

## TREBALL EN GRUP: Cas a les organitzacions educatives des del punt de vista dels estils comunicatius.

Per Equip docent de *Comunicació en Educació* i Anna Mundet (*Comunicació Interpersonal i Social en l'Experiència Professional, grau d'Educació Social*).

En aquesta activitat es presenta un cas que representa una situació quotidiana amb una problemàtica que va lligada als estils comunicatius que hem treballat (agressiu, passiu, assertiu). Et demanem que llegeixis atentament el cas i després donis resposta a l'apartat d'anàlisi i a l'apartat de dinàmica.

### EXPOSICIÓ DEL CAS:

#### Cas:

*Ets la Maria, coordinadora dels tres equips d'un centre obert de la ciutat de Barcelona des de fa 5 anys. Cada equip (petits, mitjans i grans) té tres educadors. La relació entre els diferents educadors i tu sempre ha sigut molt bona i heu superat adequadament els reptes que l'atenció diària amb nens/es, joves i famílies vulnerables us ha plantejat. Normalment, tots els equips i tu us trobeu a la reunió de coordinació un cop a la setmana amb l'objectiu de veure com avança tot i si hi ha conflictes o situacions a resoldre. Malauradament, al centre porteu una època de moltes tensions perquè les famílies estan patint la crisi fortament i els nens estan més alterats. A més, us han reduït el pressupost i des de fa tres mesos disposeu d'un educador menys al grup de grans, ja que és el grup amb menys nens/es.*

*Des de llavors l'equip de grans, amb la Marta i el Pere com a educadors, no funciona tan bé. Els adolescents estan molt més alterats, i la Marta i el Pere se senten desbordats. Has sentit rumors de que la Marta i el Pere et culpen a tu. Ells creuen que tu podries haver lluitat més perquè no es reduís l'equip del grup de grans, però a tu no tan dit res. Tu estàs enfadada amb ells. Tu (Maria) no tens la culpa de res, ja que vas rebre ordres de la direcció del centre de que calia fer fora un educador, i tu vas defensar que la reducció no era adequada i que generaria conseqüències negatives. Tot i així, et van pressionar molt, i ho vas passar malament molts dies perquè no volies que ningú es quedés sense feina, i a més sabies que seria molt difícil gestionar el grup d'adolescents amb només dos educadors. No ho vas voler explicar a les reunions de coordinació per evitar traspasar aquesta pressió i angoixa als educadors. Finalment, no vas tenir opció i vas indicar que es fes fora a l'últim que havia entrat. Creus que vas fer tot el*

*que va estar a les teves mans. A més, sents que la Marta i el Pere no estan sent bons professionals i estan actuant amb immaduresa fins al punt que els adolescents els hi estan perdent el respecte. També consideres que no estan sent gent empàtics, perquè no entenen que per tu no va ser fàcil fer fora a algú del teu equip, i són uns egoistes perquè només es preocupen perquè tenen més feina, en comptes de preocupar-se per com ser més creatius i donar una resposta adequada al adolescents tot i ser només dos.*

*A les reunions d'equip la Marta i el Pere estan callats, no interactuen ni amb tu, ni amb la resta d'educadors i no són capaços de mirar-te als ulls o demanar-te que volen parlar amb tu. Diuen a tot que sí i eviten quedar-se a soles amb tu. Tu ets sents incòmoda, i ja els hi has preguntat directament diversos cops a la reunió de coordinació què està passant que no saben posar ordre al seu grup d'adolescents. En alguns casos els has hagut de cridar i amenaçar dient que des de la direcció t'estan plantejant que si la cosa continua així caldrà posar sancions.*

*Ahir vas haver de portar a un dels adolescents a urgències perquè es va barallar amb un altre del seu grup i va rebre un cop de puny a l'ull. Avui a la reunió de coordinació el primer que fas és cridar a la Marta i al Pere i dir que aquesta situació al grup de grans és intolerable i que és culpa d'ells. Que són uns ineptes i que potser els hauries d'haver despatxat a ells. Els hi dius que ja et poden donar ara mateix una solució. La Marta, s'aixeca de cop i marxa tancant la porta fortament. El Pere, sense aixecar, la mirada es posa a plorar.*

## PROPOSTA DE TREBALL

### A/ ANÀLISI

Aquesta és la part analítica i reflexiva del treball, i la seva realització implica la REDACCIÓ D'UN INFORME que doni resposta a les qüestions plantejades més avall o a altres que l'alumnat consideri rellevants des del punt de vista *de ls estils comunicatius*. Cal resoldre les qüestions a partir de tot el contingut de l'assignatura però focalitzant-nos més en els conceptes que formen part de la comunicació interna de les organitzacions educatives així com dels estils de comunicació intersubjectiva.

#### Qüestions per a l'anàlisi de la comunicació del cas:

1-De manera general, com resumiríeu en dues línies la situació del cas, què creus que ha passat en clau d'estils de comunicació?

2-Quins estils comunicatius identifiques en el relat? (agressiu, passiu, assertiu)

3-Posa't a la pell de la Maria i explica els següents elements presents en la seva comunicació en el cas:

3.1-Quin és el teu "objectiu" comunicatiu?

3.2-Quin missatge transmetes en la comunicació?

3.3- Quin missatge creus que reben els receptors de la comunicació?

3.4- Quines actituds i/o emocions pot generar el teu estil comunicatiu en els receptors? .

3.5- Quines han estat les facilitats i quins els obstacles en la comunicació?

4.Quines tècniques podria haver utilitzat la Maria per ser més assertiva?

#### LLIURABLE

L'elaboració de l'informe es durà a terme en grup (4-6 estudiants).

#### Estructura:

- **Portada.** Conté el títol de l'activitat, el nom de l'assignatura, el grup, el curs, el nom i cognoms del professor/a i el nom i cognoms dels membres del grup.
- **Introducció.** A criteri de l'alumnat, plantejament de la principal problemàtica que planteja el cas des del punt de vista. Identificació de les principals dificultats que

presenta i estratègies adoptades a l'hora de resoldre'l.

- **Anàlisi.** Resposta argumentada a cadascuna de les qüestions plantejades. Fonamentar les respostes utilitzant cites sobre les diverses lectures i textos de l'assignatura i d'altres que l'alumnat hagi cercat.
- **Reflexió i conclusions.**
- **Referències.** Llistat de referències bibliogràfiques en format APA de cadascuns de les cites introduïdes en el text de les respostes (mínim 3).

*Extensió:* 10 – 12 pàgines (Din A4, Arial o Calibri 11, interlineat 1,5)

*Contingut:* Pot incloure text i figures (imatges, diagrames, gràfics); el text ha d'estar degudament documentat i referenciat incloent cites i referències en format APA.

*Format:* PDF.

El lliurament de l'informe s'ha de realitzar a l'espai de lliurament de l'Activitat 4 habilitat a l'aula virtual (al Tema 4). La data límit de lliurament s'ha de consultar al document del "Calendari i pla de treball" que hi ha penjat a la Introducció de l'aula virtual de l'assignatura.

## **B/ DINÀMICA**

Aquesta és la part performativa de l'activitat. L'alumnat treballa en el mateix grup de treball de 4-6 estudiants i s'haurà de coordinar amb la resta de grups de la resolució d'aquest cas per ESCENIFICAR la resolució del cas el dia indicat al pla de treball.

Cal aplicar totes les capacitats i coneixement adquirit a l'assignatura de forma integrada i contextualitzada en les situacions plantejades. Ens referim a les estratègies de comunicació interpersonal (comunicació assertiva, capacitat d'argumentació i exposició, gestualitat, etc.), als fonaments de comunicació en les organitzacions (en aquest cas, fonamentalment de comunicació interna), com a elements que ens poden ajudar a comprendre el context institucional i social on es produeixen les situacions descrites.

## **PREPARACIÓ**

Cada grup haurà d'escollir els personatges que el representen i preparar la seva actuació. Tots els grups s'han de coordinar per repartir-se els papers i allò que han de dir:

- **GRUP 1.** Rol de la coordinadora: la Maria.
- **GRUP 2.** Els educadors dels grup dels grans: en Pere i la Marta.
- **GRUP 3.** La direcció del centre, que han contemplat posar sancions, i els adolescents del grup de grans.

## **ESCFENIFICACIÓ**

Representació de les següents escenes.

- **Escena 1:** una reunió fictícia posterior a l'última escena, on la Maria convoca a la Marta i a en Pere. Objectiu: Disculpar-se i aclarir la situació per trobar una solució al conflicte. (Durada: 5-10 minuts)
- **Escena 2:** Una tutoria de la Marta, en Pere i la Maria amb el grup dels grans. (Durada: 5-10 minuts). Objectiu: calmar el clima del grup i recuperar la credibilitat com a educadors.
- **Escena 3:** Reunió entre la direcció i la Maria. Objectiu: donar evidències que la situació s'ha calmat gràcies a una bona gestió comunicativa. (Durada: 2-5 minuts)

## **DISCUSSIÓ**

Un cop acabada l'escenificació, iniciarem una discussió i anàlisi de les qüestions següents a nivell de tot el grup classe:

1. A què ens enfrontem? Davant de quin tipus de fenomen relacionat amb els estil comunicatius i la gestió de la comunicació interna ens trobem?
2. I ara què fem? Com ha actuat la Marta? Què cal fer a partir d'ara?
3. Què fem respecte la Marta? Què fem respecte el Pere?
4. Hem de revisar alguna cosa a nivell de centre?
5. Tenim un problema comunicatiu que cal abordar? I educatiu? Com ho farem?
6. Com han actuat els diversos personatges des del punt de vista de la comunicació interpersonal?