



---

# UT1

## Estratègies i tècniques per afavorir la relació social i la comunicació

---

***2n curs - CFGS TEI***

***Mòdul: HABILITATS SOCIALS***

***Prof. Pilar Palacio Sesé***

# CONTINGUTS UT1

---

- 1.1. Habilitats socials i conceptes afins.
- 1.2. Anàlisi de la relació entre comunicació i qualitat de vida en els àmbits d'intervenció.
- 1.3. El procés de comunicació. La comunicació verbal i no verbal.
- 1.4. Valoració comunicativa del context: facilitadors i obstacles en la comunicació.
- 1.5. Valoració de la importància de les actituds en la relació d'ajut.
- 1.6. La intel·ligència emocional. L'educació emocional. Les emocions i els sentiments.
- 1.7. Els mecanismes de defensa.
- 1.8. Programes i tècniques de comunicació i habilitats socials.



# ACT1: Diari d'aprenentatge.

## 1: Tria el suport

Per començar el teu diari caldria que fessis una petita presentació de tu mateix/a. En aquesta presentació pots incloure dades bàsiques teves, com et defineixes, com et veus treballant com a TEI, quines són les teves aspiracions,....

## 2: Escribe!

Comença el teu diari fent petita presentació de tu mateix/a. En aquesta presentació pots incloure dades bàsiques teves, com et defineixes, com et veus treballant com a TEI, quines són les teves aspiracions,....  
Sigues lliure d'incloure el que vulguis!

*El diari d'aprenentatge és una eina perquè reflexionis sobre què aprens, com ho aprens i com ho pots aplicar com a futura TEI.*

*Et servirà per:*

- Prendre consciència del teu progrés.*
- Identificar fortaleces i aspectes a millorar.*
- Relacionar els continguts teòrics amb les experiències pràctiques.*

*Amb el diari es dedica un temps molt útil a l'autoreflexió, cosa que afavoreix un aprenentatge significatiu.*

*Pots consultar la GUIA PER FER EL DIARI D'APRENTATGE per tenir una petita orientació.*

# QUÈ SÓN LES HABILITATS SOCIALS?

**HHSS**



**CONDUCTES APRESES QUE FACILITEN  
RELACIONS POSITIVES I EFECTIVES**

Conjunt de destreses i aptituds de què disposem i que posem en pràctica per relacionar-nos amb les altres persones (condicionen el benestar emocional i autoestima).

→ Les **persones hàbils socialment** viuen de forma plaent la interacció amb les altres, se senten valorades i respectades i es troben bé amb elles mateixes.

→ Les **persones amb dèficit en habilitats socials** mostren temor en les seves relacions socials (estrès), repercutint en totes les facetes de la vida.

# ACT2: Introducció a les HHSS.

## 🔍 1: Pluja d'idees

En gran grup fem una pluja d'idees al voltant de quines són les HHSS necessàries en la professió de TEI.

## 🔄 2: Tria 3

Individualment, tria 3 HHSS que creus que són imprescindibles com a futures TEI's, i ordena-les de més a menys importants.

## 💡 3: Posada en comú

En petits grups compartiu els vostres resultats, heu arribat a la mateixa tria? Per què?



*Les habilitats socials són un conjunt de competències conductuals que possibiliten que la persona mantingui relacions socials positives amb els altres i que afronti, de manera efectiva i adaptativa, les demandes del seu entorn social. Aquests aspectes contribueixen significativament a l'acceptació per part dels companys i a una adaptació social adequada.*

## CLASSIFICACIÓ DE LES HHSS (A.P. Goldstein, 1989)

| GRUP I.<br>PRIMERES HABILITATS SOCIALS.                                                                                                                                                                                                                          | GRUP II.<br>HABILITATS SOCIALS AVANÇADES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | GRUP III.<br>HABILITATS RELACIONADES AMB ELS SENTIMENTS.                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Escoltar.<br>2.Iniciar una conversa.<br>3.Mantenir una conversa.<br>4.Formular una pregunta.<br>5.Donar les gràcies.<br>6.Presentar-se.<br>7.Presentar a altres persones<br>8.Fer un complert.                                                                 | 9.Demanar ajuda.<br>10.Participar.<br>11.Donar instruccions.<br>12.Seguir instruccions.<br>13.Disculpar-se.<br>14.Convèncer els altres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 15.Conèixer els propis sentiments.<br>16.Expressar els sentiments.<br>17.Comprendre els sentiments dels altres.<br>18.Enfrontar-se amb l'enuig d'un altre.<br>19.Expressar afecte.<br>20.Resoldre la por.<br>21.Autorecompensar-se.                                                        |
| GRUP IV.<br>HABILITATS ALTERNATIVES A L'AGRESSIÓ.                                                                                                                                                                                                                | GRUP V.<br>HABILITATS PER FER DAVANT L'ESTRÈS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | GRUP VI.<br>HABILITATS DE PLANIFICACIÓ.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 22.Demanar permís.<br>23. Compartir alguna cosa.<br>24.Ajudar els altres.<br>25.Negociar.<br>26. Començar l'autocontrol.<br>27. Defensar els propis drets.<br>28.Respondre a les bromes.<br>29.Evitar els problemes amb els altres.<br>30.No entrar en baralles. | 31.Formular una queixa.<br>32.Respondre a una queixa.<br>33.Demostrar esportivitat després d'un joc.<br>34.Resoldre la vergonya.<br>35. Arreglar-les quan el deixen de banda.<br>36. Defensar un amic.<br>37.Respondre a la persuasió.<br>38.Respondre al fracàs.<br>39.Enfrontar-se als missatges contradictoris.<br>40.Respondre a una acusació.<br>41.Preparar-se per a una conversa difícil.<br>42.Fer front a les pressions del grup. | 43.Prendre iniciatives.<br>44.Discernir sobre la causa d'un problema.<br>45.Establir un objectiu.<br>46.Determinar les pròpies habilitats.<br>47.Recollir informació.<br>48.Resoldre els problemes segons la seva importància.<br>49.Prendre una decisió.<br>50 Concentrar-se en una tasca |



# ACT3: Autoanàlisi d'HHSS.

## 1: Identifica situacions

Recorda una situació on una HHSS teva ha millorat o resolt un problema.

Després, recorda una altra situació on la manca d'una habilitat social va empitjorar el resultat o va generar un conflicte.

## 2: Anàlisi detallada

Per a cada situació, anota:

- Quina habilitat social estava en joc
- Com es manifestà l'habilitat (o la seva falta)
- Quin resultat va tenir aquesta situació

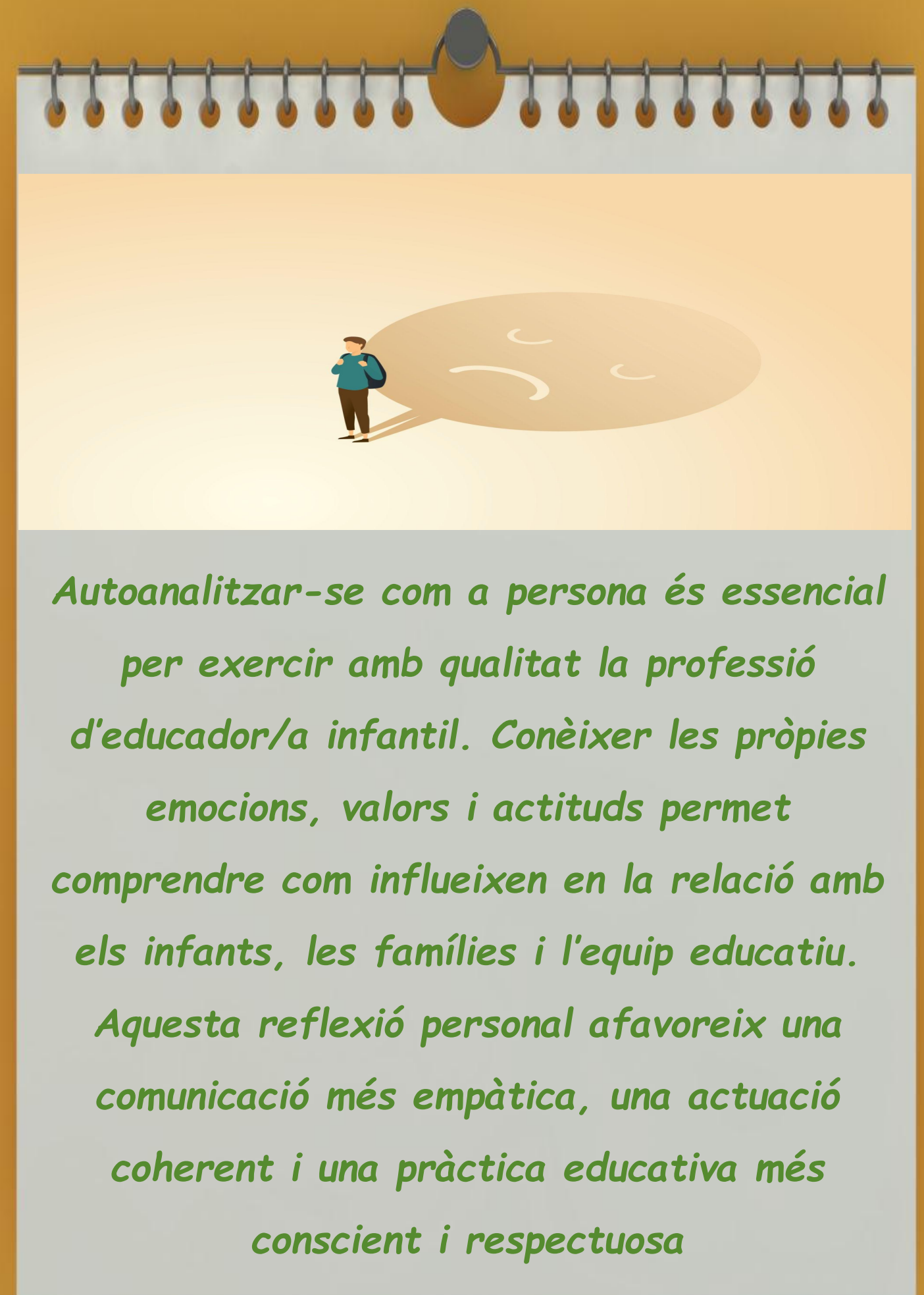
## 3: Reflexiona

Per a la situació on la manca d'habilitat social va causar problemes:

- Què es podria haver fet diferent?
- Quines habilitats específiques hauries utilitzat?
- Com hauries canviat el resultat?

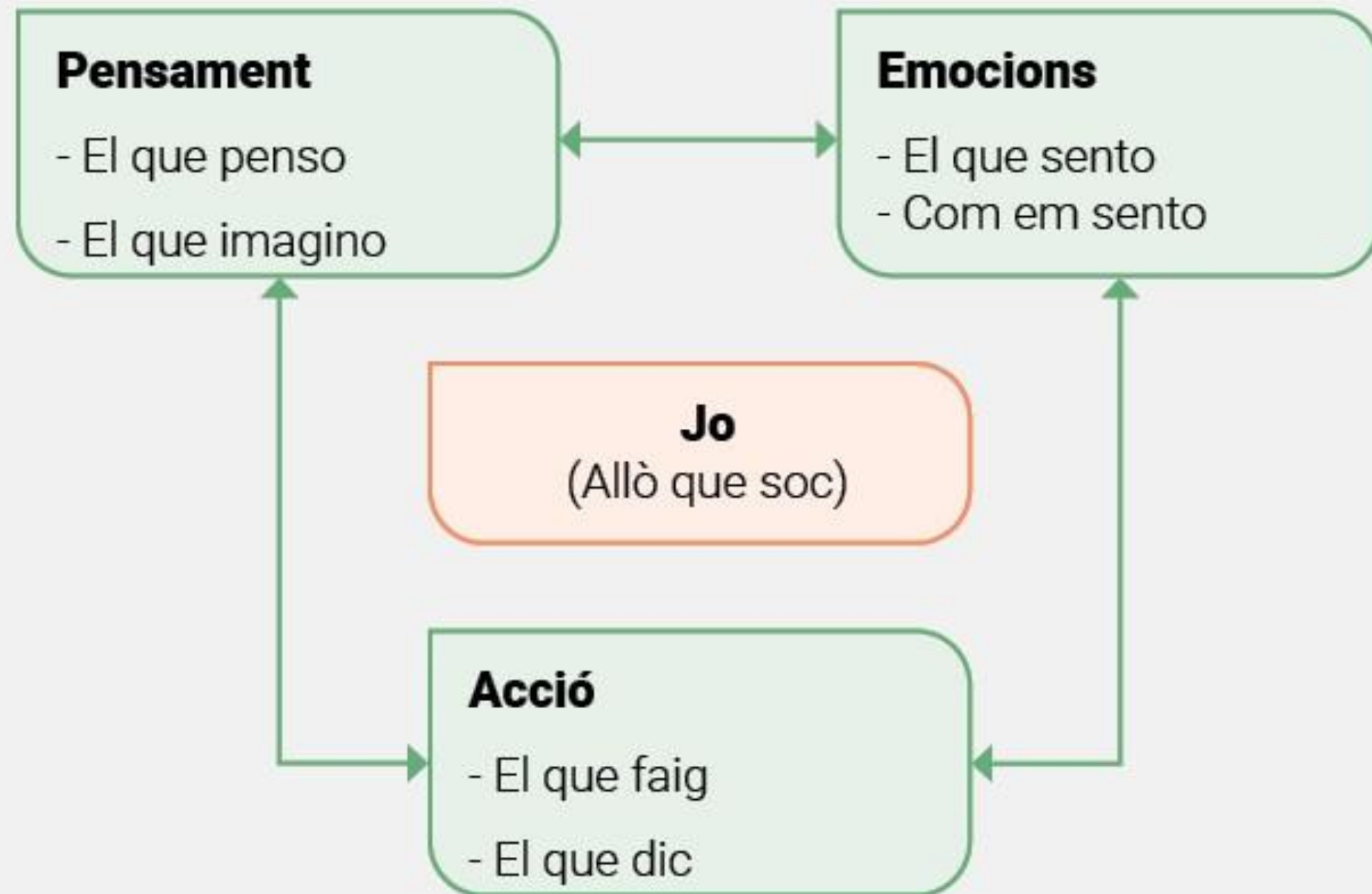
## 4: Conclusions

- Quines són les teves habilitats socials més fortes?
- Quines àrees necessiten millora?
- Com pots treballar en aquestes àrees per millorar?

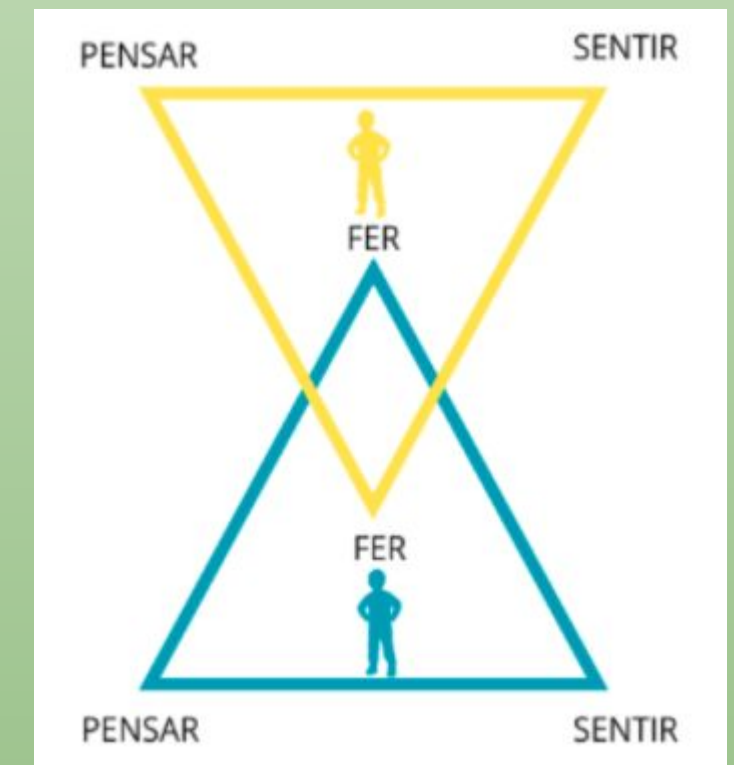
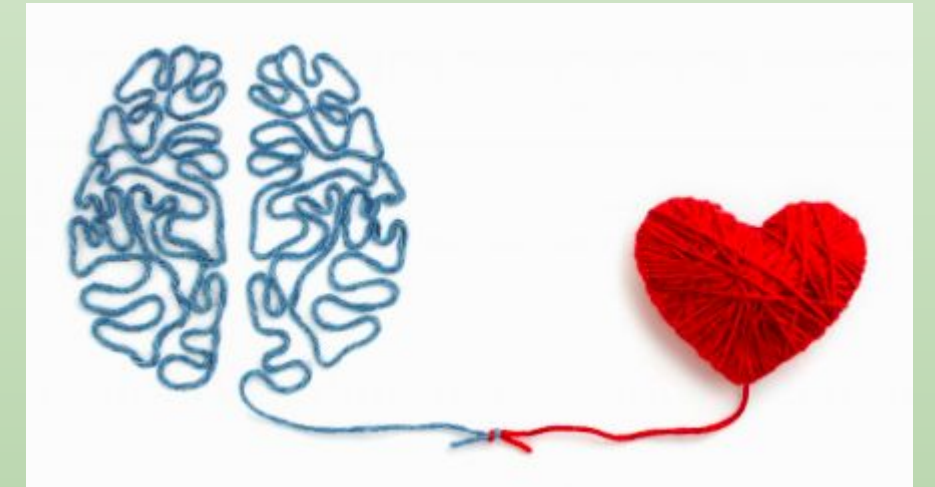


*Autoanalitzar-se com a persona és essencial per exercir amb qualitat la professió d'educador/a infantil. Conèixer les pròpies emocions, valors i actituds permet comprendre com influeixen en la relació amb els infants, les famílies i l'equip educatiu. Aquesta reflexió personal afavoreix una comunicació més empàtica, una actuació coherent i una pràctica educativa més conscient i respectuosa*

# EL CICLE DEL PENSAMENT - EMOCIÓ - ACCIÓ



Esquema del cicle: pensament, emoció i acció.





# ACT4: Pensament-emoció-acció.

## Q 1: Reflexiona

A partir del cicle de Pensament - Emoció - Acció:

1. Explica una situació en la qual els teus pensaments, les teves emocions i les teves accions no hagin estat alineades.
2. Valora com et vas sentir i quines conseqüències ha tingut aquest fet per tu.
3. Relata com vas afrontar-ho o com podries haver-ho afrontat.



*El cicle pensament-emoció-acció descriu la relació estreta entre allò que pensem, el que sentim i la manera com actuem. Els nostres pensaments generen emocions, i aquestes influeixen directament en les nostres conductes i decisions. En l'àmbit educatiu, prendre consciència d'aquest cicle permet comprendre per què reaccionem d'una determinada manera davant dels infants o les famílies, i ens ajuda a regular-nos emocionalment per actuar amb més coherència, empatia i professionalitat.*

# COMPONENTS DE LES HHSS

Partint del cicle del pensament-emoció-acció, els components de les habilitats socials s'agrupen en:

## COMPONENTS CONDUCTUALS

La conducta és la forma particular que una persona té de comportar-se, actuar o respondre davant d'una situació determinada.

La conducta és producte de la interacció de:

- Factors interns, com la personalitat, la intel·ligència o les creences.
- Factors externs o contextuais, com ara el moment en què es troba l'individu, les persones que presencien la conducta, etc.

## COMPONENTS EMOCIONALS

Una emoció és una reacció psicofisiològica involuntària davant d'uns estímuls reals o imaginaris que desencadenen conductes de reacció automàtica.

Els estímuls que desencadenen les emocions poden ser:

- Estímuls externs. Provenen de l'ambient.
- Estímuls interns. Es produeixen quan imaginem alguna situació agradable o desagradable.

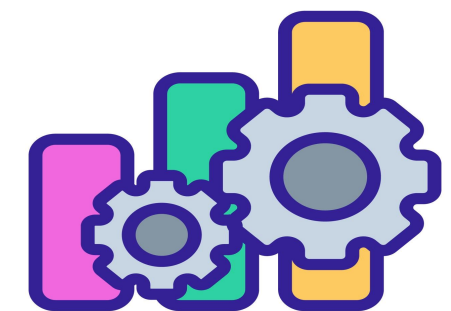
Les emocions es classifiquen en:

- Bàsiques: alegria, ira, tristesa, por, aversió i sorpresa.
- Secundàries: A partir dels dos anys apareixen l'orgull, la culpabilitat, la vergonya, etc.

## COMPONENTS COGNITIUS

Relacionats amb els processos mentals, la capacitat cognitiva és la facultat per aprendre i desenvolupar certes habilitats socials.

Les habilitats cognitives són els processos mentals necessaris per comprendre, analitzar, elaborar i processar informacions.



# LA PERSONALITAT

## PERSONALITAT



Conjunt de trets psicològics, emocionals i conductuals que defineixen globalment una persona i que es mantenen més o menys estables al llarg de la vida.

La personalitat és producte de:

**L'HERÈNCIA:** trets biològics definits al codi genètic.

**EL MEDI AMBIENT:** conjunt d'influències del medi.

!!! Ens converteix en éssers únics !!!

Són aspectes determinants de la personalitat:

**AUTOCONCEPTE:** percepció que la persona té de si mateixa.

**AUTOESTIMA:** valoració que la persona fa d'aquest autoconcepte.

És important mantenir un equilibri entre l'autoconcepte i la realitat per tenir una autoestima ajustada.





# CONCEPTES AFINS (I)



## Empatia

La capacitat de comprendre i compartir els sentiments de les altres persones, posant-se en el seu lloc. Permet entendre les perspectives i emocions d'una altra persona.

### Característiques clau:

- Posar-se en el lloc de l'altre/a
- Comprendre sentiments sense jutjar
- Expressar el que s'entendrà

💡 *Un infant ha caigut a terra mentre jugava. En lloc de minimitzar el seu dolor, t'acostes i l'aculls, li demanes com ha passat i l'escoltes activament, li ofereixes el teu suport i li dius: "Entenc que et faci mal el genoll a causa del cop. Segurament et farà mal una estona per això si vols podem posar aigua i seure plegats fins que et passi una mica."*

★ L'empatia crea connexió i fomenta relacions més profundes i respectuoses.

## Assertivitat

La capacitat d'expressar-se de manera clara i respectuosa, defensant els propis drets sense agredir els drets de les altres.

### Característiques clau:

- Expressió directa però respectuosa
- Defensa dels propis drets
- Respecte pels drets dels/les altres
- Comunicació clara i honesta

💡 *És l'hora de reconar i hi ha un infant que no vol col·laborar. Resposta assertiva: "Entenc que et faci mandra reconar, però ja saps que aquí a l'escoleta quan acabem de jugar deixem les joguines endreçades i llestes per un altre moment. Si necessites ajuda me la pots demanar, però ara has de reconar les joguines".*

★ L'assertivitat permet establir límits saludables i mantindre relacions respectuoses.

# CONCEPTES AFINS (II)



## Assertivitat Social

La capacitat de saber interactuar adequadament en diversos contextos socials, mantenint l'autocontrol emocional.

### Característiques

- **Regulació emocional:** Mantenir l'autocontrol en situacions socials complexes
- **Adaptació:** Modificar el comportament segons el context i les altres persones
- **Comunicació efectiva:** Expressar-se de manera clara i respectuosa en diferents escenaris

*En una reunió d'inici de curs de l'escoleta amb famílies que no coneixes, et sents còmode iniciant la conversa, presentant-te i participant en el diàleg sense sentir ansietat excessiva o dominar la conversa.*

## Autoestima

La percepció que una persona té sobre si mateixa, que influeix directament en la seva capacitat de relacionar-se amb els altres.

### Influència en les relacions

- **Establiment de límits:** Una autoestima sana permet establir i respectar fronteres
- **Acceptació de crítiques:** Rebre *feedback* constructiu sense prendre-ho personalment
- **Valoració del seu:** Tenir un valoració adequada del seu mateix facilita interaccions més autèntiques

*Dos infants estan jugant, però el joc es torna cada cop més fort, fins al punt que un ja no gaudeix i li ho comunica a l'altre: "surto del joc perquè no m'està agradant". L'infant és capaç de dir "no" a quelcom que no vol fer, sense sentir-se culpable, perquè valora el seu temps i les seves necessitats.*

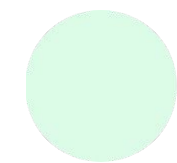


# COMUNICACIÓ I QUALITAT DE VIDA

La **comunicació** influeix directament en la **qualitat de vida**, especialment en els àmbits d'intervenció educatius i socio-sanitaris: una comunicació fluida i efectiva no només facilita l'intercanvi d'informació, sinó que també contribueix significativament al benestar integral de les persones.

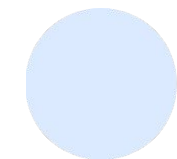


## Com la comunicació efectiva millora la qualitat de vida:



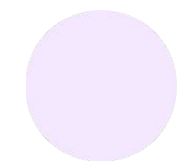
### Millora de la Qualitat de Vida

Les habilitats comunicatives eficients ajuden les persones a expressar les seves necessitats, desitjos i emocions, facilitant l'accés a recursos i suport.



### Salut Mental

Una bona comunicació pot reduir l'estrès, l'ansietat i millorar la salut emocional, factors que impacten directament en la qualitat de vida.



### Integració Social

Facilita la integració i la inclusió, especialment en contextos de diversitat cultural o discapacitat.



*La comunicació, verbal i/o no verbal, ens dona la possibilitat de connectar amb altres persones.*



# EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ

La comunicació és un **intercanvi dinàmic d'informació** que es fonamenta en una sèrie d'elements interconnectats. Entendre aquest procés és essencial per millorar les nostres interaccions, ja que ens permet identificar com es transmeten i es reben els missatges, i quins factors poden influir en la seva efectivitat.



## Context i barreres

El context comunicatiu és el conjunt de circumstàncies que envolten la interacció i que influeixen en la interpretació dels missatges. Identificar els facilitadors i els obstacles en aquest context és crucial per a una comunicació efectiva.

# COMUNICACIÓ VERBAL

## 🗨️ Definició

La comunicació verbal es refereix a l'ús de paraules per expressar-nos, sigui de forma oral o escrita. La seva eficàcia depèn en gran mesura de la claredat, la precisió i el to amb què es transmet el missatge.



## ★ Característiques d'una comunicació verbal efectiva

### Claredat

Esborrar possibles dubtes i malentesos

### Precisió

Expressar-se amb exactitud i nitidesa

### Tone de veu

Modulació, volum, velocitat i inflexió

### Elecció de paraules

Acurada per evitar malentesos

## 💡 Exemples d'ús efectiu del llenguatge

### ✖ No efectiu

"Has de fer això"

*Pot sonar imperativa i generar resistència*

### ✔ Efectiu

"Et semblaria bé si poguessis encarregar-te d'això?"

*Invitació respectuosa i col·laborativa*

# COMUNICACIÓ NO VERBAL

La comunicació no verbal engloba tots aquells senyals i gestos que transmetem sense utilitzar paraules, complementant o fins i tot contradient el missatge verbal. Aquesta forma de comunicació és sovint més inconscient i pot revelar emocions i intencions que les paraules no expressen.



## Llenguatge corporal

La postura, els gests amb les mans i els moviments del cos. Serveix per expressar receptivitat o defensa..

💡 **Exemple:** Una postura oberta amb els braços sense creuar pot indicar receptivitat, mentre que els braços creuats poden suggerir defensivitat o tancament.



## Expressions facials

Els moviments dels músculs facials que reflecteixen emocions com l'alegria, la tristesa, la sorpresa o la ràbia.

💡 **Exemple:** Un somriure genuí comunica amabilitat i obertura, mentre que una expressió tensa pot indicar preocupació o desacord.



## Contacte visual

La manera com mirem als altres. Pot transmetre confiança i interès o indicar timidesa, desinterès o fins i tot engany.

💡 **Exemple:** Mantenir un contacte visual adequat pot transmetre confiança i interès, mentre que evitar-lo pot indicar timidesa o desinterès.



## To de veu

La modulació de la veu, incloent-hi el volum, la velocitat, el ritme i la inflexió. Pot calmar o indicar nerviosisme.

💡 **Exemple:** Un to de veu suau i tranquil pot calmar, mentre que un to elevat i ràpid pot indicar nerviosisme o excitació.



# ACT5: Quan el cos parla.

## 🔍 1: Joc d'interpretació

Per grups de 2-3 persones representeu una situació quotidiana en un context d'escoleta infantil, només amb llenguatge no verbal (gestos, mirades, expressió corporal,...).

## 💡 2: Lectura de les representacions

Els companys i companyes interpreten la representació i fan una lectura de com es senten els personatges.

## 🔄 3: Re-interpretació

Per grups torneu a representar la mateixa situació però utilitzant només llenguatge verbal. Seguidament, reinterpreteu conjugant llenguatge verbal i llenguatge no verbal.

## ★ 4: Reflexiona

- Quines dificultats has trobat per comunicar-te sense paraules?
- Quins elements no verbals heu utilitzat?
- Hi han hagut incoherències entre el que es deia i el que es transmetia?
- Com influeix la comunicació no verbal en la relació amb infants i famílies?
- Com a futures TEI's, què podem fer per millorar la nostra comunicació?
- I per ensenyar als infants a comunicar-se d forma efectiva?



*Per veure la importància de la comunicació verbal i no verbal pots visualitzar aquest [vídeo](#) que ho recull de forma divertida.*

*També pots veure el curtmetratge [El lenguaje no verbal](#) realitzat per l'alumnat de l'IES Príncipe Felipe (Madrid)*

# CONTEXT COMUNICATIU

## 📖 Definició del context comunicatiu

El context comunicatiu és el conjunt de circumstàncies que envolten la interacció i que influeixen en la interpretació dels missatges. Identificar els facilitadors i els obstacles en aquest context és crucial per a una comunicació efectiva.

## ⚙️ Factors contextuais influents



### Factor social

Les relacions anteriors entre les persones, el poder i l'estatus social.



### Factor lingüístic

La llengua, el dialecte i les expressions idiomàtiques que utilitzem.



### Factor cultural

Les normes, valors i hàbits específics de les cultures implicades.

## 🔄 Adaptació al context

- ✓ **Reconeixement del context:** Identificar els elements clau de l'entorn comunicatiu.
- ✓ **Adaptació del missatge:** Modificar el contingut i el mode de transmissió segons el context.
- ✓ **Gestió de les barreres:** Identificar i superar obstacles específics del context.
- ✓ **Utilització de facilitadors:** Explotar les condicions positives de l'entorn per millorar la comunicació.



*Una comunicació efectiva és aquella que té en compte el context i s'adapta a les circumstàncies específiques de cada interacció.*

# FACILITADORS I OBSTACLES

## + Facilitadors de la comunicació



### Ambient obert i acollidor

Un entorn físic i social que encouragencoratgi la participació i la transparència.



### Capacitat d'escolta

L'habilitat de prestar atenció i entendre sense jutjar, fomentant la confiança.



### Bon ús de la tecnologia

L'ús adequat de les eines de comunicació, com la videoconferència en casos de distància geogràfica.



## Obstacles en la comunicació



### Distraccions ambientals

Sorolls, interrupcions o elements físics que desviïn l'atenció del missatge.



### Barreres lingüístiques

Dificultats relacionades amb la comprensió del llenguatge, les expressions o l'argot.



### Dificultats emocionals

Estrès, fatiga o altres emocions que puguin interferir en la capacitat de processar la informació.



## Estratègies per superar obstacles



### Clarificació

Demandar aclariments quan no es compleixi el missatge.



### Reiteració

Repetir el missatge de maneres alternatives per assegurar la comprensió.



### Empatia

Posar-se en el lloc de l'altre per entendre la seva perspectiva.





# ACTITUDS EN LA RELACIÓ D'AJUT

## Actituds Positives

### Interès genuí

Demostrar autènticament interès per l'altre i per les seves preocupacions.

"Entenc que et sents frustrat per aquesta situació. Pots comptar amb mii per escoltar-te."

### Comprensió

Entendre la perspectiva de l'altre sense jutjar.

"No ho entenc totalment, però accepto que sigui així per a tu."

### Acceptació incondicional

Rebent l'altre tal com és, amb el que ens agrada i el que no.

"No estic d'acord amb la teva decisió, però respecto la teva llibertat de prendre-la."

## Actituds Negatives

### Indiferència

Mostrar poca o gens d'interès per l'altre o la seva situació.

"No m'importa massa el teu problema. Tenc altres coses millors de les quals preocupar-me."

### Judici

Condemnar o avaluar negativament les decisions o comportaments de l'altre.

"Això no és tan greu. Hauries d'haver fet X cosa en lloc d'això."

### Superioritat

Demostrar una actitud de desdreci o superioritat cap a l'altre.

"No sé per què no ho entenc. És molt simple. Tu no ets capaç."

# ACT6: La relació d'ajuda.

## Q 1: Abans de veure el curtmetratge

Què creus que significa “ajudar” en el context educatiu?  
Què entens per empatia? Com es pot demostrar en el dia a dia amb els infants?

## ↻ 2: Després de veure el curtmetratge

Com descriuries la relació entre la nena protagonista i el nen?  
Quines actituds d'ajuda (verbals i no verbals) observes?  
Com creus que se sent el nen gràcies a les accions de la nena?  
Hi ha moments en què la nena s'equivoca o actua sense comprendre del tot l'altre? Què aprendries d'això com a futura professional?

## ★ 3: Reflexiona individualment

Quines actituds o comportaments de la nena podrien correspondre's amb les d'una educadora infantil?  
Si traslladessis aquesta situació a una aula d'educació infantil, com podries afavorir una relació d'ajuda semblant?  
Com hauria de ser la teva mirada cap als infants amb necessitats diferents?  
Creus que et resultaria difícil?  
De quina manera pot influir l'actitud de l'educadora en el benestar i desenvolupament emocional dels infants?  
Com podem fomentar entre els infants valors d'ajuda i respecte per les diferències?  
Què ens ensenya el curtmetratge sobre la importància de la diversitat dins l'aula?  
Quines accions concretes pot fer un equip educatiu per construir una escola més empàtica i inclusiva?



*En qualsevol relació d'ajut, sigui terapèutica, educativa o social, les actituds que adoptem són determinants per a l'èxit de la interacció. Una actitud adequada crea un ambient que facilita l'obertura i la complicitat. "Cuerdas" és un curtmetratge de Pedro Solís García, guanyador d'un Goya® al 2014 i que reflexa l'actitud d'ajuda entre dos infants.*

# LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

La **intel·ligència emocional** (IE) és la capacitat de reconèixer, entendre i gestionar les emocions pròpies i les altres persones. Aquesta competència és fonamental per construir relacions saludables i efectives en tots els àmbits de la vida.

## Cinc components clau de la IE



### CONSCIÈNCIA EMOCIONAL

La capacitat de reconèixer les pròpies emocions i entendre els seus efectes en el pensament i el comportament.



### AUTOREGULACIÓ

La capacitat de gestionar les emocions de manera saludable i constructiva, adaptant-se a les circumstàncies.



### MOTIVACIÓ

Utilitzar les emocions per assolir objectius, mantenint la persistència i l'optimisme davant els obstacles.



### EMPATIA

La capacitat de reconèixer i comprendre les emocions en els altres, posant-se en la seva perspectiva.



### HABILITATS SOCIALS

La capacitat de gestionar les relacions de manera efectiva, influint, negociant i resolvent conflictes.



# L'EDUCACIÓ EMOCIONAL

L'**educació emocional** és el procés d'ensenyar a les persones a desenvolupar habilitats per a gestionar les seves emocions i les dels altres. Aquesta formació és essencial per desenvolupar la intel·ligència emocional, que inclou la consciència emocional, l'autoregulació, la motivació, l'empatia i les habilitats socials.

## ⚙️ **Abordar les emocions des de l'educació emocional implica...**

1. **Reconèixer:** identificar i anomenar les emocions
2. **Comprendre:** entendre les causes i els efectes
3. **Gestionar:** aplicar estratègies per abordar l'impacte

## ★ **Importància en relacions interpersonals**

### 🔧 **Resolució de conflictes**

Habilita a les persones a gestionar les tensions de manera constructiva

### ⚖️ **Assertivitat**

Ensenya a expressar-se de manera clara i respectuosa

### 💚 **Empatia**

Permet entendre la perspectiva de l'altre i construir relacions més profundes

### 👤 **Autoestima**

Desenvolupa la percepció positiva de si mateixa i els límits adequats



# EMOCIONS I SENTIMENTS

## Emocions

Les emocions són respostes automàtiques a estímuls externs. Són impulsives i no depenen de la nostra voluntat.

- Reaccions immediates a situacions
- No requereixen pensament conscient
- Són comunes a totes les persones

## Sentiments

Els sentiments són les interpretacions que fem d'aquestes emocions. Son producte de la nostra cognició i voluntat.

- Requereixen pensament i reflexió
- Poden variar entre persones
- Acompanyen judicis i significats



### Exemple d'emoció

*Una persona que veu un accident de trànsit. Experimenta tensió i suor immediatament, sense haver-hi pensat prèviament.*

### Exemple de sentiment

*L'endemà de l'accident de trànsit, la mateixa persona pot interpretar la tensió viscuda com a "ansietat", "culpabilitat per no saber com ajudar" o "preocupació per les víctimes".*

*Les emocions i els sentiments estan relacionats, però no són la mateixa cosa.  
Les emocions són impulsives i automàtiques, mentre que els sentiments són conscients i interpretatius.*



Programa REDES  
Gestió de les emocions  
(Eduard Punset)

# ACT7: Gestió d'emocions.

## 💡 1: Visualitza el documental

Gestió de les emocions

(Eduard Punset)

## ★ 2: Reflexiona

A partir de les següents preguntes fes un comentari sobre el documental pensant:

- Creus que en el teu dia a dia fas una bona gestcom pots treballar la gestió de les emocions amb els infants? Com pots millorar la gestió de les teves emocions?
- Com a futura educadora infantil, com pots contribuir a que els infants vagin prenent consciència de les seves emocions i puguin acceptar-les? Com pots ajudar a que puguin anar adquirint una millor gestió de les seves emocions?



*REDES és un programa dirigit per Eduard Punset i que pretén fer arribar la ciència i el coneixement a la població en general.*

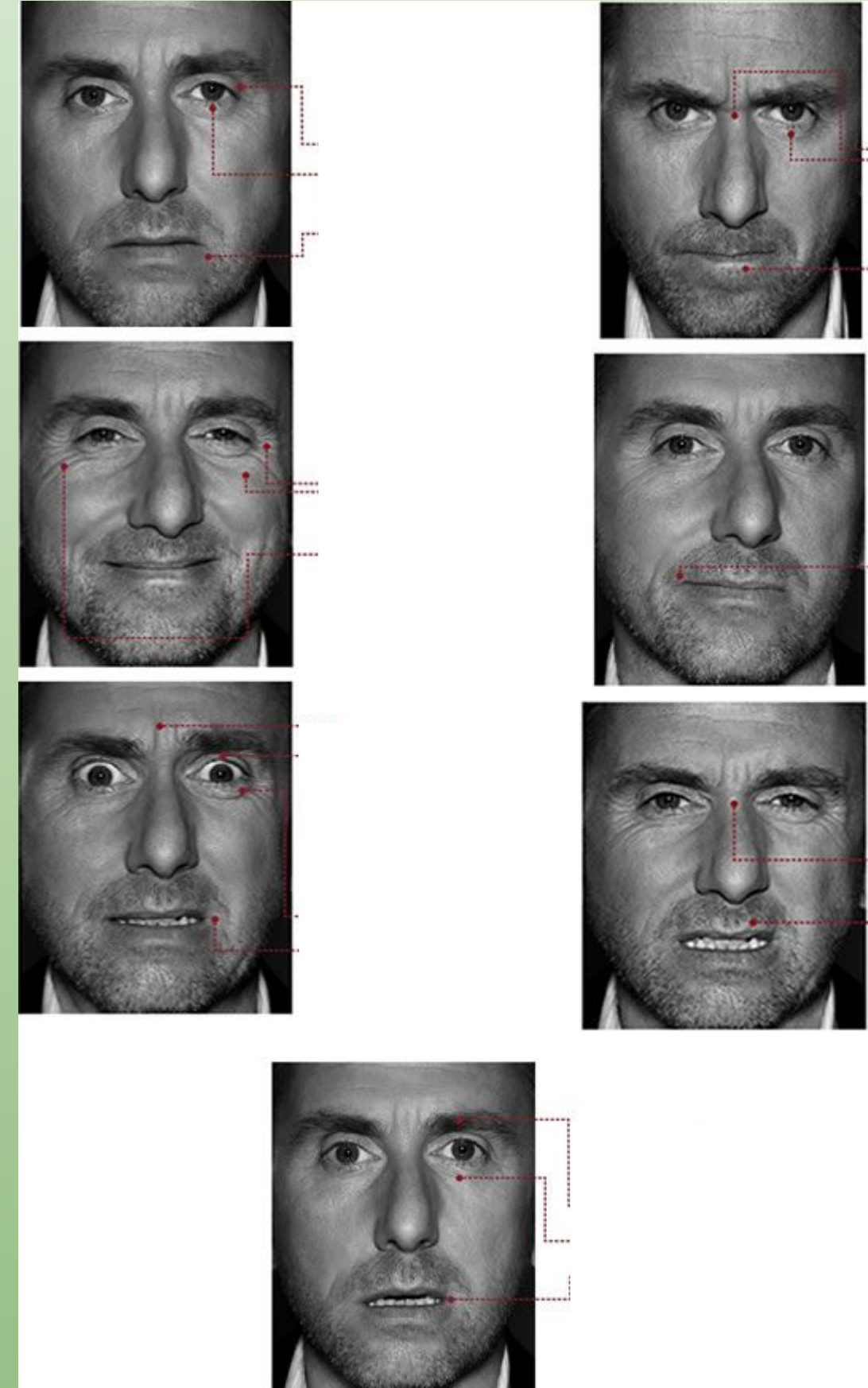
[Gestió de les emocions](#)



# EMOCIONS I SENTIMENTS, diferències.

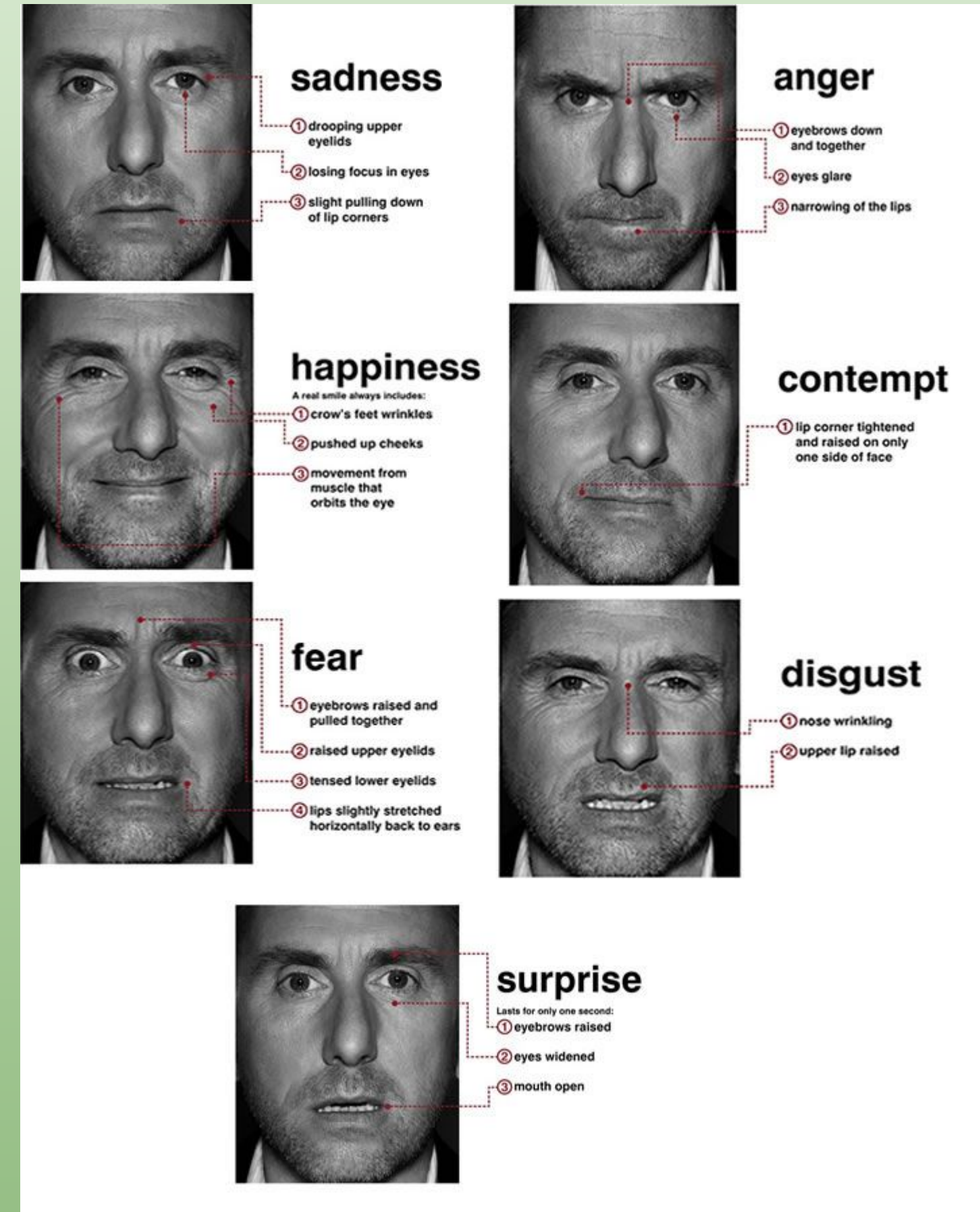
Les emocions són respostes fisiològiques funcionals a determinades situacions. Quan estem emocionats/des, el nostre cos està més activat del normal. Les emocions provoquen respostes hormonals i del sistema nerviós autònom.

*El ritme cardíac augmenta, i també el ritme respiratori, els músculs es posen en tensió, podem plorar, esclatar a riure... Alguns d'aquests canvis fisiològics preparen l'organisme per respondre o adaptar-se a la situació. A vegades, però, és difícil interpretar quina utilitat poden tenir certes reaccions fisiològiques. Per exemple, està clar que l'adrenalina ens prepara per actuar davant d'una situació de perill. Però el plor, la vermellor de la cara i orelles, la suor de mans... és difícil dir que tinguin una funcionalitat específica.*



# EMOCIONS I SENTIMENTS, diferències.

Les emocions es posen de manifest en la nostra expressió corporal. Per mitjà dels nostres gestos corporals i molt especialment els de la cara (facials), podem comunicar a les altres persones els nostres sentiments. Podem fingir una emoció intentant reproduir la seva expressió característica. Molt més difícil és dissimular una emoció que es pateix.





# MECANISMES DE DEFENSA

- Els mecanismes de defensa són **estratègies psicològiques** que les persones utilitzen per protegir-se d'emocions doloroses o conflictes interns. Tot i que poden ser útils a curt termini per gestionar l'estrès, un ús excessiu o inadequat pot interferir en la comunicació i en les relacions interpersonals.

## 🚫 Negació

Rebuig de la realitat per evitar enfrontar-se a una veritat incòmoda o dolorosa.

**Exemple:** Un infant ensopega i cau a terra fent-se mal però quan li demanen com està diu que bé i que no s'ha fet mal.



## ↔ Desplaçament

Transferència d'emocions o impulsos negatius cap a un objecte o persona menys amenaçadora que la font original.

**Exemple:** Un infant que li han tret una joguina en comptes de defensar que ell la tenia va a un altre infant i li fa una empenta.

## 🧠 Racionalització

Crear explicacions lògiques i acceptables per justificar un comportament, una decisió o un sentiment que, en realitat, té uns altres motius.

**Exemple:** Un infant que està fent una torre amb blocs de fusta li cau a mig construir perquè els blocs no estaven ben apilats, però en comptes de reconèixer-ho diu que ha estat un altre company que l'ha distret.

## 💬 Impacte en la comunicació

Aquests mecanismes de defensa poden interferir en la comunicació de diverses maneres: no comuniquen el missatge autèntic, generen malentesos, entorpeixen la resolució dels conflictes i generen una atmosfera de desconfiança.



# PROGRAMES D'HABILITATS SOCIALS

Les habilitats socials i comunicatives no són innates, sinó que es poden adquirir, desenvolupar i perfeccionar al llarg de la vida. Per això existeixen **programes estructurats d'entrenament de les HHSS**, centrats a millorar significativament la capacitat d'interactuar amb els/les altres i construir relacions més satisfactòries. Alguns exemples són:



## Entrenament en Assertivitat

Aquest programa se centra en ensenyar a expressar els pensaments i sentiments de manera clara, honesta i respectuosa.



Exercicis de "missatges jo"



## Tècniques d'Escolta Activa

Ensenya a escoltar amb atenció plena, no només les paraules, sinó també el missatge no verbal i les emocions.



Resumir i clarificar



## Role-Playing

Els participants representen diferents situacions socials per practicar noves habilitats en un entorn segur.



Simulacions de converses difícils



# Tècniques d'Assertivitat

L'assertivitat és la capacitat d'expressar-se de manera clara i respectuosa, defensant els propis drets sense agredir els drets dels altres.

## Expressió clara

Expressa les teves pensaments i sentiments de manera directa i clara, sense ambigüitats.

## Respecte mutu

Reconeix els drets dels altres mentre defenses els teus. Evita agredir els drets dels altres.

## Exemples pràctics

### No assertiva (passiva)

 **Situació:** Un company de feina et demana que l'ajudis amb una tasca.

*"Acceptes a contracor, sentint-te sobrecarregat."*

### No assertiva (agressiva)

 **Situació:** Un company de feina et demana que l'ajudis amb una tasca.

*"No em demanis més coses, ja tinc prou feina i no és el meu problema!"*

### Assertiva

 **Situació:** Un company de feina et demana que l'ajudis amb una tasca.

*"Entenc que necessitis ajuda, però ara mateix tinc molta feina pendent i no puc assumir més tasques. Potser podríem buscar una altra solució o un altre company que et pugui ajudar."*

# Tècniques d'Escolta Activa

L'escolta activa consisteix a escoltar amb atenció plena, no només les paraules, sinó també el missatge no verbal i les emocions de l'interlocutor. Implica mostrar interès genuí i proporcionar retroalimentació per assegurar la comprensió.

## Atenció plena

Concentra't completament en la persona que parla. Mira-la directament, posa't a seva altura i evita distraccions com les teves propies pensaments o el mòbil.

## Interès genuí

Mostra autènticament que estàs interessat/da en el que diu l'altre. Fa preguntes obertes i evita jutjar o planificar la teva resposta mentre parla l'altre.

## Feedback

Proporciona retroalimentació regularment per assegurar la comprensió. Això pot ser tan simple com dir "D'acord" o "Entenc" de manera genuïna.

## Clarificació

Quan no estàs segur/a d'haver entès bé, pregunta per aclarir: "Podries explicar-me més què vols dir amb...?" Això demostra que estàs intentant entendre.

## Exercici pràctic

*Després que algú hagi parlat, resumir amb les pròpies paraules el que s'ha entès: "Si t'he entès bé, el que em dius és que...". Això no només demostres que has estat escoltant, sinó que també ajudes a clarificar possibles malentencions.*



# Tècniques de Role-playing

El *role-playing* és una tècnica on els participants representen diferents situacions socials o comunicatives per practicar noves habilitats en un entorn segur i controlat. Permet experimentar amb diferents respostes i rebre retroalimentació.

## Passos del Role-playing

- 1 Preparació**  
Els participants preparen les seves persones (rols A i B), els seus objectius i els possibles resultats.
- 2 Escenificació**  
Els participants actuen la situació social o comunicativa, intercanviant rols per experimentar amb diferents perspectives.
- 3 Anàlisi**  
Els participants reflexionen sobre la seva experiència, les seves decisions i com s'hauria pogut millorar.
- 4 Retroalimentació**  
Els participants i possiblement un observador extern ofereixen feedback sobre el rendiment i les àrees d'òptima.

## Exemple d'aplicació

### Situació

Un company de feina et demana constantment que facis part de la seva feina, la qual cosa et sobrecarrega i afecta el teu rendiment.

### Rols

- Rol A: La persona que demana ajuda constantment
- Rol B: La persona que ha de respondre assertivament

### Objectiu

Practicar una resposta assertiva per establir límits de manera respectuosa.

### Resultat esperat

El participant (Rol B) aprendrà a establir límits respectuosos en situacions difícils, expressant-se clarament sense danyar la relació laboral.

# ACT8: Tria la tècnica

## 💡 1: Situacions reals

Feu petits grups (3-4 persones).

Cada grup rebrà un conjunt de situacions pràctiques que poden passar a una escoleta de 0-3 anys.

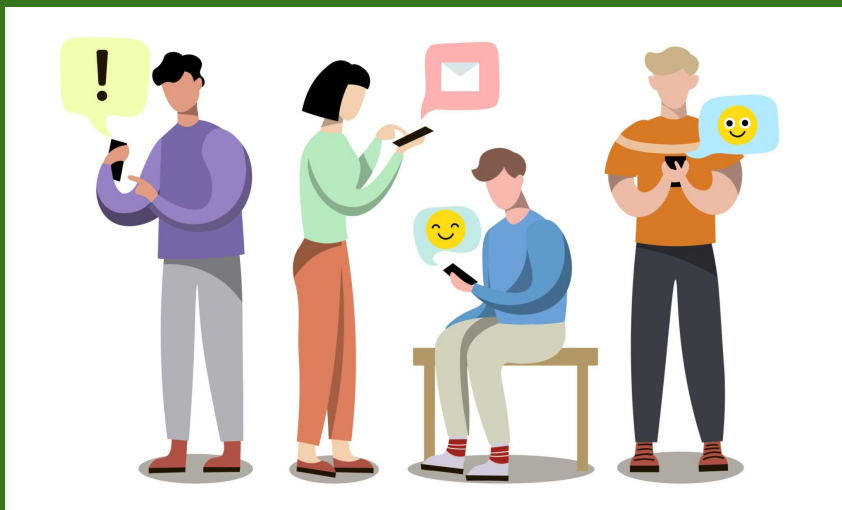
## ★ 2: Reflexiona

- Per a cada situació cal que escolliu quina tècnica (role playing, escolta activa o assertivitat) és més adequada.
- Argumenteu com la faríeu servir i què espereu aconseguir amb ella.

## 🔄 2: Comparteix

Posteriorment, cada grup farà una breu presentació a classe, exposant:

- La situació escollida.
- La tècnica triada i la justificació.
- Una demostració pràctica fent participar a la resta de companys i companyes.



### *Conflicte entre professionals*

*Durant la planificació setmanal, dues educadores discrepen sobre com enfocar una activitat amb els infants. Cal arribar a un acord sense que la discussió es tensi.*

### *Tranquil·litzar un infant nerviós*

*Un infant plora i no vol participar en l'activitat del matí. Cal parlar amb ell i amb la seva família per entendre què li passa.*

### *Comentari d'una família*

*Una mare es queixa que el seu fill no està rebent prou atenció individual. Cal respondre-li de manera clara, respectuosa i assertiva.*

### *Malentès entre companys*

*Un company ha entès malament les instruccions d'una activitat i s'ha creat confusió entre l'equip.*

### *Planificació d'una nova activitat*

*L'equip ha de decidir com organitzar una activitat sensorial per a diversos infants amb necessitats diferents.*

### *Observació d'un comportament inesperat*

*Un infant pega a un altre durant el joc. Cal actuar immediatament i parlar amb l'infant i l'equip sobre la situació.*

### *Feedback a un company novell*

*Un nou membre de l'equip comet errors en la rutina diària. Cal donar-li un retorn constructiu sense fer-lo sentir malament.*

### *Organització d'una reunió amb famílies*

*L'equip ha de preparar una reunió amb famílies que no entenen bé el funcionament de la llar d'infants i pot generar tensions.*

### *Situació d'estrès en l'equip*

*El grup ha de reaccionar quan hi ha molts infants plorant alhora i és necessari coordinar-se ràpidament.*

### *Activitat cooperativa amb infants*

*Es vol ensenyar als infants a compartir joguines. Cal dissenyar una manera d'ensenyar-los cooperació amb paciència i respecte.*

# FOMENT DE LES HHSS A L'EDUCACIÓ INFANTIL (I)

Promoure les habilitats socials en educació infantil és fonamental pel desenvolupament emocional, comunicatiu i cognitiu. En aquesta etapa, els infants aprenen a relacionar-se, compartir, comunicar-se i comprendre els altres a través de les seves primeres experiències socials. Algunes estratègies i activitats efectives poden ser:

## 1. Crear un entorn segur i afectuós

- Establir vincles d'aferrament segurs amb les persones adultes de referència (família, educadors/es).
- Respondre de manera coherent i sensible a les necessitats de l'infant (plor, malestar, alegria).  
Mostrar expressions d'afecte (abraçades, somriures, to de veu càlid).
  - ♦ *Quan l'infant se sent segur, s'atreveix a explorar i a interactuar amb els altres.*

## 2. Fomentar la comunicació

- Parlar sovint amb l'infant, encara que no respongui amb paraules.
- Fer servir mirades, gestos i expressions facials per acompanyar la parla.
- Utilitzar contes, cançons i jocs de falda per promoure la interacció i el torn de paraula.  
*Exemple: jugar al "joc del tat" o al "patim, patam, patum" ajuda a practicar l'espera i la reciprocitat.*

## 3. Afavorir el joc compartit

- Oferir espais de joc lliure on els infants puguin observar-se i imitar-se.
- Proposar jocs simbòlics senzills (donar menjar a una nina, fer veure que parla per telèfon).
- A partir dels 2 anys, incentivar jocs cooperatius simples (construir junts una torre, fer una cursa de cotxes).
  - ♦ *El joc és la millor eina per aprendre habilitats com compartir, esperar el torn o resoldre conflictes.*





# FOMENT DE LES HHSS A L'EDUCACIÓ INFANTIL (II)

## ♥ 4. Ensenyar a reconèixer i expressar emocions

- Posar paraules a les emocions ("veig que estàs enfadat perquè no vols compartir la joguina").
- Fer servir llibres o imatges sobre emocions.
- Validar els sentiments i mostrar maneres adequades d'expressar-los.

*Això ajuda els infants a comprendre les pròpies emocions i les dels altres, base de l'empatia.*

## 👤 5. Modelar conductes socials positives

- Les persones adultes som models: dir "si us plau", "gràcies", esperar el torn o demanar perdó.
- Reforçar positivament les conductes cooperatives ("m'ha agradat molt com has ajudat el teu amic").

## 👧 6. Promoure la convivència amb altres infants

- Organitzar petits grups d'interacció (a l'escola o trobades familiars).
- Acompanyar els primers conflictes ajudant-los a negociar i compartir.



## Exemples...

*0-1 any: Jocs de mirades, "tat", cançons amb gestos (objectiu: reconeixement de l'altre i torns de comunicació)*

*1-2 anys: Joc paral·lel, cada infant juga al costat d'un altre (objectiu: observació i imitació)*

*2-3 anys: Joc simbòlic i cooperatiu amb la cuineta, construccions,... (objectiu: compartir, col·laborar, negociar)*

## FOMENT DE LES HHSS A L'EDUCACIÓ INFANTIL (II)

---



**RECULL DE PROPOSTES PEL FOMENT DE LES HHSS EN EDUCACIÓ INFANTIL**





---

***“En Educació Infantil escoltar amb empatia i comunicar amb claredat ajuda els infants a sentir-se segurs, compresos i capaços de créixer en llibertat i autonomia.”***

---