

COMPETÈNCIES SOCIOEMOCIONALS

Josefina Sala

1. FINALITAT

Aquest taller pretén proporcionar reflexions i idees que permetin valorar i potenciar les competències socioemocionals en l'espai de l'assignatura de pràctiques de la titulació.

2. OBJECTIUS

El taller de competències socioemocionals té com a objectius:

1. Conèixer què són les competències socioemocionals.
2. Comprendre la importància d'aquestes competències per a la pràctica professional.
3. Analitzar les dificultats i reptes que ens plantejaran les pràctiques en relació a aquestes competències.
4. Prendre consciència que les pràctiques són un espai per desenvolupar les competències socioemocionals.
5. Autoavaluar les pròpies competències per conèixer els punts forts i els febles.
6. Conèixer eines i estratègies per treballar les competències socioemocionals.

3. CONTINGUTS

1. Què són les competències socioemocionals?

Cal distingir entre emoció i la capacitat per gestionar l'emoció. Per emoció s'entén: “Un estat complex de l'organisme caracteritzat per una excitació o pertorbació que predisposa a una resposta organitzada”. Les emocions, per tant, es generen en l'esdevenir dels successos quotidians. Les competències emocionals serien les habilitats per gestionar aquesta emocionalitat en un mateix i en els altres. A grans trets, aquestes habilitats es mouen entre

la comprensió de les emocions (en un mateix i els altres), la regulació d'aquestes emocions (en un mateix i els altres) i la seva expressió.

2. Importància de les competències socioemocionals en l'exercici professional.

Les emocions es produeixen majoritàriament en la interrelació amb els altres, per la qual cosa les habilitats per comprendre i gestionar “els fluxos emocionals” en aquests espais d'interrelació són molt importants per a les professions que es sustenten en la relació amb els altres i, en especial, en les educatives. Les relacions educatives requereixen la creació d'espais intersubjectius i la presència de vincles de confiança mútua, i això exigeix habilitats suficients per part de l'educador en comunicar -no només cognitivament, sinó també afectiva-, dinamitzar i modular les relacions i intercanvis socials, etc.

3. Reptes de les pràctiques i competències socioemocionals

Les pràctiques són una part molt important de la formació del futur professional i aquestes suposen alguns reptes que requereixen tenir unes habilitats socioemocionals i, alhora, suposen un espai per desenvolupar aquestes competències.

Aquests reptes es produeixen entorn a:

- L'actitud envers les pràctiques: els sentiments de confiança en les pròpies habilitats, estar obert a les aportacions dels altres i el desig d'aprendre d'ells, etc.
- La relació amb els tutors: establir relacions de confiança, saber cercar els moments adequats per comunicar-se, transmetre actituds positives, afrontar constructivament els problemes, etc.
- Inserció en l'equip professional: assumir el nostre paper d'estudiants i no jutjar precipitadament, establir climes de confiança, generar emocions positives, importància i dificultats del treball multidisciplinari, etc.
- Relació amb els usuaris dels centres: la diversitat d'usuaris, atendre els processos de comunicació verbal i no verbal, la nostra incidència en l'emocionalitat dels usuaris, i la incidència d'aquesta relació en les nostres emocions.

4. Competències socioemocionals i les pràctiques

Les competències socioemocionals s'adquireixen al llarg del desenvolupament, infantojuvenil i adult i, normalment, és un procés, en molts casos, informal: per observació i a partir de les experiències quotidianes i vitals. Podem millorar-les a partir de l'autoobservació, l'establiment d'objectius i la pràctica perseverant.

Les pràctiques constitueixen un espai amb moltes oportunitats per aprofundir en aquestes competències, donat que hi trobarem moltes situacions complexes amb importants càrregues emocionals, tant per a nosaltres, com pels nostres interlocutors. Per això cal, en primer lloc, adquirir l'hàbit d'observar-nos a nosaltres mateixos. L'autoobservació ens ajuda a conscienciar-nos del què fem i sentim, de quins són els factors externs que ens afecten, de com hi responem, i de quins resultats es produeixen pels canvis que introduïm. Aquesta observació ens permetrà conèixer-nos millor a nosaltres mateixos en relació a aquestes competències, avaluar les nostres fortaleces –en les que ens hem de recolzar- i identificar els punts febles a treballar. En aquest sentit, cal marcar-se objectius realistes i treballar-los de forma persistent. Ens pot ajudar identificar aquestes competències en les persones que tenim al nostre entorn i emprar-los de models.

Però, en primer lloc, cal conèixer i reflexionar sobre aquestes competències donat que, si bé no s'aprenen cognitivament, sí que ens permeten tenir un marc de referència que guiarà aquesta observació. Alguns dels elements que poden ser interessants d'analitzar són:

- Autoconcepte i autoestima: El concepte que tenim de nosaltres mateixos en relació al nostre físic, personalitat, habilitats acadèmiques i socials, etc. és el que anomenem *autoconcepte*. L'autoestima és el sentiment derivat de l'avaluació que fem d'aquestes característiques que ens atribuïm, i varia en funció dels valors o referents que emprem en aquesta avaluació. Tenir un baix autoconcepte no és bo per a la pràctica professional, ens farà insegurs i indecisos. Però tenir-lo sobredimensionat també és negatiu, perquè ens pot portar a no escoltar, a precipitar-nos. Cal tenir un autoconcepte professional ajustat, que ens permeti veure quins són els nostres punts forts com a professionals i quins són els que ens cal treballar més.

- Comprensió emocional: Aquesta habilitat és la que ens permet detectar i comprendre les emocions, com evolucionen, quins factors cognitius i contextuals poden incidir-hi tot intensificant-les, apaivagant-les, o redirigint-les. L'**empatia** és l'habilitat per comprendre les emocions dels altres. Aquesta és una habilitat fonamental per a les relacions interpersonals donat que ens permet sintonitzar el nostre comportament al seu estat emocional, fer-nos propers manifestant que veiem com es sent, veure si cal fer alguna cosa per canviar la dinàmica emocional, etc. Per tant, l'empatia és molt important tant pel què fa a la intervenció socioeducativa amb els usuaris, com amb els nostres companys. Ara bé, també l'empatia comença per la comprensió emocional de les pròpies emocions, d'entendre per què ens sentim d'una manera determinada, veure com pot evolucionar aquest sentiment. En aquest sentit, nosaltres som la nostra pròpia font d'aprenentatge. A més, comprendre la nostra pròpia emocionalitat és el primer pas per aprendre a regular-nos emocionalment.
- Regulació emocional: A vegades les emocions ens desborden i no podem respondre adequadament a una situació perquè ens sentim massa ansiosos, insegurs, etc. o potser perquè no trobem la motivació suficient per tirar endavant una tasca que resulta dura, difícil i llarga. És en aquestes situacions que la capacitat d'un professional de regular les seves emocions marca l'èxit del seu treball. Hi ha diferents estratègies per aprendre a regular les nostres emocions. Les primeres que s'aprenen són les externes (explicar a algú el què ens preocupa, distreure'ns veient una pel·lícula, etc.) i també solen ser les que usem més per apaivagar emocions negatives que ens alteren molt i percebem una baixa capacitat de control d'elles. Les més tardanes són les internes, les que s'aprenen a partir de la pubertat i fonamentalment consisteixen en emprar el llenguatge interioritzat per dirigir la nostra atenció i pensament: dient-nos què volem o cap on volem anar, fent reinterpretacions dels esdeveniments, etc. Són estratègies difícils d'assolir, però especialment útils pel què fa a induir-nos sentiments de motivació, interès, perseverar, etc. La regulació emocional no acaba en nosaltres mateixos, aquesta

gestió de les dinàmiques emocionals les fem constantment en els altres, i és fonamental pel treball en grup.

- Expressió emocional: La regulació emocional i l'empatia ens permetrà expressar de forma adequada les nostres emocions. I això no significa que no s'hagin d'expressar, sinó tot el contrari. A vegades cal manifestar que estem enfadats, tristos o preocupats... perquè això proporciona indicadors als altres de com estem i els ajuda a respondre de forma adequada. Si no mostrem l'empipament, potser arribarà un dia que a aquell company no el podrem veure més, si no fem denotar que estem tristos, no donem oportunitats als altres perquè se'ns acostin.
- Resolució de problemes: Els problemes són inevitables a la vida i, especialment, a la tasca diària de professionals que treballen amb col·lectius desfavorits. Intentar formes de resoldre'ls serà, per tant, una constant de la seva feina. Això es pot intentar fer de forma intuïtiva i improvisada o seguint un procés metòdic que ens pot aportar alguns avantatges, especialment pel què fa a dirigir-nos a la seva solució i no perdre'ns degut a distorsions que les emocions poden introduir en el procés. Es tracta de seguir de forma seqüenciada diferents passos: 1) identificar correctament el problema, 2) afrontar-lo amb l'emocionalitat adequada, 3) definir-lo, 4) identificar els objectius, 5) pensar en diferents solucions, 6) valorar-ne la seva viabilitat i eficàcia, 7) elaborar un pla d'acció i portar-lo a terme, 8) avaluar l'eficàcia del pla i, si cal, revisar-lo.
- Competència comunicativa: La tasca de l'educador requereix d'una bona competència comunicativa, perquè no es pot afrontar amb èxit la major part de les tasques d'aquesta professió si no hi ha una bona competència comunicativa. Què ens cal per assolir una bona competència comunicativa? Seguint a Costa i López (1996)¹, una bona competència comunicativa requereix de: 1) Habilitat per obtenir informació (aconseguir que l'interlocutor expressi les seves preocupacions,

¹ Costa i López (1996): *Educación para la Salud: una estrategia para cambiar los estilos de vida*. Madrid: Ed. Pirámide, S.A.

interessos, necessitats, etc.), basada fonamentalment en una escolta activa, preguntar, crear confiança, etc. 2) Ser capaç de transmetre adequadament la informació de forma no coercitiva. 3) Saber comunicar-se no verbalment i emocionalment (generant climes emocionals positius que creïn confiabilitat, mostrant-se empàtics, mostrant-se respectuos, empàtic, etc.).

- Comunicació assertiva: Una bona competència comunicativa és important, però també cal que puguem també demostrar en aquestes interaccions actituds assertives que ens permetin defensar els nostres drets, opinions, etc. sense agredir l'altre. Hi ha diferents tècniques com la del disc ratllat, el banc de boira, l'assertivitat empàtica o la interrogació negativa –entre d'altres-, que ens seran útils quan algú intenta manipular-nos emocionalment a través de crítiques agressives, o quan volem defensar-nos sense ferir l'altre, o conèixer quins són els inconvenients que té. La tècnica del *disc ratllat* consisteix en repetir una i una altra vegada una frase amb la nostra opinió o diferents frases però amb el mateix contingut. L'*assertivitat empàtica* consisteix en transmetre el missatge en dues parts. En la primera manifestem el reconeixement a l'altre i en la segona ens reafirmem en els propis drets. Amb el *banc de boira* es manifesta que s'està d'acord en algun punt amb les afirmacions de l'altre, en la línia del què digui podria ser possible, en alguna veracitat general, etc. sense posicionar-nos clarament i esgotant els arguments de l'altre. La *interrogació negativa* implica preguntar sobre el per què o demanar especificacions sobre la posició negativa de l'altre...

4. METODOLOGIA

La metodologia del taller es fonamenta en el model de competència o *empowerment*. És a dir, el que es cerca és que l'estudiant sigui autònom per avaluar què necessita entorn a les competències emocionals, sigui capaç d'establir-se objectius, de cercar recursos i portar a terme, de forma autònoma, aquelles accions que cregui que ha d'emprendre.

Per això, aquest taller es sustenta en la premissa de donar a conèixer les competències socioemocionals, analitzar la seva importància tant per la pràctica professional com per les assignatures de pràctiques, donar instruments per tal que cadascun d'ells pugui fer el seu propi diagnòstic de necessitats i proporcionar eines i estratègies per a que cada participant pugui fer el seu pla de treball.

Per tant, aquest taller només pot sustentar-se en la metodologia participativa. Els continguts aniran sorgint a partir d'un procés dialèctic, preguntant als participants sobre els seus conceptes previs, sobre les seves experiències personals, etc. És molt important que en cada moment l'estudiant vinculi el què s'està discutint a aspectes significatius de la seva pròpia vida, i de la seva dinàmica emocional... Les competències emocionals no s'aprenen abstractament, desvinculades de la pròpia dimensió emocional. Així, podem preguntar:

- Què són per vosaltres les competències socioemocionals?
- Quines són les principals dificultats de les pràctiques i quina relació tenen amb les competències socioemocionals? Quines experiències heu tingut en aquest sentit?
- Quines competències socioemocionals són necessàries per l'educador social? Feu una llista (és una activitat molt adequada per fer en petits grups i després posar-ho en comú i elaborar una llista conjunta; després, es pot demanar de traspassar aquesta llista en una graella en la que cada estudiant es posi en un continuïum).
- En referència a la llista... Heu viscut alguna situació en la que alguna d'aquestes habilitats ha estat clau en la resolució?
- Quins són els punts forts i febles en el teu perfil de competències socioemocionals?
- Què us agradaria treballar?
- Coneixeu algú que sigui molt hàbil en alguna d'aquestes competències? Per què ho valoreu així? Etc.

Conjuntament amb el diàleg podem emprar discussions en petit grup, activitats pràctiques com les de la graella, o exercicis per posar en pràctica alguna d'aquestes habilitats, etc. A tall d'exemple, a continuació exposem dues possibles activitats.

A) En la línia apuntada anteriorment, i amb l'objectiu de guiar l'estudiant per un procés de reflexió i coneixement de les seves pròpies competències, se li demana que es posi en una graella de competències. Pot ser-nos útil tenir una graella preconfeccionada en la que els estudiants puguin anar afegint aquelles competències que han sorgit com a resultat de les discussions en grup. Al final, l'estudiant ha de valorar el seu perfil en funció del què ha posat a la graella, veure quines són les competències que té força assolides i per a què li són útils, i quins són els punts febles i, a partir d'aquestes, esculli quina/es treballarà i com ho farà. La graella pot ser polaritzada, com per exemple:

Autoconcepte negatiu	1	2	3	4	5	6	Autoconcepte positiu
Distant	1	2	3	4	5	6	Empàtic
Conformista	1	2	3	4	5	6	Assertiu
Mal regulador de les pròpies emocions	1	2	3	4	5	6	Bon regulador de les pròpies emocions
Dolenta capacitat per consolar·tranquil·litzar altres	1	2	3	4	5	6	Bona capacitat per consolar·tranquil·litzar altres
Poca capacitat per animar, engrescar als demés	1	2	3	4	5	6	Bona capacitat per animar, engrescar als demés
Poca tolerància a l'estrès	1	2	3	4	5	6	Bona tolerància a l'estrès
Poca flexibilitat davant de situacions canviants	1	2	3	4	5	6	Bona capacitat davant de situacions canviants
Dependent emocionalment	1	2	3	4	5	6	Independent emocionalment
Poc compromès socialment	1	2	3	4	5	6	Molt compromès socialment
Poc sentit de responsabilitat social	1	2	3	4	5	6	Molt sentit de la responsabilitat social
	1	2	3	4	5	6	
	1	2	3	4	5	6	

B) Així mateix podem proposar casos a discutir i treballar en petits grups entorn a dificultats de les pràctiques en les que l'estudiant apliqui les estratègies apreses i pugui també representar diferents papers. Per exemple:

CAS 1: Has anat al centre de pràctiques i t'han demanat que endrecis els materials que tenen a la biblioteca i en facis un catàleg. Després de quatre setmanes comences a pensar que tot el teu període de pràctiques serà així i que el centre s'està aprofitant de tu, i que no aprendràs res.

- a) Com penses que pots solucionar aquesta situació? Empra la resolució de problemes per a veure quina seria la millor opció.
- b) Representeu en el grup una conversa (alumne-tutor del centre) en la que el tutor persisteix en el seu posicionament i l'alumne li manifesti el seu desacord emprant l'estratègia del disc ratllat.

CAS 2: Estàs de pràctiques en un centre d'adolescents. Una tarda et demanen que et facis càrrec d'un dels grups i planifiques una dinàmica, però quan intentes iniciar-la els nois no volen sortir de davant de la tele. Inicies una discussió per intentar convèncer-los i alguns dels nois comencen a atacar-te verbalment dient-te que ets una persona avorrida, pesada, rondinaire, etc.

- a) Com penses que pots afrontar aquesta situació? Discutiu en el grup quines estratègies podrien ser útils seguint la resolució de problemes. Planifiqueu i visualitzeu tota la seqüència d'accions i les possibles reaccions dels nois i de l'estudiant en pràctiques.
- b) Representeu en el grup la discussió de l'estudiant en pràctiques amb els nois del grup emprant l'estratègia del banc de boira i la del disc ratllat.

CAS 3: Portes dos mesos anant al centre de pràctiques. Estàs en la setmana d'estudi prèvia als exàmens, quasi no has preparat res i encara has de començar a estudiar. El tutor de pràctiques del centre et crida i et diu que vagis tota la setmana al centre perquè hi ha dos educadors de baixa i necessiten que els substitueixis.

- a) Com penses que pots solucionar aquesta situació? Planifica i visualitza tota la teva seqüència d'accions i les possibles reaccions del teu tutor.
- b) Representeu en el grup la discussió de l'estudiant en pràctiques amb el tutor usant l'estratègia de l'assertivitat empàtica per reafirmar-te en què no hi aniràs, i també empra les estratègies anteriors quan sigui possible (banc de boira i disc ratllat).

CAS 4: Les teves pràctiques s'estan desenvolupant en una residència geriàtrica. Després d'uns mesos al centre la teva tutora et deixa que desenvolupis el projecte que has planificat -un taller de psicomotricitat- amb un dels grups. A algunes de les persones del grup els costa acceptar els canvis i comencen a qüestionar la teva tasca dient-te que no ho fas tant bé com l'altre educadora, que prefereixen que ella torni.

- a) Com penses que pots solucionar aquesta situació?
- b) Representeu en el grup la discussió de l'estudiant en pràctiques amb el grup usant l'estratègia de la interrogació negativa i quan sigui necessari les que has practicat anteriorment (assertivitat empàtica, banc de boira i disc ratllat).

CAS 5: Portes ja diversos mesos fent pràctiques en un centre que fa formació i assessora immigrants. Fa dies que veus que una de les dones apareix amb algun morat. Has intentat preguntar-li pels blaus, però ella es tanca i no vol parlar-ne. Una tarda ella sembla més alterada que de costum i al finalitzar la sessió es queda amb tu. Tens la sensació que vol parlar-ne i, partir de la conversa, descobreixes que està sent maltractada pel marit, però que té cinc fills i no vol trencar el matrimoni perquè sense el marit no podrà tirar endavant els fills.

- a) Quina creus que ha de ser l'actuació amb aquesta dona? Quin creus que ha de ser el teu paper com estudiant en pràctiques en aquest cas?
- b) Representeu en el grup la conversa de l'estudiant en pràctiques amb aquesta dona intentant emprar les competències comunicatives
- c) Com t'afectarà a tu treballar amb aquesta personal al grup? Si comences a capficar-te amb el problema, quines estratègies pots emprar per evitar que això condicioni negativament el poder treballar amb aquest tipus de col·lectius?

Els grups han de ser molt petits (tres seria el més adequat) per tal que cada estudiant pugui prendre un paper molt actiu en assajar les estratègies. Després de cada cas, es discuteix en

gran grup quines estratègies han emprat, etc. Es pot representar alguna d'elles per comentar-les col·lectivament.

Al final dels casos, es discuteix en gran grup quines creuen que serien les competències emocionals clau per afrontar aquestes situacions, i per què.

5. MATERIALS

Per realitzar aquest taller no cal un gran suport material. Es recomana emprar materials de suport visual com transparències o diapositives, donar la informació resumida en paper pels participants. Així mateix, si es fa l'activitat de les graelles caldrà portar-les, i els casos que volguem treballar.

Per a la preparació del contingut del taller es pot ampliar la informació mitjançant alguns textos com:

Bach, E i Darder, P. (2002) *Sedueix-te per seduir. Viure i educar les emocions*. Barcelona. Edicions 62 / Rosa Sensat. (Versió castellana: B.Paidós. 2002)

Bar-On, R. i Parker, J.D.A. (2000) *The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Castanyer, O. (2002): *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclee de Brouwer.

Costa, E. i López, E. (1991): *Manual para el educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos sociales.

Zurilla T.J. (1993) *Terapia de resolución de conflictos. Competencia social. Un nuevo enfoque en la intervención clínica*. Bilbao: Desclee De Brouwer.

Jariot, M.; Merino, R. i Sala, J. (coord.) (2004): *Les pràctiques en Educació Social: eines pel seu desenvolupament*. Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions. Barcelona.

Salmurri, F. (2004): *Libertad emocional*. Barcelona: Paidós.

Salzberger, I.; Henry, G.; Osborne, E. (2002): L'Experiència emocional d'ensenyar i aprendre. Barcelona. Rosa Sensat. Edicions 62.

Shaffer, D.R. (2002). Desarrollo social y de la personalidad. Madrid: Thompson.

Smith, M.J. (2003): Cuando digo no, me siento culpable. Barcelona: Nuevas ediciones de bolsillo.

Vallés Arándiga, A., i Vallés Tortosa, C. (2000). *Inteligencia emocional. Aplicaciones*

6. DURADA

La durada mínima del taller és de 4 hores. No obstant, si es disposa de més temps és recomanable fer-ne 6, això permet donar més espai a les activitats pràctiques i assegurar millor la integració de les competències proposades.

7. NOMBRE D'ESTUDIANTS

El nombre recomanable d'estudiants és de 20. No obstant, també es pot realitzar en dues sessions amb un grup gran per la primera part, i en petits grups per l'estudi de casos.

8. AVALUACIÓ

L'avaluació es fa a partir de les intervencions, participació en les activitats proposades, etc. i a partir de petits qüestionaris preguntant si els sembla útil, comprensible, motivador, i interessant-nos pels seus suggeriments i comentaris.