



Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social

PROPUESTA EDUCATIVA EN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL GRADO DE TRABAJO SOCIAL.

Autora:

D^a. Lara Pérez Gusano

Tutor:

D^a. Carolina Puertas Flores

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
CURSO 2022-2023**

FECHA DE ENTREGA: 22 de junio de 2023

RESUMEN

En este trabajo se pretende elaborar una propuesta educativa basada en los hallazgos realizados hasta el momento sobre la importancia de la Inteligencia Emocional en el Trabajo Social. Para ello se realizó una revisión sistemática en la que se incluyó un total de treinta y tres artículos.

La IE es un recurso fundamental para los/las trabajadores/as sociales, partiendo de esta base, es indudable que los planes formativos de Trabajo Social deben contemplar la Inteligencia Emocional. Por ello, ofreceremos un análisis de su importancia a nivel interpersonal e intrapersonal haciendo gran hincapié en la urgente necesidad de proteger el bienestar y la salud mental de los/las trabajadores/as sociales.

Finalmente, el planteamiento principal de este trabajo es el diseño de una propuesta de intervención educativa, para desarrollar la Inteligencia Emocional en el Grado de Trabajo Social.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Trabajo Social, Propuesta Educativa, Bienestar.

ABSTRACT

This paper aims to develop an educational proposal based on the findings made so far on the importance of Emotional Intelligence in Social Work. For this purpose, a systematic review was conducted, which included a total of thirty-three articles.

Emotional Intelligence is a fundamental resource for social workers, on this basis, there is no doubt that the training plans of ST should include Emotional Intelligence. Therefore, we will offer an analysis of its importance at the interpersonal and intra-personal level with great emphasis on the urgent need to protect the well-being and mental health of social workers.

Finally, the main approach of this work is the design of an educational intervention proposal, to develop Emotional Intelligence in the Degree of Social Work.

Key words: Emotional intelligence, Social Work, Educational proposal, Well-being.

Siglas: Inteligencia Emocional (IE), Trabajo Social (TS), Síndrome Burnout (SB)

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Justificación del tema y planteamiento del problema.	5
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO.	7
2.1. Objetivos generales	7
2.2 Objetivos específicos	7
3. METODOLOGÍA.	7
4.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
4.1Evolución del concepto de IE.....	9
4.2. Definición de IE.	11
4.3 Principales modelos de IE.	12
4.3.1 <i>El modelo de Goleman.</i>	12
4.3.2 <i>El modelo de Bar-On (1997).</i>	13
4.3.3. <i>El modelo de Petrides y Furnham (2001).....</i>	13
4. 4 El modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997).	14
4.4.1 <i>Percepción, valoración y expresión de las emociones.</i>	14
4.4.2 <i>Facilitación emocional del pensamiento.....</i>	16
4.4.3 <i>Comprensión y análisis de las emociones: empleo de conocimiento emocional.</i>	16
4.4.4 <i>Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.</i>	17
4.5. Medición de la IE en el modelo de Mayer y Salovey	19
4.5.1 <i>Controversias de la medición de la IE.....</i>	19
4.6 El bienestar en el Trabajo Social	20
4.6.1 <i>Síndrome Burnout.</i>	20
4.6.2 <i>Salud mental de los/las trabajadores/as sociales</i>	21
4.6.3 <i>Inteligencia Emocional y SB</i>	22
5. PROPUESTA EDUCATIVA EN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL GRADO DE TRABAJO SOCIAL.....	23
5.1 Contextualización.	23
5.2 Competencias.	23
5.3Objetivos.....	24
5.4. Metodología.....	24
5.5 Actividades.....	24
5.6. Recursos.....	24

5.8 Contenidos y/o Bloques temáticos.	26
5.9 Métodos docentes y principios metodológicos.	28
5.10 Plan de trabajo.	29
5.11 Sistema y características de la evaluación.	30
5.12 Criterios de calificación.	30
6.CONCLUSIONES.	31
7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de las etapas de la IE.	10
Tabla 2: Clasificación de las competencias socioemocionales en el modelo de Goleman (2001).	12
Tabla 3: Recursos.	25
Tabla 4: Temporización.	25
Tabla 5: Dedicación del estudiante a la asignatura.	29
Tabla 6: Evaluación.	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología	8
Figura 2: Modelo de IE de Salovey y Mayer (1990).	15
Figura 3: Emoción	16

1.INTRODUCCIÓN.

1.1. Justificación del tema y planteamiento del problema.

Los contenidos teóricos que se abordan en el grado de Trabajo Social (en adelante, TS) tienen una gran importancia para el futuro desempeño profesional. En el grado de TS las asignaturas vinculadas a la Inteligencia Emocional (en adelante, IE) son escasas, no hay ninguna asignatura cuyo principal sentido sea que los/las alumnos/as aprendan y desarrollen IE. A pesar de los numerosos estudios que demuestran que los/las trabajadores/as sociales con IE están mejor preparados para atender las demandas de los/las usuarios/as, mantener una mejor relación interpersonales y prevenir el estrés laboral, no existe en el plan educativo una formación explícita en IE.

Teniendo en cuenta las funciones que realizan los/las trabajadores/as sociales es clave que entiendan y manejen sus estados emocionales, de tal manera que les permita tanto afrontar sus propias frustraciones como constituirse en referentes de los/las usuarios/as (Millán et al., 2021). Es esencial que los/las trabajadores/as sociales mantengan con los/las usuarios/as una relación de confianza donde obtengan resultados positivos de la interacción. Los/las trabajadores/as sociales están en continuo contacto con personas en situaciones complejas donde se establece una relación de ayuda que posibilite incrementar la calidad de vida de los/las usuarios/as. Los/las trabajadores/as sociales trabajan con personas a quienes deben ofrecer una atención ética, consistente y fundamentada, basada en una buena relación. Estas exigencias laborales y la continua interacción con las personas conllevan que los profesionales de TS con frecuencia muestran altos niveles de ansiedad general y bajo bienestar mental (Kuok, 2022).

La naturaleza estresante del TS se basa en sus características laborales, unido a los factores contextuales y la disposición de recursos materiales y humanos que le otorgan un carácter estresante con mayor predisposición a desarrollar estrés y burnout (kuok, 2022). Las características del puesto de trabajo demandan incorporar estrategias formativas en los planes docentes para optimizar la actividad profesional y mejorar la calidad de las intervenciones con los/las usuarios/as (Millán et al., 2021). Los profesionales de TS que poseen conocimientos en IE son considerados más eficaces y eficientes en las intervenciones, en los últimos años el conocimiento en IE se considera un aspecto importante en la productividad (Bisquerra, 2003).

El quehacer profesional requiere que los /las trabajadores/as sociales eduquen sus emociones para proteger su bienestar emocional y potenciar su rendimiento laboral. La IE tiene beneficios a nivel interpersonal, favorece la calidad de la intervención, una relación más cercana y horizontal con los/las usuarios/as, también a nivel intrapersonal el conocimiento en IE tiene beneficios para

los profesionales de TS, la IE es el principal recurso para proteger del estrés laboral (García, 2022). Atendiendo a la gran variedad de problemáticas sociales que abordan los/las trabajadores/as sociales es necesario aplicar programas de desarrollo de IE. Los altos niveles de IE se correlacionan positivamente con un mayor compromiso laboral y cognitivo, lo que desemboca en una mayor dedicación a los/las usuarios/as, una atención plena a las necesidades personales y sociales de la persona y mayores niveles de empatía y motivación laboral (Kuok, 2022).

En definitiva, la IE es una cualidad necesaria para los/las trabajadores/as sociales (Ramírez et al., 2022) por ello, es esencial incorporar la IE en el plan formativo del Grado de TS para mejorar la calidad de las intervenciones sociales y proteger el bienestar físico, psicológico y emocional de los/las trabajadores/as sociales.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO.

2.1. Objetivos generales

1. Diseñar un programa para la mejora de la IE en el ajuste psicosocial y el rendimiento laboral de los profesionales de TS.

2.2. Objetivos específicos

1. Conocer la importancia de los aspectos psicosociales en la práctica profesional.
2. Apoyar la necesidad que existe de incluir la IE en el currículum de TS.
3. Reivindicar la importancia de la gestión emocional en la educación, a través de una fundamentación sólida y con prácticas efectivas.
4. Desarrollar una propuesta educativa sobre la IE susceptible de ser incluido en las Guías docentes de TS.

3. METODOLOGÍA.

La búsqueda de los artículos que componen la muestra de investigación se lleva a cabo durante los meses de febrero y marzo de 2023. Para dicha búsqueda se utilizan las bases de datos, Scopus y Web of Science. De tal forma que en cada base de datos se realiza una primera búsqueda con las palabras “Inteligencia Emocional y Trabajo Social” incluidas en el título o en las palabras clave, limitando los años de búsqueda del 2019 a 2023, y siendo material de “libre acceso”: TITLE (Inteligencia emocional) OR KEY (Trabajo Social) AND (“open access”) =2019-2023.

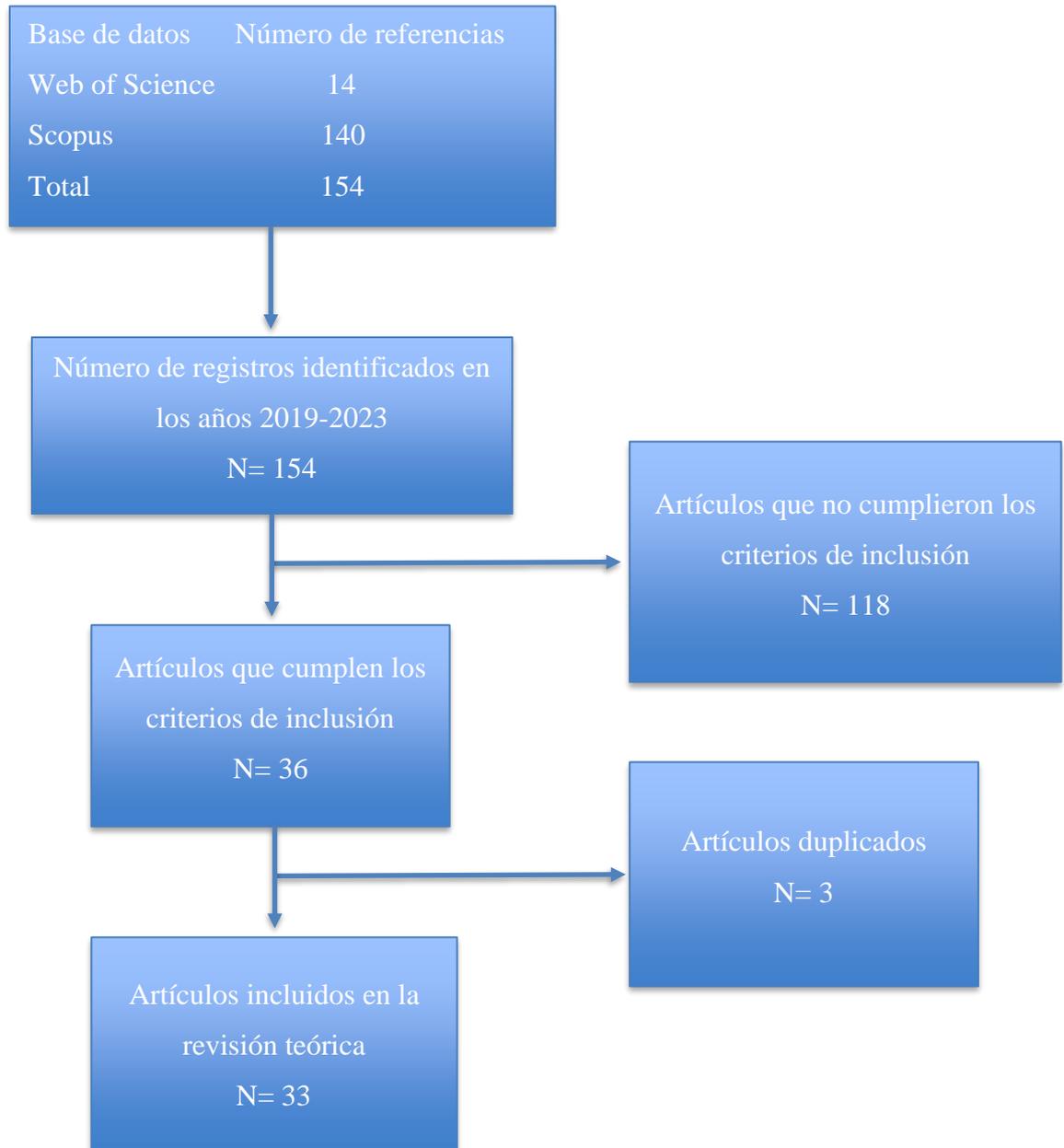
Esta primera búsqueda supone el acceso a 140 en Scopus, 14 en Web of Science. Para la selección rigurosa de los artículos se elaboran unos criterios de calidad y se eliminan de la primera selección todos aquellos trabajos que no cumplen con esos criterios, que se mencionan a continuación:

1. Estudios centrados en el área del TS.
2. Trabajos desarrollados en el ámbito educativo universitario.

Para comprobar los criterios de inclusión se realiza una lectura del abstract y de las conclusiones de todos los artículos y todos aquellos que no cumplían con los criterios son excluidos. Después de este proceso de los artículos encontrados inicialmente se seleccionaron 36. Asimismo, de los 36 artículos seleccionados se eliminan 3 por estar duplicados, quedando un total de 33 artículos.

En la Figura 1 se presenta la metodología utilizada en la búsqueda de literatura en esta revisión sistemática.

Figura 1: Metodología



Fuente: Elaboración propia

4.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1Evolución del concepto de IE.

El término de IE ha sido de gran interés a lo largo de la historia, tradicionalmente el concepto de inteligencia y emoción se han mostrado opuestos, la inteligencia se ha venido relacionando con la razón y el saber, mientras que la emoción se ha vivido de forma privada, lejos de la vida social y profesional. Como consecuencia, ha sido excluido del contexto educativo (Bisquerra et al., 2015). A lo largo de las últimas décadas, el estudio psicológico de la inteligencia ha experimentado una progresiva evolución.

Uno de los precursores de la IE es Howard Gardner publicó *Frames of mind. The Theory of multiple intelligences* (Gardner,1983). Esta obra tuvo escaso eco en el mundo de la psicología, sin embargo, provocó un gran revuelo entre los profesionales de la educación. Diez años más tarde se publica *Multiple Intelligences. The Theory in practice* (Gardner, 1993). Gardner (1993) distingue un total de siete inteligencias: lógico-matemáticas, lingüística, espacial, musical, cineástica-corporal, interpersonal e intrapersonal. Gardner, en 1995 incluyó la inteligencia naturista y en 1998 volvió a modificar su teoría de las Inteligencias Múltiples, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

Otro de los precursores de la IE es Sternberg (1988) quien elabora la teoría triárquica según la cual hay tres tipos de inteligencias: inteligencia analítica, inteligencia práctica, inteligencia creativa. La inteligencia analítica se relaciona con la académica, comprende aspectos relacionados con la memoria, capacidad de trabajo, etc. La inteligencia práctica es la habilidad para resolver problemas prácticos de la vida para una mejor adaptación al contexto. Entre las habilidades incluidas están: reconocimiento de los problemas, localización de recursos para solucionar problemas, definición del problema, evaluar la solución del problema. La inteligencia creativa es la habilidad que nos permite aprender a partir de la experiencia. En este sentido Sternberg observa que resulta de importancia el grado de novedad de las experiencias y tareas. Ambos autores Gardner y Sternberg coinciden en la necesidad de reformular el concepto de inteligencia, ampliándolo y haciéndolo compatible con los hallazgos de las neurociencias.

Aunque el concepto del IE fue introducido en 1990 por Peter Salovey y John Mayer, no es hasta 1995 cuando se produce una mayor divulgación del concepto gracias al best seller de Goleman, *Inteligencia Emocional* (Goleman, 1995). Años más tarde, surgen inquietudes en torno al concepto que llevan a Bar-On a elaborar un instrumento de evaluación de la IE; el EQ-i (Emotional Quotient Inventory). En la tabla 1 podemos observar las etapas de la IE.

Tabla 1: Características de las etapas de la IE.

Etapas	Características
Primera fase 1900-1970	Diferenciación de los conceptos de emoción e inteligencia.
Segunda fase 1970-1990	Gardner expone la teoría de las inteligencias múltiples. Sternberg presenta la teoría triárquica.
Tercera fase 1990-1993	Mayer y Salovey publican varios artículos que tratan sobre la IE y en ellos proponen un modelo sobre sus componentes que, posteriormente les servirá como guía para exponer la versión final de su teoría.
Cuarta fase 1996-1997	Difusión y expansión del concepto en los círculos académicos y populares gracias al libro “Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman (1996). Aparición de la primera versión de Emotional Quotient Inventory del Modelo de Bar- On (1997).
Quinta fase 1998-2020	Transición del Modelo de tres habilidades básica de Mayer y Salovey (1990), a un modelo de cuatro (Mayer et al., 2000) percepción, comprensión, facilitación emocional y regulación emocional.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Definición de IE.

Salovey y Mayer (1990) pretenden aportar un concepto nuevo de IE que sirva como marco teórico para integrar la amplia variedad de estudios disgregados en la literatura que tienen en común la investigación de cómo las personas aprecian y comunican las emociones, y de cómo usan esas emociones para solucionar problemas. En la presentación de este modelo, Salovey y Mayer (1990) definen la IE por primera vez como “el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189).

Siete años después de su primera definición formal de IE realizan una revisión de su trabajo y elaboran un segundo modelo (Salovey y Mayer, 1997) en el cual incluye una cuarta dimensión de la IE, la comprensión de las emociones. En este modelo se ofrece una nueva definición de IE “Inteligencia emocional implica la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder a, o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional; y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual (p.10).

Para Goleman (1995) la IE implica la capacidad de gestionar las emociones, se puede educar, cambiar, desarrollar y mejorar. Para este autor la IE constituye una aptitud maestra que influye profundamente, sobre todas nuestras otras facultades ya sea favoreciéndolas o dificultándolas.

Por su parte Bar-On (1997) concibe la IE como un conjunto de habilidades, competencias y capacidades no cognitivas que influyen en la persona para tener éxito en la vida, con un impacto directo en el bienestar psicológico general. Influenciado por la psicología positiva, Bar-On considera la inteligencia emocional como una parte integral de la psicología positiva y necesaria para la felicidad del ser humano. Es conocido por desarrollar una prueba psicométrica para evaluar la inteligencia emocional y social.

4.3 Principales modelos de IE.

Entender qué es la IE es una tarea compleja en cuanto que está varía en función del modelo teórico que se tome como referencia. Mayer, Salovey y Caruso (2000) hicieron una diferenciación entre modelos “de capacidad” y modelos “mixtos” de la IE. En esta distinción los modelos de capacidad se refieren a la interacción que surge entre la emoción y la inteligencia, mientras que los modelos mixtos conciben la IE como una capacidad intelectual que incluye otros aspectos mentales y rasgos de personalidad (Mayer et al., 2000).

4.3.1 El modelo de Goleman.

Goleman defendió que la IE tiene una gran influencia en nuestro día a día. Goleman (1998) recalca la diferencia entre competencia emocional e IE, para este autor una competencia emocional es una capacidad aprendida basada en la IE que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Goleman (2001) presenta el marco de su teoría esquemática a través de una intuitiva organización de las 25 competencias emocionales basadas en dos criterios cruzados que derivan en cuatro grupos de competencias. Estos dos criterios son, por una parte, el carácter interpersonal e intrapersonal de las competencias y, por otro, el tipo de proceso emocional que implica cada competencia (reconocimiento vs. regulación). En la tabla 2 podemos observar la clasificación de competencias socioemocionales en el modelo de Goleman (2001).

Tabla 2: Clasificación de las competencias socioemocionales en el modelo de Goleman (2001).

	Competencia personal	Competencia social
Reconocimiento	Autoconciencia Autoevaluación Autoconfianza	Empatía Orientación al cliente Conciencia organizacional
Evaluación	Autocontrol emocional Formalidad Responsabilidad Adaptabilidad Motivación de logro Iniciativa	Desarrollo de los demás Influencia Comunicación Gestión de conflictos Liderazgo Catalización del cambio Construcción de alianzas Trabajo en equipo

Fuente: Bisquerra (2003)

4.3.2 *El modelo de Bar-On (1997).*

El modelo de Bar-On es otro de los que más influencia ha tenido en la literatura sobre IE. Según este modelo, la IE (que él prefiere llamar inteligencia social y emocional) se divide en cinco grandes áreas de IE cada una de las cuales está integrado por varios subcomponentes hasta un total de quince. Estos componentes son los siguientes:

1. Inteligencia intrapersonal incluye autoconciencia emocional, asertividad, auto aprecio o autoestima, autorrealización e independencia.
2. Inteligencia interpersonal incluye empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social.
3. Adaptabilidad incluye solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad.
4. Gestión del estrés incluye tolerancia al estrés y gestión de impulsos.
5. Estado de ánimo general. Incluye un indicador general de felicidad y otro de optimismo.

Posteriormente, Bar-On (2000) realiza una revisión de su modelo de IE y excluye cinco subcomponentes (optimismo, autorrealización, felicidad, independencia y responsabilidad social) estos serían considerados facilitadores la inteligencia socioemocional. Estos diez factores parecen ser los componentes claves de la inteligencia emocional o socioemocional.

4.3.3. *El modelo de Petrides y Furnham (2001).*

El modelo de IE de Petrides y Furnham (2000) recalcan la necesidad de distinguir entre IE como capacidad de procesamiento de información emocional y la IE como rasgo de personalidad, “los dos constructos no son mutuamente excluyentes y pueden por tanto coexistir. En principio, no hay razón por la que la operacionalización del primero debiera impedir la del segundo y viceversa” (Petrides y Furnham, 2001, p.427).

Petrides y Furnham (2001) delimita cuales son las facetas que componen la IE entendida como rasgo de personalidad. Posteriormente sobre esta propuesta se edificó la teoría de la IE rasgo. Petrides y Furnham (2006) consideran la IE como rasgo de orden inferior de la personalidad, así según estos autores la IE rasgo constituye una constelación de auto percepciones y disposiciones emocionales (evaluadas a través de autoinformes). Estos autores recalcaron que, si la IE se evalúa a través de autoinformes, se ha de admitir que no se está evaluando “una inteligencia” (una capacidad para...) sino una característica (o rasgo).

4. 4 El modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997).

Tras una exhaustiva revisión de los principales modelos de IE, se propone una propuesta educativa basada en el modelo de habilidades de Mayer y Salovey (1997). Este modelo favorece la realización de intervenciones para el desarrollo de un conjunto de las potencialidades cognitivas y emocionales dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. A diferencia de los anteriores modelos, la IE es entendida como una habilidad o competencia.

Sus creadores, Mayer y Salovey (1997) definen la IE como “una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones” (p.10). A partir de aquí, presentan su modelo teórico formado por cuatro habilidades básicas (Mestre et al., 2008).

4.4.1 *Percepción, valoración y expresión de las emociones.*

Percepción, valoración y expresión de las emociones es la habilidad para identificar y reconocer a nivel fisiológico y cognitivo los estados emocionales tanto propios como ajenos, lo que implica la activación de procesos superiores como la atención y decodificación de las señales emocionales. Un medio a través del cual se valoran y se expresan las emociones es el lenguaje (apreciación/valoración y expresión verbal y no verbal de las emociones). Un aspecto en la valoración y expresión de las emociones con los demás es la empatía, los/las trabajadores/as sociales empáticos son capaces de ponerse en el lugar de los demás y experimentar emociones y sentimientos provenientes de otros individuos (Maximiano et al., 2020).

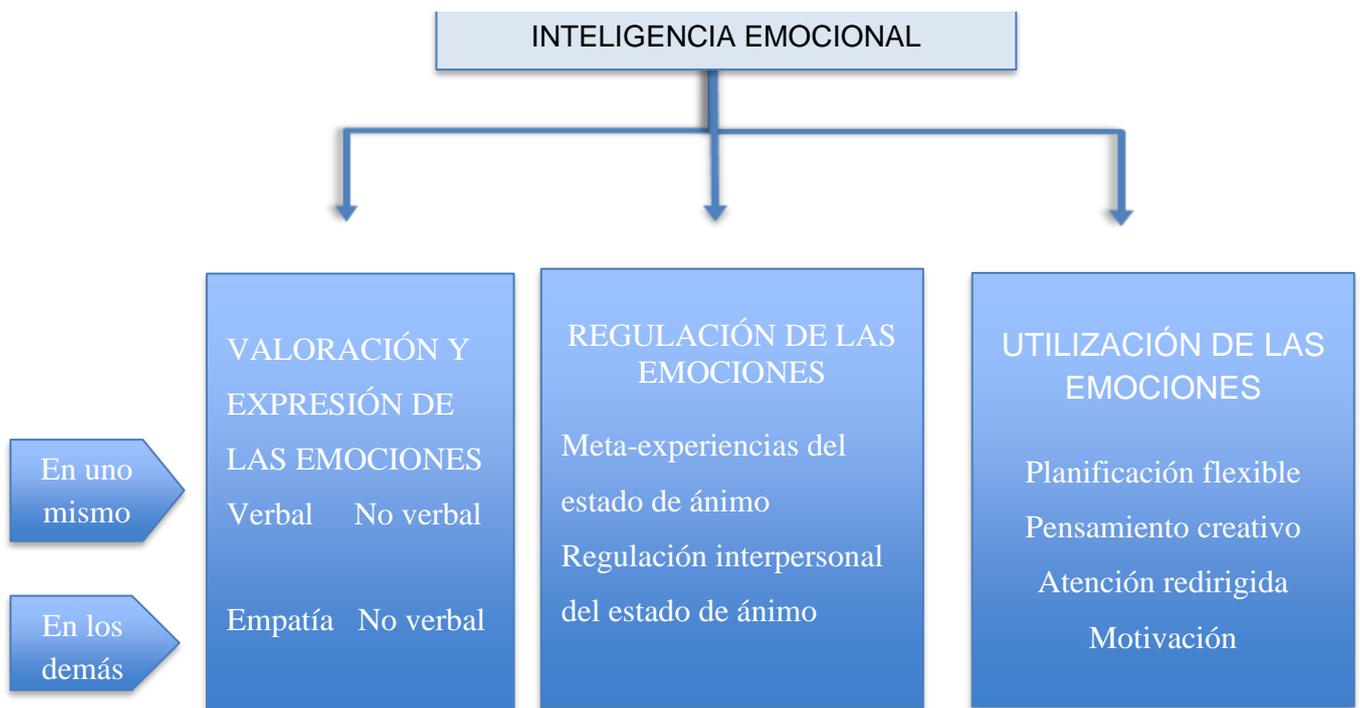
El TS es una profesión orientada a ofrecer una relación de ayuda, cuyo objetivo es la promoción de la autonomía, integración de las personas y ofrecer una atención integral, individualizada e integrada. Para poder ofrecer una atención centrada en la persona es necesario conocer los intereses, gustos y preferencias de los/las usuarios/as, para ello es esencial realizar una valoración de las emociones de los/las usuarios/as. La empatía es un factor protector frente a la fatiga y la ansiedad (Stevens y Moral, 2022).

No es frecuente que los/las usuarios/as expresen verbalmente sus emociones y estas, en consecuencia, suelen expresarse a través de otros medios. La clave que nos permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad para captar los mensajes no verbales (Goleman, 1996). Los/las trabajadores/as sociales en su quehacer diario se relacionan con personas y establecen una relación profesional, horizontal e intensa. Para que los profesionales de TS puedan ofrecer una atención social efectiva necesitan conocer cuáles son los intereses,

capacidades y deseos de los/las usuarios/as, para ello es esencial emplear una comunicación efectiva (Barreto, 2017).

En el modelo que proponen Mayer y Salovey, la IE incluye tres procesos mentales: valoración y expresión de las emociones en uno mismo y en los demás, regulación emocional en uno mismo y en los demás y uso de las emociones de manera adaptativa. En la figura 2 se refleja el modelo de Mayer y Salovey (1990).

Figura 2: Modelo de IE de Salovey y Mayer (1990).



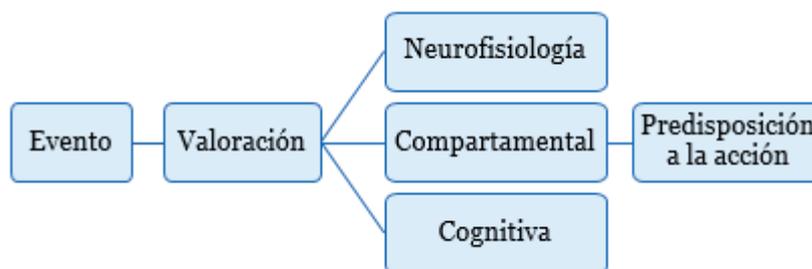
Fuente: Mayer y Salovey (1990)

4.4.2 Facilitación emocional del pensamiento.

Facilitación o asimilación emocional implica la creación de un nexo entre el razonamiento o la solución de problemas y el estado emocional que lo precede, por lo tanto, se centra en el efecto que las emociones tienen sobre el sistema cognitivo, es decir, las emociones priorizan las ideas dirigiendo la atención hacia la información importante. Los estados emocionales estimulan diferentes aproximaciones específicas hacia los problemas (Mayer y Salovey, 1997).

En el contexto del TS es importante el manejo de las emociones en las relaciones entre profesionales y en la propia intervención con los/las usuarios/as (Millán et al., 2021). En la intervención social las emociones dificultan o favorecen nuestra capacidad de pensar, de planificar y de solucionar problemas (Goleman, 1996). Entender las emociones es una tarea difícil debido a que son un estado complejo que se genera como respuesta a un acontecimiento interno y externo (Bisquerra, 2003). En la figura 3 se esquematiza la emoción.

Figura 3: Emoción



Fuente: Bisquerra (2003)

4.4.3 Comprensión y análisis de las emociones: empleo de conocimiento emocional.

La comprensión emocional supone la capacidad de desglosar las señales emocionales y sustantivar y categorizar dichas emociones, más aún, implica una capacidad retrospectiva de las causas y anticipatoria de las consecuencias de dicha emoción (Mestre et al., 2017). La profesión de TS se desarrolla en un contexto de injusticia social y vulnerabilidad, es una profesión que requiere un gran autoconocimiento y una gran conciencia emocional que permita lidiar con conflictos y con los retos de una sociedad compleja y dinámica. Es esencial que los/las trabajadores/as comprendan y analicen las emociones sociales y las emociones básicas. Un aspecto importante a tener en cuenta es que comprender las emociones sociales (culpa, vergüenza, celos o ansiedad, por ejemplo) requiere más tiempo que las emociones básicas (alegría, tristeza o ira, por ejemplo) (Maestre et al., 2017).

4.4.4 Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

La regulación emocional es la habilidad más compleja porque supone una reflexión sobre el sentimiento, su elaboración y manejo de tal manera que se potencien o mantengan las emociones agradables y se moderen o minimicen las desagradables (Broc, 2019). Esta capacidad es aplicable tanto en uno mismo como en los demás.

Por su parte, Salovey Mayer (1990) en lo que a la regulación emocional en uno mismo se refiere hablan de “meta experiencias del estado de ánimo”. Explican que los estados de ánimo y las emociones, influyen sobre algunos de los componentes y estrategias implicados en la resolución de un problema o en un proceso de toma de decisiones. La utilización de las emociones para solucionar problemas puede manifestarse a través de cuatro vías:

- a) Planificación flexible: los cambios en los estados emocionales pueden contribuir a facilitar la generación de puntos de vista alternativos sobre un problema o situación.
- b) Pensamiento creativo: los estados de ánimos positivos facilitan la integración de ideas entre sí. El optimismo se correlaciona positivamente con la IE, los/las trabajadores/as sociales que mantienen un estado de ánimo positivo se adaptan mejor a las exigencias laborales, son más flexibles a los cambios, y presentan una predisposición que los lleva a pensar y actuar de manera más abierta y positiva (Goleman, 1996).
- c) Atención redirigida: los estados de ánimo como la ansiedad o la depresión pueden interferir en nuestros pensamientos. Es fundamental que los/las trabajadores/as dirijan su atención a estados de ánimo positivos.
- d) Emociones motivadoras: los profesionales que muestran motivación se enfrentan mejor a los desafíos de su profesión debido a que usan los estados de ánimo para motivar la persistencia en la búsqueda de soluciones de situaciones complejas (Salovey y Mayer, 1990). Durante la práctica profesional los/las trabajadores/as sociales debido a las altas y continuas exigencias laborales sienten una menor motivación, no se ven capaces de realizar una intervención eficaz y eficiente y asumen un menor riesgo en la toma de decisiones (Goleman, 1998). La profesión de TS conlleva una gran implicación con las personas por ello es fundamental que los profesionales cuenten con capacidad de automotivarse e implicarse emocionalmente con los/las usuarios/as (Bisquerra, 2003).

Es importante recalcar que los/las trabajadores/as sociales son agentes de cambio, el cual pone en acción recursos e intenta alcanzar la globalidad de los problemas de un sector o de una población, en todas estas tareas que realizan los profesionales de TS se hace imprescindible una correcta regulación emocional, la cual se vincula con bienestar emocional, además, existe una relación negativa entre IE y síndrome Burnout (Stevens y Moral, 2022). Teniendo en cuenta los hallazgos que sostienen una relación positiva entre regulación y bienestar emocional, podemos concluir que la regulación emocional es una capacidad imprescindible para los/las trabajadores/as sociales.

A continuación, se proponen diversas estrategias de regulación emocional, que pueden ayudar a evitar que las vivencias emocionales nos desborden. Debido a la naturaleza estresante de la profesión del TS, es fundamental que los/las alumnos/as tengan conocimiento sobre diferentes métodos de relajación y que se adapte a las diferentes necesidades e intereses de los futuros trabajadores/as sociales.

Los/las trabajadores/as sociales durante la práctica profesional pueden tener pensamientos que pueden favorecer a la producción del estrés. Autores como Ramírez (1993) defienden la existencia de un tipo de pensamientos que suelen ser muy frecuentes y que es preciso combatir. Estos pensamientos son entre otros:

1. Pensamiento polarizado: percibir de forma extremista, donde no existen puntos intermedios sino polarizados.
2. Sobre generalización: se generaliza a partir de un elemento simple.
3. Interpretación del pensamiento: es lógico que actúe así porque..., sería el tópico usual.

Son muestras de pensamientos erróneos que puede tener el profesional, y que sirven como muestra de activación negativa. Es importante cambiar la forma de pensar para evitar sufrir desgaste emocional.

4.5. Medición de la IE en el modelo de Mayer y Salovey

Debido a los numerosos apoyos científicos que ha recibido el modelo de Mayer y Salovey (1997) se han diseñado algunas pruebas para medir la ejecución en IE. Entre los instrumentos de IE basados en cuestionarios o escalas más utilizados en investigación podemos destacar el Trait Meta-Mood Scale (TMMS; Salovey et al., 1995, adaptación al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004). El Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) es la versión adaptada de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) la escala está compuesta por tres subfactores: atención a los propios sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones.

Una nueva forma de evaluación más objetiva y que confía menos en la percepción de los propios sujetos sobre sus habilidades emocionales son las medidas de habilidad o de ejecución de la IE. Actualmente, existen dos medidas de habilidad para evaluar la IE desde este acercamiento, el MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale) diseñado para medir los cuatro factores del modelo de Mayer y Salovey (1997) y su versión reducida y mejorada: el MSCEIT (Mayer, Salovey Caruso, 2001).

4.5.1 Controversias de la medición de la IE.

La medición de la IE puede hacerse a través de autoinforme o a través de test de ejecución (Extremera y Fernández Berrocal, 2004). Las medidas de autoinforme requieren menor cantidad de tiempo en su administración en comparación con las medidas de ejecución. Las primeras permiten saber los niveles de IE a través de una serie de afirmaciones concretas. Por su parte, las medidas de ejecución requieren la realización de mayor número de tareas y más complejas para obtener la puntuación final. El MEIS está compuesto por 402 ítems y el MSCEIT, es bastante más reducido, está compuesto por 141 ítems.

Las medidas de autoinformes son más fáciles de administrar, apenas son necesarias unas breves instrucciones para su cumplimentación y pueden realizarse de forma colectiva en el aula. En cambio, las medidas de ejecución necesitan explicaciones detalladas en cada una de las tareas, su realización es más individual. Otro aspecto a tener en cuenta es que las medidas de autoinforme parten de la base de que las personas tienen algún tipo de insight sobre sus propios niveles de IE y muy probablemente encontramos personas que no tengan una comprensión adecuada o no sean conscientes de aspectos concretos de sus niveles de IE. En el caso de las medidas de ejecución no es necesario que el sujeto sea consciente de su capacidad emocional ya que se miden habilidades emocionales implícitas y subyacentes.

Pero, por otra parte, es cierto que las medidas de autoinforme pueden proporcionar datos sobre experiencias y vivencias internas y evaluar procesos de conciencia relacionados con el pensamiento emocional que difícilmente se consiguen mediante medidas de ejecución. Por otro lado, una de las desventajas más importante de las medidas de autoinforme es el sesgo premeditado en las respuestas al cuestionario con objeto de dar una imagen social deseada. Sin embargo, en las medidas de habilidad ese inconveniente no se tiene debido a la dificultad para sesgar las contestaciones porque se evalúa capacidades subyacentes.

4.6 El bienestar en el Trabajo Social

4.6.1 Síndrome Burnout.

Los/las trabajadores/as sociales mantiene una relación de ayuda, se enfrenta a problemáticas sociales, atiende demandas de los usuarios/as, y cuentan con escasos recursos materiales y humanos, y todo ello genera una situación de estrés laboral para el profesional que es necesario gestionar de una manera adecuada, para evitar sufrir Síndrome Burnout (en adelante, SB) el cual genera experiencias negativas hacia el trabajo (Gil-Monte, 2001).

El SB es un concepto que alude al desgaste psicológico, que sufren los profesionales sometidos a una carga excesiva de trabajo. El TS es una profesión que conlleva un riesgo intrínseco de sufrir SB (Yupari et al., 2022). Los/las trabajadores/as sociales que padecen SB sienten una pérdida de ilusión por el trabajo y muestran baja realización personal en la atención con los/las usuarios/as, además presentan deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico (Gil-Monte, 2001). Es importante proteger a los profesionales frente a factores estresantes, entre los cuales destacan estrés de rol, incertidumbre, sobrecarga de trabajo y falta de recursos humanos, entre otros (Caravaca et al., 2022).

4.6.2 Salud mental de los/las trabajadores/as sociales

Atendiendo a las características laborales de los profesionales de TS es necesario mejorar la salud mental de los/las trabajadores/as sociales. Para ello, es esencial diseñar planes laborales que aumenten los niveles de autonomía laboral y mejoren las relaciones interpersonales entre los/las trabajadores/as para reducir el agotamiento emocional y amortiguar los efectos negativos del estrés y de la ansiedad sobre la salud (Kuok, 2022).

Un factor importante para cuidar la salud mental de los profesionales de TS es que mantengan un estado mental positivo, el cual conlleva una mejor atención directa con los/las usuarios/as, además de mejorar las relaciones entre compañeros, mostrar mayor satisfacción y un menor desgaste físico y psicológico. La IE ayuda a mantener un estado mental positivo (Castro, 2023).

Otro factor que protege la salud mental de los/las trabajadores/as sociales es el compromiso laboral. Los/las trabajadores/as con altos niveles de compromiso son capaces de afrontar con ímpetu, las demandas que exige su trabajo frente al desánimo que muestran las personas que padecen estrés laboral (Vizoso, 2022). El compromiso laboral evita que los/las trabajadores/as sociales muestran actitudes de indiferencia, desmotivación y egocentrismo durante la intervención.

La atención social debe estar centrada en lo importante para la persona, enfocada en las necesidades de la persona, es esencial escuchar a los/las usuarios/as. Los/las trabajadores/as sociales entusiasmados por realizar el quehacer profesional de la mejor manera muestran una menor despersonalización durante la intervención. Diversos estudios demuestran que el compromiso laboral previene de sufrir agotamiento emocional y despersonalización (Kuok, 2022).

Durante la práctica profesional es difícil mantener un nivel adecuado de motivación debido a las exigencias de la practica laboral, pero es esencial que los/las trabajadores/as sociales adquieran satisfacción de su trabajo lo que repercute en su estado emocional (Kuok, 2022). En algunas ocasiones la falta de motivación, pérdida de ilusión por el trabajo, enfrentarse a situaciones estresantes, el contacto continuo con las personas conlleva una pérdida de satisfacción laboral. Una menor satisfacción laboral incrementa la aparición de burnout (Caravaca, 2022).

Estudios han demostrado que existe una relación significativa y positiva entre IE y salud mental, indican que niveles elevados de IE se relacionan con mayor salud mental (Castro, 2023). La IE es un factor protector frente a la aparición de trastornos psicológicos, como la ansiedad o depresión, dado que disminuye la vulnerabilidad al estrés y evita la aparición de estos trastornos (Extremera y Fernández, 2006).

En síntesis, para proteger la salud mental de los/las trabajadores/as sociales es fundamental que adquieran satisfacción laboral, para ello deben estar motivados y comprometidos laboralmente, además de tener altos niveles de IE.

4.6.3 *Inteligencia Emocional y SB*

La IE es una herramienta para proteger a los/las trabajadores/as sociales de la elevada carga laboral a la que se enfrentan a diario. La complejidad de las situaciones que afrontan los profesionales de la acción social requiere conocimientos, protocolos, ética, actuaciones y conocimiento sobre IE. Los/las trabajadores/as sociales durante su atención a los/las usuarios/as pueden sufrir un contagio emocional, es decir el usuario/a le transmite su emoción, esto es más probable que se de en relaciones horizontales entre el usuario/a y el /la trabajador/a social. Desde el punto de vista de la IE, es importante desarrollar una autonomía emocional que posibilite una elección entre dejarse contagiar o no (Bisquerra, 2015).

Es importante tener en cuenta que es más probable que se produzca un contagio de las emociones negativas que positivas, por ello los profesionales de la acción social que se enfrenta a diario a situaciones complejas están más expuestos a ser contagiados de emociones negativas. La IE es el principal recurso que tienen los profesionales de TS para afrontar la dinámica de su profesión (Vizoso, 2022).

La forma más eficaz de prevenir el SB es tener trabajadores/as sociales inteligentemente emocionales. Diferentes estudios avalan que las personas con IE son más hábiles en el mantenimiento de relaciones interpersonales, tienen un mejor manejo del estrés y un mayor rendimiento laboral (Extremera y Fernández, 2004). Los/las trabajadores/as sociales con IE más alta están mejor preparados para afrontar situaciones complejas debido a que afrontan los problemas de una manera activa, orientada a la resolución del problema, evitando el desgaste emocional y psicológico (Delhom et al., 2023). En definitiva, es necesario minimizar y prevenir este fenómeno, por ello se hace indispensable la formación en IE.

5. PROPUESTA EDUCATIVA EN INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL GRADO DE TRABAJO SOCIAL.

5.1 Contextualización.

La propuesta que se presenta a continuación está destinada al alumnado del segundo curso de TS, en concreto se realizará el primer cuatrimestre, es una asignatura obligatoria semestral de 6 créditos, su carga de trabajo para el alumno es de 150 horas (6 créditos ECTS). La asignatura está relacionada con los contenidos de las asignaturas de “Fundamentos de Psicología para el Trabajo Social”, “Procesos Psicosociales básicos aplicados al Trabajo Social” y “Habilidades sociales y comunicación para el Trabajo Social”. Las actividades se realizan en la sala de los espejos de la Universidad de Trabajo Social de Valladolid. Se ha elegido esta sala porque es un espacio que facilita la interacción entre los pares, quienes estarán sentados en círculo favoreciendo la interacción entre ellos.

5.2 Competencias.

5.2.2 Específicas.

1. Capacidad de análisis y reconocimiento de las emociones propias y de los demás.
2. Capacidad de desglosar las señales emocionales y categorizar esas emociones.
3. Capacidad de manejar las emociones tanto propias como ajenas.
4. Responder a situaciones complejas valorando las propias emociones y la de los demás.
5. Utilizar los estados de ánimo para buscar soluciones a situaciones complejas.
6. Ofrecer herramientas de regulación emocional.
7. Capacidad de automotivarse e implicarse emocionalmente con los/las usuarios/as.
8. Desarrollar autonomía emocional.
9. Combatir pensamientos que favorecen la producción del estrés.
10. Capacidad de gestionar el estrés laboral.

5.3 Objetivos.

5.3.1 Generales.

- Aumentar la IE de los estudiantes para mejorar su labor profesional y proteger su salud mental.

5.3.2 Objetivos específicos.

1. Identificar sus propias emociones y la de los demás.
2. Expresión adecuada de las emociones.
3. Desarrollar una escucha activa y empática.
4. Reconocer la relación entre palabras y emociones.
5. Desarrollar una comunicación efectiva.
6. Gestionar las emociones de uno/a mismo/a y acompañar las emociones de los demás.
7. Ofrecer herramientas de regulación emocional.
8. Evitar el desgaste emocional derivado de la práctica profesional.

5.4. Metodología.

La metodología empleada para desarrollar esta propuesta educativa en IE es una metodología educativa innovadora. Se apuesta por una metodología activa en la cual se sitúa al alumno/a en el centro del aprendizaje, promoviendo un modelo de educación más participativo. El objetivo no es solo proporcionar conocimientos sino, desarrollar habilidades y consolidar hábitos de trabajo, se propone un aprendizaje basado en competencias.

5.5 Actividades.

Se dividen en bloques dedicados cada uno de ellos a un área de la IE, se seguirá el orden de los apartados explicados y definidos en la parte de fundamentación teórica. Centrándonos en la parte práctica de cada una de ellas. En anexos se explican detalladamente las actividades de cada bloque (ver anexo 1).

5.6. Recursos.

Recursos audiovisuales disponibles en el aula. Para seguir las sesiones virtuales o los contenidos del campus el alumnado deberá proveerse de los adecuados medios digitales: ordenador u otro dispositivo con conexión a Internet. Para la realización de actividades prácticas que requieran recursos materiales se pedirá a los/las alumnos/as con dos semanas de anterioridad.

Tabla 3: Recursos

Recursos humanos	Recursos materiales	Recursos ambientales
Alumnos/as.	Música	Aula de los espejos
Profesor-tutor.	Esterillas	
Trabajador social	Diario	
	Cartulina	

5.7 Temporalización.

Tabla 4: Temporización

BLOQUE TEMÁTICA	Carga ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
Aproximación conceptual de la IE: orígenes y modelos.	1	Semana 1-3
Modelo de habilidades de Mayer y Salovey: percepción y facilitación emocional.	2	Semana 4-7
Modelo de habilidades de Mayer y Salovey: comprensión y regulación emocional.	2	Semana 7-10
Bienestar en trabajadores/as sociales: Síndrome Burnout y salud mental.	1	Semana 11-14

Fuente: Elaboración propia

5.8 Contenidos y/o Bloques temáticos.

BLOQUE 1: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL DE IE.

a. Contextualización y justificación

Se trata de un bloque introductorio a la IE. En él se estudia la evolución y definición del concepto y los modelos más relevantes de la IE.

b. Objetivos de aprendizaje

- Introducir al alumno en el concepto de IE.
- Analizar los principales modelos existentes de IE.

c. Contenidos

- Concepto de IE y su evolución.
- Principales modelos de la IE.

d. Actividades

A. Clases teóricas:

- Presentación de los objetivos y contenido del bloque y metodología de trabajo.
- Resumen y documentos didácticos de los principales modelos de IE y la definición del concepto.

B. Clases prácticas:

- Experiencias previas, se analizará situaciones de la vida diaria de los alumnos donde hayan empleado la IE.
- Test de medidas de auto-informe. TMMS-22.

BLOQUE 2: MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY: PERCEPCIÓN Y FACILITACIÓN EMOCIONAL.

a. Contextualización y justificación

En este bloque temático se aborda un análisis de las dos habilidades que integran el modelo de Mayer y Salovey. Al mismo tiempo se abordará la empatía, los mensajes verbales y no verbales, y la comunicación eficiente.

b. Objetivos de aprendizaje

- Conocer, comprender y desarrollar percepción emocional.
- Desarrollar empatía.
- Analizar la importancia de los mensajes verbales y los no verbales.
- Favorecer el desarrollo de una comunicación eficiente.
- Potenciar el análisis reflexivo y crítico del efecto que las emociones tienen sobre el sistema cognitivo.

c. Contenidos

- Percepción emocional
- Empatía
- Comunicación eficiente
- Facilitación emocional

d. Actividades.

Clases teóricas:

- Presentación de los objetivos y contenido del bloque y metodología de trabajo.
- Exposición de cada uno de los temas.

Clases prácticas:

- Identifico mis emociones
- Las emociones de los/las trabajadores/as sociales
- En tus zapatos
- Mis emociones y los pensamientos
- Leo mensajes corporales

BLOQUE 3: MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY: COMPRENSIÓN Y REGULACIÓN EMOCIONAL

a. Contextualización y justificación:

En este bloque temático se realiza un análisis de las dos habilidades que integran el modelo de Mayer y Salovey. Al mismo tiempo se abordará la comprensión de las emociones, estrategias implicadas en la resolución de un problema y técnicas de regulación emocional.

b. Objetivos de aprendizaje

- Comprender y analizar las emociones básicas y complejas.
- Conocer y aplicar técnicas de relajación.
- Aprender los tipos de pensamientos que pueden tener los/las trabajadores/as sociales.

c. Contenidos

- Comprensión emocional
- Regulación emocional

d. Actividades

Clases teóricas:

- Presentación de los objetivos y contenido del bloque y metodología de trabajo.
- Exposición de cada uno de los temas.

Clases prácticas:

- Una historia emocionante
- Escucha activa
- Diario de emociones
- Escuchar música
- Meditación
- Respiración alternante

BLOQUE 4: BIENESTAR EN TRABAJADORES/AS SOCIALES: SÍNDROME BURNOUT Y SALUD MENTAL.

a. Contextualización y justificación: En este bloque temático se aborda cuáles son los factores que protegen la salud mental de los/las trabajadores/as sociales.

b. Objetivos de aprendizaje

- Potenciar factores protectores
- Ofrecer estrategias para mantener un nivel adecuado de motivación.
- Favorecer el desarrollo de compromiso laboral

c. Contenidos

- Síndrome Burnout.
- Conocer los factores protectores para la salud mental.

d. Actividades

- No me estresa.
- Un/ a trabajador/a social comprometido/a.
- Autoanálisis de las propias habilidades y de su evolución a lo largo de la asignatura.

5.9 Métodos docentes y principios metodológicos.

Se utilizarán como métodos docentes las clases magistrales, propuestas de lectura de textos, comunicaciones por campus u otros medios telemáticos/ virtuales ejemplos prácticos y trabajos en grupo o por parejas. Ello se llevará a cabo en distintos tipos de sesiones: clases teóricas y clases prácticas.

Los principios metodológicos considerados para orientar el proceso de enseñanza aprendizaje de esta asignatura son los siguientes:

- Adquisición de aprendizajes significativos.
- Enfoque globalizador.
- Combinación del aprendizaje teórico con el abordaje de situaciones prácticas.

- Fomento del trabajo individual y del trabajo colaborativo.
- Fomento de la implicación del alumnado en el proceso de aprendizaje.

5.10 Plan de trabajo.

Clases teóricas. Presentación de los objetivos y contenido del bloque y metodología de trabajo. Exposición de cada uno de los temas.

Clases prácticas: Visualización de vídeos relacionados con contenidos de la asignatura y para ilustrar de forma práctica algún tema. Tomar notas sobre los vídeos y entregar o compartir ideas con los compañeros/as. Se realizarán las actividades propuestas (ver anexo 1).

Tabla 5: Dedicación del estudiante a la asignatura

ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS	ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas	20	Estudio y trabajo autónomo individual	60
Clases prácticas	40	Estudio y trabajo autónomo	30
Total, presencial	60	Total, no presencial	90
TOTAL, presencial +no presencial		150	

Fuente: Elaboración propia

5.11 Sistema y características de la evaluación.

Tabla 6: Evaluación

INSTRUMENTO/ PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
Prueba escrita	40%	Ensayo teórico con preguntas cortas que valore la comprensión y conocimiento teórico de la materia. Además, se realizará una comprobación de mejora que tendrá un peso en la nota final, para ello se entrega a los/las alumnos/as la prueba que realizaron el primer día de clase.
Actividades y trabajos	60%	A lo largo del semestre se irán comprobando los progresos en el desarrollo de competencias y los distintos ejercicios y tareas programadas durante el curso.

Fuente: Elaboración propia

5.12 Criterios de calificación.

La suma de los puntos obtenidos de la actividad o actividades solicitadas en las sesiones prácticas, junto con los obtenidos en las pruebas teóricas, dará lugar a la calificación final, que irá a las actas. El aprobado se obtendrá con un mínimo de 5 puntos. Los trabajos y actividades prácticas que se soliciten deberán entregarse en las fechas marcadas por el profesor.

El alumnado que no haya seguido la evaluación continua tendrá que realizar una prueba sobre los contenidos teórico-prácticos, en el día oficialmente marcado para el examen, que equivaldrá al 100% de la nota. Los alumnos que vayan a seguir esta modalidad deberán informar al profesor en las dos primeras semanas tras el inicio de las clases.

Convocatoria extraordinaria: En la convocatoria extraordinaria, todo el alumnado realizará una prueba sobre los contenidos teórico-prácticos, en el día oficialmente marcado para el examen, que equivaldrá al 100% de la nota.

6.CONCLUSIONES.

Tras la realización de este Trabajo de Fin de Grado, se ha llegado a la conclusión de que la IE es una herramienta esencial para proteger la salud y el bienestar de los profesionales de TS. La formación en IE en el grado de TS favorece que el alumnado desarrolle habilidades emocionales como, por ejemplo, el reconocimiento de sus emociones y de los demás, percepción emocional, la regulación emocional y el desarrollo de empatía, entre otras capacidades esenciales para los/las trabajadores/as sociales.

Para el desarrollo de nuestra propuesta educativa seguimos el modelo de habilidades de Mayer y Salovey porque es considerado el más apropiado debido a que trabaja habilidades imprescindibles para los/las trabajadores/as sociales. La formación en IE tendrá un gran impacto en el rendimiento laboral y en el bienestar de los/las trabajadores/as sociales.

Durante el trabajo de investigación y análisis se ha comprobado que los/las trabajadores/as sociales debido a la naturaleza estresante de su profesión son un grupo de riesgo a padecer desgaste profesional, por lo que es de vital importancia ofrecer herramientas que ayuden a prevenir el estrés laboral (Kuok, 2022). Los/ las trabajadores/as sociales con IE obtienen mayor satisfacción laboral y ofrecen una intervención social cálida y de calidez.

En definitiva, los/las trabajadores/as sociales a diario se enfrentan a situaciones complejas que requieren conocimientos en IE. La formación en IE tiene un gran impacto en el rendimiento laboral y en la salud de los/las trabajadores/as sociales, por ello se considera conveniente el diseño de una propuesta educativa en IE en el Grado de Trabajo Social.

7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi- Health Systems.
- Bar On, R. y Parker, J.D. (2000). *Handbook of emotional Intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*.
- Barreto, M. (2017). Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Revista dominio de las ciencias*, 3, 470-487. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/653>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Bisquerra Alzina, R., Perez Gonzales, J.C., y García Navarro, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. (1ª ed.). Madrid: Síntesis.
- Broc, M. A.I. (2019). Inteligencia emocional y rendimiento académico en alumnos de educación secundaria obligatoria. *REOP - Revista Española De Orientación Y Psicopedagogía*, 30(1), 75–92. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.30.num.1.2019.25195>
- Caravaca, F., Barrera, E., Pastor, E. y Sarasola, J.L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales de España. *Trabajo Social Global*, 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>
- Castro, W. Chávez, A, y Arévalo, J.C. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare*, 27(1), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14391>
- Davis, M., McKay, M., Eshelman, ER. (2009). *Técnicas de auto control emocional*. (17.ª ed). Planeta Madrid, S.A.
- Delhom, I., Donio, M., Mateu, J. & Lacomba, L. (2023). Análisis de predictores de síntomas ansiosos, depresivos y del estrés: Inteligencia Emocional y afrontamiento. *Revista Psicología de la salud*, 11(1), 49-60.
- Extremera, N., y Fernández, P. (2004). “El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional: Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de autoinforme”. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.
- Extremera, N. & Fernández, P. (2006). Emotional intelligence as predictor of mental, social, and physical health in university students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 45-51. <https://doi.org/10.1017/s1138741600005965>

- García, E., Sepúlveda, M. y Mayorga, M. (2022). Las competencias emocionales del alumnado de los Grados de Maestro/a en Educación Infantil y Primaria: una dimensión esencial en la formación inicial docente. *Revista Complutense de Educación*, 33(1), 119-130. <https://doi.org/10.5209/rced.73819>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. New York, Basic Books.
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences. The theory in practice*. New York, Basic Books.
- Gardner, H. (1999): *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century*. Nueva York, Basic Books.
- Gil Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología científica*, 3(5), 77-ss. [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).htm](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).htm)
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). An EI-based theory of performance. In D. Goleman, & C. Cherniss (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kuok, A. C. H. (2022). Emotional intelligence, work satisfaction, and affective commitment: An occupational health study of social workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(3), 223-230. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a14>
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*, in Salovey, P. and Sluyter, D. (Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, Basic Books, New York, NY, 23-31.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). *“Models of emotional intelligence.”* En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (second ed). New York: Cambridge (pp.3-34). Nueva York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2001). *Emotional intelligence as a standard intelligence*. *Emotion*, 1(3), 232–242.
- Maximiano, MA., Fabrício, DM., Luchesi, BM., & Chagas, M.H.N. (2020). Factors associated with levels of empathy among students and professionals in the health field: a systematic review. *Trends Psychiatry Psychother.* 42(2), 207-215. <http://dx.doi.org/10.1590/2237-6089-2019-0035>

- Mestre, R., Brackett, G., & Salovey, P. (2008). *Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey*. McGraw Hill USA.
- Mestre, J. M., Pérez, N., González de la Torre, G., Núñez, J. M., y Guil, R. (2017). El desarrollo de la inteligencia emocional a través de la optimización de las capacidades cognitivas a través de la educación obligatoria. *Contextos Educativos. Revista De Educación*, (20), 57-75. <https://doi.org/10.18172/con.3023>
- Millán, M., Orgambídez, A., Domínguez de la Rosa, L., y Martínez, S. L. (2021). La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. *Interdisciplinaria*, 38(2), 259-274. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.17>
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448. <https://doi.org/10.1002/per.416>
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The Role of Trait Emotional Intelligence in a Gender-Specific Model of Organizational Variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 552-569. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00019.x>
- Pérez, J.C. (2008). Propuesta para la evaluación de programas de educación socioemocional. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 15(2), 523-546. http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/543/Art_15_246.pdf?sequence=1
- Ramírez, J.M., González, M. y Vázquez, E. (2022) The influence of emotional intelligence on internships in higher Education. *Revista Complutense de Educación*, 33(2), 289-300. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/74221>
- Ratka, A., (2018). Empathy and the Development of Affective Skills. *Americano Journal of Pharmaceutical Education*, 82 (10), 11400-1143. <https://www.ajpe.org/content/82/10/7192>
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and Personality*, 9(3), 185-211. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sternberg, R., Kaufman, J., & Grigorenko, E. (2008). Why Intelligent People Fail (Too Often). In *Applied Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press. [10.1017/CBO9780511611445.015](https://doi.org/10.1017/CBO9780511611445.015)
- Stevens, R. y de la Villa, M. (2022). Empatía, inteligencia emocional y autoestima en estudiantes universitarios de carreras sanitarias. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 20(2), 311-334. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/66899/5083Texto%20del%20art%C3%ADculo-30369-1-10-20220810.pdf?sequence=1>

- Vizoso, C. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral en el profesorado: revisión de la literatura. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 26(3), 395-414. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/80184/21451-Texto%20del%20art%20c3%a3%a1culo-96614-2-10-20221206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yupari, I.L., Diaz, J.L., Azabache, K.A. y Bardales, L.B. (2022). Modelo logístico de factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud. *Enfermería Global*, 21(4), 144-171. <https://doi.org/10.6018/eglobal.512491>.

ANEXOS

BLOQUE 1: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL DE IE.

Actividad 1. Experiencias previas.

a) Descripción:

- Se ha pedido a los alumnos que reflexionaran y comentarán en clase las situaciones vividas con anterioridad a la asignatura en las que consideren que han aplicado la IE. A continuación, se trabajará cada experiencia para poder dar una respuesta emocionalmente adecuada, y se relaciona con los contenidos de la asignatura.

b) Objetivos didácticos

- Visualizar la importancia y la presencia de la IE en nuestro día a día, tanto en contextos personales como profesionales.

- Insistir en el valor de la IE para los/las futuros/as trabajadores/as sociales.

c) Contenidos didácticos

- Definición de IE
- Definición de emoción
- Reconocimiento de alguna de ellas.

d) Temporalización:

- Esta actividad tendrá una duración de tres sesiones, cada sesión tendrá una duración de 90 minutos.

e) Recursos

- La sala de los espejos

Actividad 2: Test de TMMS -24

a) Descripción:

- Se entregará a los/las alumnos/as el cuestionario TMMS-24.

b) Objetivos:

- Conocer el punto de partida de los alumnos de TS.

c) Contenidos didácticos:

- Medir la IE de los estudiantes de TS

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos

- Cuestionario TMMS-24.

5.2 BLOQUE 2: MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY: PERCEPCIÓN Y FACILITACIÓN EMOCIONAL

Actividad 3: Identifico mis emociones

a) Descripción:

- Elegir una situación/ emoción que quiera gestionar o controlar. Recurre a una experiencia que provoque esa emoción hasta que le invada. Escuche a su cuerpo: centrándose en aquello que sucede en su cuerpo, cambios que percibe en su mente, y en la conducta. Recuerde situaciones en las que haya actuado de una forma que no le guste debido a esa emoción. Acéptalo, piense en cómo reacciona dejándose llevar por esa emoción y cómo le gustaría actuar. Una vez que conoce la emoción, como actúa, podrá elegir conscientemente como no dejarse llevar por la emoción.

b) Objetivos:

- Identificar las emociones
- Conocer cómo actúan las emociones en el cuerpo y en la conducta.

c) Contenidos didácticos:

- Percepción emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Papel y bolígrafo para poder realizar anotaciones.

Actividad 4: Las emociones de los/las trabajadores sociales.

a) Descripción:

- Preguntar a los/las alumnos/as cuáles son las emociones que más suelen sentir los/las trabajadores/as sociales. Además, se contará con la presencia de una trabajadora social de un centro de salud, quién comentará las emociones que más suele sentir durante las entrevistas con los/las usuarios/as.

b) Objetivos didácticos:

- Designar las emociones más características de los profesionales de TS.
- Acercar la teoría a la práctica.

c) Contenidos didácticos:

- Facilitación emocional

d) Temporalización:

- Una sesión. Se inicia con la presentación de la invitada, quién contará su experiencia.

Los/las alumnos/as podrán realizar preguntas y, por último, se generará un debate donde los/las alumnos/as narrarán experiencias vividas donde hayan sentido emociones similares a las que podrán sentir en un futuro y cómo manejaron la situación.

e) Recursos

- Personales: trabajadora social, alumnos/as, profesor/a.

Actividad 5: En tus zapatos

a) Descripción:

- Role playing: se entregará a los/las alumnos/as historias de vida de personas usuarias de servicios sociales respetando la confidencialidad de las personas, y tendrán que contársela a un compañero/a que interprete el rol de trabajador/a social. Los/las alumnos/as se pondrán en la piel de la otra persona, reparando de que contar un problema a una persona desconocida es una situación difícil para los/las usuarios/as.

b) Objetivos:

- Desarrollar empatía.
- Aprender a mostrar una actitud empática.

c) Contenidos didácticos:

- Empatía

d) Temporalización:

- Una sesión.

e) Recursos:

- Fichas con la historia de vida.

Actividad 6: Mis emociones y pensamientos.

a) Descripción:

- Se visualizará un video de una intervención social de la trabajadora del centro de salud Pilarica-Circular. Se pedirá a los/las alumnos/as que escriban en una cartulina los aspectos más llamativos de la intervención, se realiza dos grupos, a un grupo se les dice previamente que se sienten tristes y cansados y al otro grupo se le dirá que se sienten alegres y enérgicos y que escriban en la cartulina lo que más les ha llamado la atención del video. Con este ejercicio se intentará mostrar cómo los estados de ánimo interfieren en nuestro pensamiento.

b) Objetivos:

- Reconocer la manera en que nuestro estado emocional afecta a nuestro pensamiento y comportamiento.

c) Contenidos didácticos:

- Facilitación emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Video
- Cartulina

Actividad 7: Leo mensajes corporales.

a) Descripción:

- Los/las alumnos/as tendrán que transmitir a sus compañeros/as emociones a través de mensajes no verbales (lenguaje corporal, gestos, expresiones faciales, contacto visual, háptica, entre otros).

b) Objetivos:

- Comprender los diferentes tipos de señales no verbales.
- Mejorar las habilidades de comunicación.

c) Contenidos didácticos:

- Facilitación emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Sala de los espejos

BLOQUE 3: MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY: COMPRENSIÓN Y REGULACIÓN EMOCIONAL.

Actividad 8: Una historia emocionante.

a) Descripción:

- Los/las alumnos/as se sentarán en círculo y cada alumno/a lanza un dado con emoticonos (alegría, tristeza, miedo, rabia, entre otros). Utilizando el emoticono que le haya tocado, los/las alumnos/as contarán una historia, que les haga sentir dicha emoción.

b) Objetivos:

- Comprender la relación entre las emociones y las palabras.

c) Contenidos didácticos:

- Comprensión emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Sala de los espejos

Actividad 9: Escucha activa.

a) Descripción:

- Los/las alumnos/as acudirán a una residencia de personas mayores de Valladolid, y escucharán de una manera activa las historias de vida de las personas que residen en la residencia. Los/las alumnos/as analizarán los elementos de la comunicación y observarán su lenguaje corporal, sus gestos, miradas y las emociones que intenta transmitir el otro interlocutor.

b) Objetivos:

- Trabajar el lenguaje no verbal y la comunicación de las emociones.
- Reconocer la relación entre palabras y emociones.

c) Contenidos didácticos:

- Comprensión emocional
- Escucha activa
- Lenguaje no verbal

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Residencia de personas mayores de Valladolid.

Actividad 10: Diario de emociones.

a) Descripción

- Anotar cómo ha ido su jornada a nivel emocional, cada semana se realizará una revisión de la semana entera y se comparará con la semana anterior. Es importante añadir estrategias para sentirse mejor y evitar desarrollar estrés laboral. Se trataría de coger un papel y en él elaborar una tabla con cuatro columnas. En la primera columna pondremos "situación", en la segunda columna pondremos "pensamiento", en la tercera pondremos "emoción", y en la cuarta "conducta".

- Escribir en el diario se debe hacer en un momento del día en el que se esté tranquilo/a para rellenarlo, o si lo necesitas después de tener una situación compleja. En ese momento, se debe hacer un repaso de los distintos sucesos del día y proceder a rellenar la tabla.

b) Objetivos:

- Identificar y registrar las emociones.
- Establecer estrategias ante situaciones que genera emociones negativas.
- Relacionar las emociones con las situaciones.
- Conocer y comparar la evolución en la gestión de las emociones.

c) Contenidos didácticos:

- Regulación emocional

d) Temporalización:

- Indefinida, de media al día se dedicará 10 o 20 minutos, preferiblemente antes de acostarse

e) Recursos:

- Diario
- Bolígrafo

Actividad 11: Escuchar música.

a) Descripción:

- Escuchar de nuevo una música que en el pasado le sirvió para relajarse lleva consigo la asociación de algo positivo que puede servir para relajarse en otro momento. Para optimizar la sesión de música debemos encontrar media hora para estar solos de forma interrumpida. Cuando un pensamiento no deseado aparezca en su mente fíjese en él y luego descargarlo recordando en todo momento que debe concentrarse en la música y relajarse. Una vez que la música ya ha terminado deje que su mente recorra su cuerpo para averiguar cómo se siente (Davis et al., 2009).

b) Objetivos

- Disminuir el estrés de los/las alumnos/as y en un futuro de los trabajadores/as sociales.

c) Contenidos didácticos

- Regulación emocional
- Aprender técnicas de relajación

d) Temporalización:

- Una sesión. Durante los primeros diez minutos se hará una breve explicación de la práctica, a continuación, se escuchará música, y se hará las preguntas de ¿Hay alguna diferencia en cómo está ahora y en cómo estaba al empezar?

e) Recursos:

- Cascos para poder escuchar música individualmente.

Actividad 12: Meditación.

a) Descripción:

- En un lugar silencioso y relajado, se mantendrá una postura cómoda en la esterilla, a continuación, los/las alumnos/as eligen un objeto, palabra o sonido en el que concentrarse. Durante el tiempo que dura la meditación, la mente ha de estar libre de pensamientos y distracciones (David, 2009).

b) Objetivos:

- Aprender técnicas de relajación
- Controlar las emociones

c) Contenidos didácticos

- Regulación emocional

d) Temporalización

- Una sesión

e) Recursos:

- Lugar tranquilo y silencioso (aula de espejos)
- Esterilla

Actividad 13: Respiración alternante:

a) Descripción:

- En una posición cómoda, se apoya los dedos índice y medio de la mano derecha sobre la frente. Se cierra la ventana nasal derecha con el dedo pulgar. Se inspira lenta y silenciosamente por la fosa izquierda. Se cierra la ventana izquierda con el dedo anular y simultáneamente se abre la ventana derecha, quitando de ella el dedo pulgar. Se realiza el mismo procedimiento con la ventana nasal izquierda. Empiece haciendo cinco ciclos y vaya aumentando lentamente hasta alcanzar entre diez y veinticinco (Davis et al., 2009).

b) Objetivos:

- Aprender técnicas de relajación
- Controlar la respiración
- Controlar las emociones

c) Contenidos didácticos

- Regulación emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Esterilla
- Lugar silencioso y tranquilo

Imagen: Respiración alternante

Fuente: Davis, 2009

BLOQUE 4: BIENESTAR EN TRABAJADORES/AS SOCIALES: SÍNDROME BURNOUT Y SALUD MENTAL.

Actividad 14: No me estreso.

a) Descripción:

- El/la profesor/a llevará al aula un gran mural donde cada alumno/a deberá escribir posibles problemas laborales que podrían desencadenar situaciones de estrés. Entre todos se buscará la mejor manera de afrontar esa situación para evitar que genere estrés. Por ejemplo, “me generaría estrés si voy con retraso en la atención a los/las usuarios/as”.

b) Objetivos:

- Descubrir cuáles son las situaciones que generan estrés.
- Encontrar herramientas que reduzcan el estrés.

c) Contenidos didácticos

- Síndrome Burnout
- Bienestar emocional

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Mural
- Rotuladores

Actividad 15: Un/a trabajador/a social comprometido

a) Descripción:

- El compromiso laboral es un factor protector para la salud mental de los/las trabajadores/as sociales, para evitar que los/las futuros profesionales pueden sentir una pérdida de ilusión por su trabajo se ofrece una actividad que pueden realizar en cualquier momento/ situación. Recordar por qué eligieron esta profesión, como les hace sentir cuando establecen una relación de ayuda, cercana, horizontal y de confianza con los/las usuarios/as, recordar situaciones gratificantes y de alegría. Si realizando esta reflexión no consiguen seguir comprometidos/as y motivados/as con su trabajo se elaborarán grupos de trabajadores/as sociales donde cuentan su experiencia, situaciones que les genera gratificación y entusiasmo por su profesión.

b) Objetivos

- Favorecer el compromiso laboral

c) Contenidos didácticos:

- Bienestar emocional en los/las trabajadores/as sociales.

d) Temporalización:

- Una sesión, pero los/las alumnos/as podrán realizarlo en cualquier momento de su vida.

e) Recursos:

- Sala de los espejos

Actividad 16: Autoanálisis de las propias habilidades y de su evolución a lo largo de la asignatura.

a) Descripción:

- En esta actividad los alumnos, en una primera fase, han tenido que seleccionar qué habilidades del listado del modelo de Mayer y Salovey (1997) consideraban que tenían adquiridas y aquellas que tenían la intención de mejorar durante la asignatura. Y en una segunda fase, al finalizar el cuatrimestre, han tenido que evaluar si habían mejorado en las habilidades que se habían propuesto trabajar y dejar constancia de las que aún deben mejorar y que se irán trabajando a lo largo de su carrera profesional.

b) Objetivos:

- Ofrecer un feedback individualizado a cada alumno sobre su trayectoria.

c) Contenidos didácticos:

- Medición de la IE.

d) Temporalización:

- Una sesión

e) Recursos:

- Cuestionario TMMS- 24