberta la possibilitat que comenci qui en tingui més ganes.

La roda significa que anem passant de participant en participant. D'aquesta manera cada persona té la mateixa oportunitat de dir com se sent sense judicis ni interrupcions per part de la resta d'assistents, quin és l'assumpte que el preocupa, porta i vol compartir en aquest moment amb la resta de grup. La roda és un instrument important per treballar amb individus en un grup. De manera que tots conserven la seva dignitat. Ningú no pot intervenir per alabar o criticar l'altre, ni una cosa ni l'altra. D'aquesta manera l'individu és independent dels altres i pot posicionar-se clarament amb el que desitja dir, sense necessitat de justificar-se.

Per finalitzar la sessió també podem fer una roda de tancament i complementació. En aquest moment convidarem els participants a compartir com ha viscut cadascú la sessió, si s'emporta alguna cosa per reflexionar, què la remogut més intensament, etc. (aquestes només són algunes orientacions a demanar, cada facilitador pot incloure les que cregui més convenientes per a la sessió duta a terme). També els podem demanar que en una paraula diguin la sensació amb la qual es queden.

Com deia Bert Hellinger "ajuda l'altre de manera que ell mateix afronti la seva vida i el seu destí, encara que siguin durs, és una ajuda professionalment correcta".

## **Equip redactor**

Isabel Piñeiro

Anna Nuño

Sira Sempere

Eva Giménez

Mireia Trias

Robert Polo

Montserrat Solsona

Susana Gracia

Montserrat Sánchez

## **Agraïments**

El grup d'Educació emocional vol agrair a la nostra experta, Carme Boix, la seva dedicació, entrega, paciència i entusiasme que ha sabut transmetre a cadascun dels membres.

Donar les gràcies al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada per ajudar-nos, oferir-nos l'espai i el temps per poder dedicar a la creació d'aquest programa i, en especial, a la Montserrat Garcia, de la biblioteca del CEJFE per facilitar-nos tots els llibres i la informació necessària.

Un agraïment a tots aquells caps de programes d'educació social i subdirectors de Tractament que han facilitat que els membres del grup hagin pogut assistir a les reunions en horari laboral.

I finalment, *agrair especialment* a Robert Polo, que ha reunit les idees sorgides a les reunions, ha llegit nombrosos documents i ha sabut resumir allò que teníem en la nostra ment, en un document professional com aquest.