

# Activitat d'aprenentatge: Anàlisi d'una situació comunicativa en l'àmbit socioeducatiu



Equip docent: Anna Mundet i Marc Fuertes-Alpiste  
Barcelona, 2021

## Introducció

A través de la l'assignatura obligatòria de *Comunicació interpersonal i social en l'exercici professional* del Grau d'Educació Social de la Universitat de Barcelona es planteja una activitat d'aprenentatge que pretén donar a l'alumnat l'experiència d'un aprenentatge aplicable a la realitat professional del seu àmbit laboral. Aquesta pretensió no és casualitat, sinó que s'alineja amb un moment acadèmic de repensar la docència universitària en el marc del Pla Bolonya i el plantejament del projecte Espai Europeu d'Educació Superior (EESS).

L'activitat es planteja com a equip docent i per treballar de manera individual amb l'alumnat, el qual ha de buscar propostes de resolució de la situació, analitzant els elements relacionats amb la comunicació interpersonal i social.

Es presenta un cas que representa una situació quotidiana amb una situació que va lligada als estils comunicatius que es treballen al llarg de l'assignatura (agressiu, passiu i assertiu).

**Descripció de la situació comunicativa:  
el cas d'una educadora de Centre Obert**

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 angouxa 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 va 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.

**Elements a considerar per l'anàlisi de la situació  
i la comunicació del cas**

- A. De manera general, com **resumiries** en dues línies la situació del cas, què creus que ha passat en clau d'estils de comunicació?
- B. Quins **estils comunicatius** identifiqués en el relat? (agressiu, passiu, assertiu)
- C. Posa't a la pell de la Maria i explica els següents elements presents en la seva comunicació en el cas:
- i. Quin és el teu "**objectiu**" comunicatiu?
  - ii. Quin **missatge transmets** en la comunicació?
  - iii. Quin missatge creus que **reben els receptors** de la comunicació?
  - iv. Quines **actituds i/o emocions** pot generar el teu estil comunicatiu en els receptors? .
  - v. Quines han estat les **facilitats i quins els obstacles** en la comunicació?
- D. Quines tècniques podria haver utilitzat la Maria per ser més **assertiva**?

## **Lliurament de l'activitat**



El lliurament de l'activitat s'ha de realitzar en un document pdf que no ocupi més de 2 pàgines i lliurar-lo a l'espai de l'aula virtual (al Bloc II) destinat al mateix. 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.