

# **COMUNICACIÓ: LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL EN LES ORGANITZACIONS EDUCATIVES**

## **Ferran Aquilina Viñals**

Educador Escola Bressol Municipal

Membre del Programa d'educació infantil de l'ICE de la Universitat de Barcelona

faquilina@uoc.edu

## **RESUM**

L'educació de totes les persones en planteja una pràctica educativa que té un abast en tots els àmbits de la personalitat i la gestió de les organitzacions i els recursos personals i materials disponibles. És essencial una educació emocional com a formació bàsica dels i les professionals que formen part d'un eix tant important com és el creixement i desenvolupament com a persones lliures, amb capacitats i competències. Per això aquesta comunicació vol centrar aquesta recerca en un àmbit tant especial com important, com és la primera infància i el seu entorn familiar, amb uns professionals que tenen i necessiten una formació de qualitat i una organització molt especialitzada.

## **INTRODUCCIÓ**

El passat 20 de gener de 2009, Barack Obama va prendre possessió com a cap d'estat. Aquest fet, al marge de les consideracions polítiques, ha tingut un efecte força peculiar en la vessant emocional. En efecte, ha creat forces expectatives i s'ha produït un cas semblant al que en la intel·ligència emocional s'anomena contagi emocional. Després d'aquest fet ha d'haver evidentment un convenciment i una bona pedagogia per saber explicar i transmetre els seus objectius proposats. Els trets fonamentals que poden haver intervingut han estat la forma de comunicar, la coherència, el crear expectatives i il·lusió o bé la sinceritat del missatge. Tots aquests aspectes tenen a veure i són analitzables des de la intel·ligència emocional i, inferint, podem fer una semblança amb el que són els medis comunitaris i les organitzacions en quan a l'educació emocional. Anant més enllà a l'educació i a les escoles tenim els mateixos eixos esmentats. Per exemple, en el cas de la comunicació és un tret fonamental que s'ha de saber gestionar en quan a entusiasme, mostrar optimisme, ser positiu/va i a la pràctica, demostrar l'empatia deixant parlar a l'altre, demostrant interès: és el que anomenem l'escolta activa de l'infant, de la família i dels companys i companyes.

## **MARC TEÒRIC I CONCEPTUAL**

A fi i efecte de delimitar l'àrea d'estudi i determinar alguns aspectes sobre la intel·ligència emocional a les organitzacions i prenen l'educació emocional com a un enfocament de cicle vital es pretén fer una breu revisió sobre l'estat de la qüestió.

En els aspectes de l'educació emocional del mestre/a, cada vegada es més necessari un tipus de formació que ajudi a elaborar o reelaborar la relació reflexiva amb nosaltres mateixos i amb els altres per tal de prendre consciència que cal adoptar una forma diferent en quan a l'escenari educatiu, tant a nivell pedagògic, com relacional.

En aquest sentit, (Cases Hernandez, I., 2007) ser mestre/a avui exigeix el domini d'una àmplia sèrie d'habilitats personals que no es poden reduir a l'àmbit d'acumulació de coneixements. En aquest sentit, els tres eixos proposats: habilitats comunicatives, aprenentatge emocional i mètodes d'interiorització ho entén com en l'educació com a pràctica part d'una teràpia i la pròpia teràpia, com educació o reeducació.

En el marc de les habilitats personals, les socio-relacionals de la intel·ligència emocional són essencials per tal de crear un ambient positiu que faciliti la comunicació interpersonal. La resposta als problemes personals i relacionals quan les persones es senten escoltades, acollides i acompanyades facilita crear sinèrgies per anar cap un procés de creixement personal i interpersonal. Segons Arto, A, Piccino, M, i Serra, E, (2008), agrupa aquestes habilitats, en tres àrees: una inherent a l'activitat d'escolta des de l'empatia, una altra a les habilitats comunicatives vers a la creació d'unes capacitats de comunicar eficaçment a nivell descriptiu i expressiu; i una tercera que considera a l'educador/a com a model, en el sentit de les pròpies habilitats (personals i professionals), de l'educador competent i les pròpies de l'educació emocional com són l'autocontrol, l'autoestima i les habilitats de col·laboració.

En quan al lideratge que s'exerceix en una escola o institut ens podem trobar diversos estils que corresponen a múltiples factors personals, competencials i d'acord amb les característiques del centre. El quocient entre tasca (funcions) i relació (interpersonal) ens defineixen un professional en diferents estils en els que prioritza actituds de comandament, direcció, o bé animador/a, estil de donar suport, diàleg o negociació i participació o un estil de delegació de funcions. En el sentit de delegació, en Geis, A, i Longás, J. (coords.), (2006) aposta per un cicle de gestió que afecti a tots els components de l'escola, com a forma de distribució de la funció de la gestió a tots els nivells de l'escola, com a la millor forma de millorar l'eficàcia en el treball però també com a creixement cap a la responsabilitat i l'autonomia dels seus membres i com a garantia de l'estabilitat i la qualitat del centre.

Concretant els aspectes organitzatius en l'escola infantil de 0 a 3 anys, la concebem com a un organismes complexa i polifacètic immers en la societat, donat context peculiar i particular, que es dedica al treball pedagògic co-constructiu, promotor de solidaritat i cooperació i marc essencial per a la pràctica democràtica i emancipadora. L'escola infantil de 0 -3 anys, segons Dalberg, G, Moss, P. i Pence, A. (2005), es peculiar com a entorn obert de la societat amb moltes possibilitats per a realitzar l'escola inclusiva amb infants i famílies i per situar a la pedagogia de la primera infància com a lloc preferent de la societat actual. De la mateixa forma es pronuncia la OCDE (2002), en el sentit de la participació dels pares i mares i de les comunitats, malgrat les dificultats familiars, la influència formativa de l'escola i el desenvolupament personal, emocional i cognitiu de l'infant és fonamental i per a fer-ho possible un dels punts clau és el millorament de la capacitació, competències i condicions de treball de les treballadores i treballadors de l'escola.

En el sentit organitzatiu l'informe de la Inspecció d'Educació del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (2005), assenyala la transcendència de contemplar en l'organització de les llars un espai de treball en equip i que per dur a terme un projecte de qualitat és imprescindible comptar amb uns professionals amb la titulació adequada i amb voluntat d'assegurar un treball en equip liderat per una direcció que assumeixi la responsabilitat del càrrec. Aquestes premisses es preveuen que cal una formació multidisciplinària i adreçades a cada àmbit d'actuació: coherència educativa, relacions i coordinacions, intercanvis i mètodes d'avaluació concrets.

## MARC APLICAT

### Eixos: treball de recerca i relació transversal, concretant en el cicle d'Educació Infantil de 0-3 anys

Com a objectiu de realitzar un estudi de camp sobre el que es pensa de la intel·ligència emocional en l'àmbit escolar s'ha realitzat una enquesta en format reduït per tal de poder avaluar una situació donada. Evidentment, la recerca no pretén ser exhaustiva ni tampoc que les respostes tinguin nivells d'indicadors però sí que es pretén assolir un cert valor documental.

S'ha tingut en compte que la recerca tingués un caire transversal, des de l'escola infantil fins a l'ESO i alhora, multidisciplinari en l'aspecte d'acollir els diferents professionals que treballen en els centres educatius: mestres, direccions de centres, coordinació pedagògica i personal d'administració i serveis. En total, hi ha participat set persones

Per tal d'introduir el tema a consultar i tenir una primera informació, s'ha donat a cada persona el tríptic de les Jornades i un breu resum de les propostes formatives i de tallers que s'hi realitzen. Les preguntes o reflexions han estat tres: la primera per esbrinar el coneixement que es té sobre la intel·ligència emocional, quina importància se li dóna i si es creu que hi ha suficient formació, la segona de caire interpersonal, com es pot desenvolupar i viure la IE als centres educatius (entès com a organització), com es pot treballar en equip o al claustre, amb les famílies i els infants o nois i noies. La tercera, en un sentit més intrapersonal, es pregunta sobre els aspectes i àmbits de la intel·ligència emocional que s'ha pogut canviar o bé s'han presentat dificultats.

- Les persones participants han estat:

<b>QÜESTIONARI SOBRE LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL EN L'ORGANITZACIÓ ESCOLA - INSTITUT: PERSONES PARTICIPANTS</b>			
<b>NIVELL EDUCATIU</b>	<b>PERSONES PARTICIPANTS</b>	<b>CÀRREC DESENVOLUPAT</b>	<b>CENTRE ON TREBALLA</b>
<b>EDUCACIÓ INFANTIL 0-3 ANYS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MONTSE VALLÈS</li><li>• CARME CAPDET</li></ul>	DIRECCIÓ CENTRE  DIRECCIÓ CENTRE	Llar Infants L' Airet (Barcelona) Departament d' Educació EBM Trinitat Nova IMEB - Barcelona
<b>EDUCACIÓ INFANTIL 3-6 PRIMÀRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• LUCIA GOMEZ</li><li>• JOAN GIRALT</li></ul>	MESTRA PRIMÀRIA  DIRECCIÓ CENTRE	CEIP La Farigola, Barcelona Departament d'Educació
<b>EDUCACIÓ SECUNDÀRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ROGER HOYOS</li><li>• ELVIRA ROVIRA</li><li>• CARME PUYUELO</li></ul>	DIRECCIÓ INSTITUT  PERSONAL PAS  COORDINADORA PEDAGÒGICA	IES Vázquez Montalbán Sant Adrià B., Dpt. Educació IES Badalona 7, Badalona Departament d'Educació IES Vázquez Montalbán Sant Adrià B., Dpt. Educació

- Recull de les respostes donades. Donat l'interès documental, es reproduïxen totalment:

**Segurament tens coneixement de la importància de d'intel·ligència emocional en l'àmbit personal i de la relació interpersonal. En el cas d'una organització de la tipologia educativa, com l'escola o el**

**institut, també penses que pot tenir la seva importància i unes característiques pròpies? Què en penses? Creus que es realitza una suficient activitat formativa sobre aquest àmbit?**

- Es considera la IE un aspecte important a desenvolupar a tots els nivells dels centres educatius (0-18) i a nivell del personal PAS. Raporta beneficis al funcionament del centre i millora l'expectativa personal i professional, millora la relació amb l'alumne i les famílies.
- Té importància pel fet de l'ambient (de les tensions, alegries, etc). Tenim, a més a més, els propis problemes de la societat i les nostres pròpies dificultats personals.
- La IE hauria de ser un aspecte inherent al funcionament del centre escolar. Té importància a tots els nivells organitzatius. Es conforma a partir de les capacitats i competències individuals.
- La importància de la interrelació és imprescindible a l'escola. La IE és la base de la organització dels equips multidisciplinaris que avui formen els diferents centres educatius.
- La formació és escassa en l'àmbit educatiu. Es desconeix la oferta formativa. Hi ha molta repercussió sobre la IE però es té poc coneixement, està poc lligat a la pràctica diària i absent de les programacions i avaluacions.
- S'exemplifica una formació que es va dur a terme en un institut, amb resultats dispars: des de l'aprofitament a pensar que no té a veure amb les finalitats educatives. Es proposa una formació en grup per reflexionar sobre les pors, inhibicions o la relació amb l'alumnat adolescent i què podem fer per ajudar-los a créixer emocionalment.
- Crec que conèixer i fer servir la intel·ligència emocional és importantíssim en tots els àmbits. Encara més en un institut o escola on es treballa estimulant emocions i intel·ligències de persones joves a través de les emocions i coneixements que transmeten els adults. La Intel·ligència Emocional es coneix però no sempre s'aplica de forma conscient. No crec que tots els professionals de l'ensenyament estiguin prou formats en aquesta part de la intel·ligència, d'altra banda tampoc se'ls ha demanat mai.

**Des de cada una de les nostres interrelacions: en relació als companys, en relació als infants i nois i noies, a les famílies i a totes aquelles persones lligades al centre, com podem treballar i viure la intel·ligència i l'educació emocional en els nostres centres educatius?**

- S'ha de disposar de la capacitat de prendre acords, saber discutir, evitant les rancúnies. És important propiciar un ambient i una vida agradables. Es valora la IE com aplicació a nivell interpersonal.
- És important tant el treball individual com el de grup. Les actituds individuals tenen lligam i repercussió en el col·lectiu. També es contesta: fins i tot els nois i noies podrien assistir a classes d'intel·ligència emocional d'igual forma que fan altres activitats extra-escolars.
- Podem ser models davant els infants, famílies i companys i això ens hauria de comportar ser conscients i més reflexius. La formació dels equips directius i per a tot es personal del centre ha de basar-se en aquest "model de bones pràctiques", dedicar-hi temps i programar-ho en el treball de claustre i equip. Es pregunta: disposem o disposarem d'aquest temps per aplicar aquestes pràctiques?
- S'afirma que: tots nosaltres desenvolupem tot tipus d'habilitats i portem a cada una de les nostres relacions formals o informals el nostre bagatge personal.
- També s'ha respòs: Hi ha persones que naturalment sense haver estudiat, sense ni plantejar-s'ho manifesta unes habilitats d'educació emocional molt altes, altres menys afortunats tot i que els preocupa no acaben d'afinar ni de tenir èxit en les seves relacions.
- S'exposa que: Hi ha professionals que pensen que l'IE és una "tonteria" i que aquesta pregunta no té cap mena de sentit: és degut a la manca d'empatia personal. De no saber escoltar a l'altre? Projectem les nostres pors? Per comoditat?
- És possible treballar el creixement emocional tant a nivell personal: com a individus; tant a nivell professional: com a docents. Però, de la mateixa manera que per ensenyar valors s'ha de creure en ells i s'ha de donar testimoni amb la nostra actitud, amb el nostre treball ... no val simplement dir-ho; en el treball de la intel·ligència emocional: s'ha de tenir una certa consciència de les nostres habilitats, de les nostres mancances, de les nostres inhibicions ... per poder ajudar a créixer als nostres alumnes. Per això penso que és més difícil que donar una assignatura.
- En els nostres centres penso que hauríem de treballar actituds de col·laboració, fomentar el diàleg i el respecte als companys docents, no docents i a tot l'alumnat. Saber escoltar el que de veritat ens volen dir els nostres alumnes i les seves famílies i no prejudicar-los per estereotips socials i econòmics. Però això és molt difícil, no? Tots caiem en el parany, tots judiquem abans de escoltar, tots tenim les nostres teories de com són aquells pares i perquè actuen d'una manera o altre.

**El fet de treballar en una organització tipus com l'escola ens implica utilitzar una sèrie**

**d'estratègies personals per a la convivència o la millora qualitativa de la tasca que desenvolupem, o bé ens plantejem uns canvis per conuiu i viure millor. En un sentit general, en quins aspectes d'aquests àmbits has pogut implicar-t'hi o bé has tingut dificultats?**

- A l'escola intenta establir una vida agradable, procurar un ambient relaxat, tenir oportunitat de riure, estar content, partint de la base que desenvolupem a l'escola bressol una feina que ens agrada. Com a experiència personal es comenta que: cal deixar els problemes externs que ens poden portar al desencís personal i per això és més saludable fer front als problemes i solucionar-los el més aviat possible.
- Conuiu i relacionar-se comporta vivències enriquidores.
- Cal millorar en el coneixement de les estratègies i les habilitats de l'educació emocional.
- Les crisis en els equips comporta costos emocionals i les bones solucions, a vegades, han significat un avenç per als infants, famílies i equip escola. El problema radica quan es produeixen disgustos emocionals i no s'arriba a solucions i s'enquista en una mala interrelació.
- També es comenta: les estratègies personals en la intel·ligència emocional són relativament fàcils de canviar. Costa més aconseguir dins el claustre la millora qualitativa perquè implica un conjunt de persones diverses.
- En general aquesta feina comporta un continu replantejament de les teves habilitats, de les teves emocions ... Els nois i noies ens fan de mirall i en ell veiem reflectit el millor i el pitjor de la nostra pràctica educativa. Si això, es pres com un repte a nivell personal i en grup es produeixen uns canvis amb nosaltres, en la manera d'ensenyar, i en la manera de com veiem i tractem als nostres alumnes i a les seves famílies. Llavors podríem parlar d'innovació, il·lusió i crítica constructiva.
- A nivell personal podria dir que aquesta feina: la docència" m'ha aportat més aspectes positius que negatius. Crec que m'ha ajudat a créixer com a persona, m'ha ajudat a ser més tolerant en el pensament, els valors i les actituds de les persones. M'ha ensenyat, una mica, a saber escoltar. M'ha ensenyat a tenir una imatge més realista del que sóc, quines habilitats tinc i quines no. Però també està provocant en aquesta última època un cert desencís, un cert cansament (segur que és l'edat), tinc menys paciència i potser sóc massa crítica amb els meus companys.
- Ja que fa més de 24 anys que treballo ens instituts he hagut de canviar més d'un cop per adaptar-me al moment, cada època és diferent sobretot quan parlem dels alumnes, skins, latins, etc. Un altre àmbit de difícil interrelació és el del personal docent amb el personal d'administració i serveis. El cos docent és un cos molt gran i corporatiu. Per això he hagut d'adaptar-me sobretot a cada canvi d'equip directiu, fins que han pogut veure ells mateixos que jo no sóc el seu enemic.

- **Discussió: interpretació dels resultats obtinguts, en format resum:**

- Es constata que en tots els nivells la importància de l'educació emocional i la intel·ligència emocional com a organització a les escoles i instituts, partint que no hi ha una formació adequada, donades les característiques essencials de l'educació dels infants i joves.
- Les dificultats personals influeixen en la pròpia gestió de les emocions i el treball i s'estableixen estratègies personals que serien de més fàcil realització si hi ha una formació i suport.
- S'argumenta que en l'educació emocional és necessària l'establiment d'habilitats, estratègies i ser competents per tal de viure i conuiu amb els infants i joves, famílies i companys i companyes del centre.
- S'analitza una visió positiva de la intel·ligència emocional, donant pautes de bones pràctiques i bon fer personal i psicopedagògic alhora que es valora essencial en l'organització escolar.

## **CONCLUSIONS**

Els i les professionals de l'escola o institut han de reflexionar i debatre sobre la necessitat de l'educació emocional en l'educació. S'evidencia que és necessari però possiblement degut a una mancança o dificultat personal, no se sap com desenvolupar-

ho. El mestre/A o professor/a, com a model, ha de tenir una competència assertiva i empàtica i en aquest sentit, els cursos de formació de direccions o mestres haurien de completar una formació amb la vessant de la intel·ligència emocional. En aquest sentit, també cal valorar que cada un tenim la nostra pròpia història i que això ens dóna una visió pròpia del com entendre i fer.

Es concreta la recerca en el marc del cicle d'educació infantil de 0 a 3 anys perquè és un marc educatiu idoni en les relacions interrelacionals entre els àmbits familiars, educadors i infants. És necessari un marc d'acolliment, d'escolta i acceptació, de co-construcció de coneixements i emocions i un medi per establir interrelacions socials i de treball.

En aquest marc, es considera que la forma idònia de treball és la Comunitat de pràctica, com a grup social constituït amb una finalitat de desenvolupar un coneixement especialitzat, compartint aprenentatges basats en la reflexió compartida sobre experiències pràctiques. La seva dedicació es basa en compartir experiències passades amb el fi de crear una comprensió conjunta i coordinar maneres d'abordar noves experiències, a través d'una estructura formal explícita. D'acord amb aquesta visió i premisses, la Pràctica Reflexiva col·lectiva segons Esteve, O., i Carandell, Z., (2008), s'analitza com a instrument per convertir un centre en una comunitat de pràctica, des de les experiències de les persones, per crear un clima emocional necessari per al desenvolupament cognitiu o per cercar eines per l'autoanàlisi, a través d'una reflexió i l'establiment de dinàmiques de grup concretes.

## REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Arto, A., Piccino, M., i Serra, E. (2008). *Comunicar en la educació*. Madrid: CCS.

Cases Hernandez, I. (2007). *La educació emocional del profesorado*. Buenos Aires: Editorial Magisterio Rio de la Plata (Lumen).

Dahlberg, G., Moss, P., i Pence A. (2005). *Más allá de la calidad en educación infantil*. Barcelona: Graó.

Geis, A., i Longás, J. (coords.). (2006). *Dirigir la escuela 0-3*. Barcelona: Graó.

GENERALITAT DE CATALUNYA- DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ – INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ. (2005). *Informe Global VIEDIN II-2005, Pla Director 2002-2006. ÀREA D'EDUCACIÓ INFANTIL*. Barcelona. Disponible a: <http://www20.gencat.cat/portal/site/Educacio/menuitem.e70ac6bf752abb1c65d3082b0c0e1a0/?vgnextoid=3a080a0b0d8e7110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=3a080a0b0d8e7110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default> (Consulta: 24 gener 2009). Web Departament d'Educació: Dept.:Inspecció educativa.

GENERALITAT DE CATALUNYA- DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ – CURS ASSESORAMENT A CENTRE FONAMENTAT EN LA PRÀCTICA REFLEXIVA. FORMACIÓ DE PERSONES FORMADORES. Formació en curs. (2008-2009). Formadores: Esteve, O., Carandell, Z., Corominas, M., i Rodriguez, M.

OCDE. (2002). *Niños pequeños, grandes desafíos. Educación i atención en la infancia temprana*. México: Fondo de Cultura Económica.