

El saber hacer emocional, destreza ineludible



Cien años de ejercicio profesional han centrado la Orientación en un marco de intervención continua con personas. Para acometer su trabajo el orientador necesita distintas competencias emocionales para captar el clima de un momento dado, escuchar a sus interlocutores, aceptar silencios, no precipitarse, reaccionar con ecuanimidad, liderar equipos, identificar necesidades de apoyo y, en definitiva, asumir el compromiso de convertirse en modelo.

NÚRIA PÉREZ ESCODA Y RAFAEL BISQUERRA ALZINA
Departamento Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación
(MIDE). Facultad de Pedagogía de la Universitat de Barcelona

Muchos autores convienen en fijar el acta de nacimiento de la Orientación en 1908, cuando Frank Parsons (1854-1908) funda el "Vocational Bureau" en Boston y poco después se publica su obra póstuma, *Choosing a Vocation*, en 1909, donde aparece por primera vez el término "Vocational Guidance" (Orientación Vocacional).

Cuando se cumplen los cien años de la fundación de la Orientación, es un buen momento para reflexionar sobre las competencias necesarias para los orientadores, a partir del desarrollo histórico, que ha ido configurando un marco amplio de intervención en el que se incluye, básicamente: orientación profesional, orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (orientación educativa), atención a la diversidad (educación inclusiva) y orientación para la prevención y el desarrollo. Todo ello se realiza a través de programas de orientación psicopedagógica, entrevistas (con alumnado, familias, profesorado), asesoramiento (al profesorado, institución), etc.

Para realizar todas estas funciones se requiere un conjunto amplio de competencias. Muchas de ellas son de carácter emocional, tal como ya intuyeron los representantes de la psicología humanista, con Carl Rogers a la cabeza. La inteligencia emocional, con los trabajos de Salovey y Mayer, y la difusión de Goleman y otros han aportado fundamentación a las distintas funciones de la orientación que estamos comentando. Conviene recordar que Peter Salovey se dedicó al *counseling* antes de implicarse en la inteligencia emocional. Otras aportaciones han puesto un énfasis especial en la formación en competencias emocionales de los profesionales de la orientación.

La importancia de estas competencias viene avalada por el hecho de trabajar continuamente con personas, muchas veces en situaciones delicadas (infancia, adolescencia, dificultades personales, académicas, familiares, etc.), en las que las emociones están a flor de piel.

De la conciencia emocional a los desafíos cotidianos

Hay diversos modelos de competencias emocionales. Aquí presentamos el modelo del GROPE (*Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica*) que ordena estas competencias en cinco bloques.

Conciencia emocional

Se refiere a la capacidad para percibir, identificar y etiquetar con precisión los sentimientos y emociones propias y de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Supone la eficacia en el uso del vocabulario emocional y la comprensión de las emociones de los demás a través de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) de acuerdo con el significado culturalmente atribuido. Esto es importante en cualquier mo-

mento de la práctica orientadora, desde el contacto individual a través de entrevistas con alumnado, profesorado y familias, hasta el trabajo con el profesorado (asesoramiento, claustro), pasando por la intervención directa en el aula. La sensibilidad para captar el clima emocional es un requisito para interpretar apropiadamente la "oportunidad del momento".

Regulación emocional

Implica la capacidad para gestionar las emociones propias y de los demás de forma apropiada. Requiere tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, la autoregulación de la intensidad y la duración de los estados emocionales, etc.

Incluye otras competencias más específicas como: el autocontrol en la expresión de las emociones y sentimientos; la habilidad para regular la impulsividad, que tan a menudo conlleva respuestas de ira descontrolada; el riesgo de violencia; los comportamientos de riesgo; la tolerancia a la frustración; la prevención de estados emocionales negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión); la perseverancia en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades; la capacidad para diferir recompensas inmediatas en favor de otras más a largo plazo, pero de orden superior, etc.

La regulación emocional es básica cuando se interactúa con otras personas, como acontece con los profesionales de la orientación, para los que es esencial saber escuchar, no precipitarse, formular preguntas, aceptar silencios, introducir estrategias de mejora del clima emocional, etc.

Autonomía emocional

Es un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, autoconfianza, automotivación y autoeficacia emocional; la actitud positiva ante la vida; la responsabilidad; la capacidad para analizar críticamente las normas sociales, para buscar ayuda y recursos, para evaluar críticamente los mensajes sociales y personales, para afrontar situaciones adversas (resiliencia) etc. La autonomía emocional favorece la capacidad para autogenerarse las emociones adecuadas en el momento oportuno. Lo cual es muy difícil en situaciones críticas.

Los profesionales de la orientación, en su interacción con alumnado, profesorado y familias, están frecuentemente en situaciones comprometidas, en las que se crean contextos emo-



cionales que condicionan su comportamiento y las respuestas que dan en cada situación. La autonomía emocional es muy importante para poder reaccionar con ecuanimidad, sin el condicionamiento de las presiones que a veces se generan.

Competencia social

Es la capacidad para mantener relaciones satisfactorias con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas (escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, mantener una actitud dialogante, etc.); la capacidad para la comunicación efectiva (receptiva y expresiva); el respeto por los demás; la aceptación y aprecio de las diferencias individuales y grupales; la valoración de los derechos de todas las personas; la capacidad para compartir emociones; las actitudes pro-sociales; la asertividad; la capacidad para inducir y regular las emociones en los demás, etc.

No hace falta insistir en la trascendencia de la competencia social para los orientadores, dada la importancia de dirigir y liderar equipos de trabajo de forma efectiva y a veces de forma indirecta. El orientador que consigue mantener buenas relaciones con alumnado, profesorado y familias, ya ha logrado un porcentaje elevado de sus objetivos, porque ese buen clima le facilitará el cumplimiento de su función y misión.

Competencias para la vida y el bienestar

Es la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean privados, profesionales o sociales, así como las situaciones excepcionales con las que uno se pueda encontrar. Permiten organizar la propia vida de forma sana y equilibrada, propiciando experiencias de satisfacción o bienestar (Pérez Escoda, 2005). Estas competencias incluyen: la capacidad para fijar objetivos positivos y realistas; para tomar decisiones; para identificar necesidades de apoyo y asistencia; saber acceder a los recursos disponibles; y el ejercicio de la ciudadanía activa y participativa, de forma responsable, crítica y comprometida, lo que constituye uno de los retos de la educación actual (Bisquerra, 2008). Probablemente convenga insistir en que la finalidad de la educación es favorecer el bienestar personal y social, y esto pasa por una ciudadanía activa y participativa que usa de la libertad con responsabilidad, para hacer posible la convivencia en paz y en democracia. La teoría del aprendizaje social de Bandura deja claro que se aprende a través de la observación de modelos; los profesionales de la orientación, y de la educación en general, son modelos aunque no les guste serlo, por el compromiso que conlleva. Todos somos humanos y nos equivocamos. Pero a pesar de nuestros errores y limitaciones, no nos queda más remedio que aceptar que educamos más con nuestro comportamiento que con lo que decimos.

Una dimensión presente en todos los espacios

La educación emocional surge de una concepción amplia de la orientación psicopedagógica y en concreto de la orientación para la prevención y el desarrollo humano (Bisquerra, 1998). Conviene que los profesionales de la orientación desarrollen en sí mismos estas competencias, tanto a través de la formación inicial como de la formación continua. De esta forma pue-

den contribuir al desarrollo de las competencias emocionales del alumnado, profesorado (tutores en particular) y familias. La educación emocional, y por tanto el desarrollo de competencias emocionales, puede tener una presencia en la tutoría, que es el espacio por donde mejor se ha podido introducir. También la educación para la ciudadanía ofrece una oportunidad que conviene aprovechar (Bisquerra, 2008). Por extensión, en todas las materias puede y debería estar presente la dimensión emocional.

Para apoyar la labor de los orientadores y del profesorado en general se han elaborado materiales prácticos para la Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Véase por ejemplo las obras de Pascual y Cuadrado (2001), Güell y Muñoz (2003). Estas obras contienen ejercicios que pueden servir de apoyo a los profesionales de la orientación y al profesorado en general.

Evidencias recientes (Informe Fundación Marcelino Botín, IFMB, 2008) han puesto de manifiesto los efectos positivos de las competencias emocionales en la dinámica de clase, la convivencia pacífica, la prevención de la indisciplina, la violencia, el consumo de drogas, la ansiedad, el estrés, la depresión, la solución positiva de conflictos, etc., de forma que se configuran como competencias básicas para la vida. Dado el estado actual de conocimiento, de su importancia y eficacia, se impone la necesidad de desarrollar competencias emocionales en los orientadores, para que puedan hacerse extensivas al profesorado, alumnado, familias y sociedad en general.

para saber más

- ▶ **Álvarez González, M., y Bisquerra, R. (Coords.) (1996-2001):** *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis-Wolters Kluwer.
- ▶ **Bisquerra, R. (2000):** *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis-Wolters Kluwer.
- ▶ **Bisquerra, R. (2008):** *Educación para la ciudadanía. El enfoque de las competencias emocionales*. Barcelona: Praxis-Wolters Kluwer.
- ▶ **Bisquerra, R. (2009):** *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- ▶ **Bisquerra, R. (Coord.) (1998):** *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Praxis-Wolters Kluwer
- ▶ **Güell, M., y Muñoz, J. (Coords.) (2003):** *Educación emocional. Programa para la educación secundaria postobligatoria*. Barcelona: Praxis-Wolters Kluwer.
- ▶ **Informe Fundación Marcelino Botín-IFMB (2008):** *Educación emocional y social. Análisis internacional*. Santander: Fundación Marcelino Botín.
- ▶ **Pascual, V., y Cuadrado, M. (Coords.) (2001):** *Educación emocional. Programa de actividades para la Educación Secundaria Obligatoria*. Barcelona: Praxis- Wolters Kluwer.
- ▶ **Pérez Escoda, N. (2005):** Competencias para la vida y el bienestar. En M. Álvarez y R. Bisquerra, (Coords.): *Manual de orientación y tutoría* (versión electrónica). Barcelona: Praxis- Wolters Kluwer.
- ▶ **Redorta, J., Obiols, M., y Bisquerra, R. (2006):** *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós.