



Guia per a la implantació  
de competències emocionals  
al Departament de Salut

Document introductori

Data de reconeixement: maig de 2017

Revisió: 00



### **Avís legal**

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Salut). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

# Guia per a la implantació de competències emocionals al Departament de Salut

*Document introductori*

Comunitat de pràctica (CoP) Competències emocionals



## Sumari

<b>1. Participants .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Introducció i justificació del projecte .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Una mica d'història sobre la intel·ligència emocional .....</b>	<b>6</b>
Què és la intel·ligència emocional?.....	6
Antecedents de la intel·ligència emocional .....	7
Per què fou un èxit l'obra de Goleman? .....	7
<b>4. I les emocions, què són? .....</b>	<b>8</b>
Origen del mot .....	8
Concepte d'emoció .....	8
Funció de les emocions .....	8
Estructura de les emocions .....	9
Conclusions .....	12
<b>5. Quin és l'origen de les emocions?.....</b>	<b>13</b>
Estructura i funció del cervell.....	13
Els hemisferis cerebrals.....	13
L'amígdala .....	14
La neurona .....	15
Conclusions .....	17
<b>6. El perquè de tot plegat: les competències emocionals.....</b>	<b>17</b>
Característiques de les competències.....	17
Tipus de competències emocionals .....	18
Conclusions .....	19

# 1. Participants

## Autors

### *Moderador*

Cognoms, nom	Professió	Lloc de treball	Adreça electrònica
Zugasti Ramón, Josep	Tècnic superior de prevenció de riscos laborals	Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals, Departament de Salut	jzugasti@gencat.cat

Cognoms, nom	Professió	Lloc de treball
Zugasti Ramón, Josep	Tècnic superior de prevenció de riscos laborals	Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals, Departament de Salut
Lloveras Pujol, Patricia	Arxivera	Serveis Generals, , Departament de Salut
Pujals Naranjo, Georgina	Farmaceutica	Secció de Control de la Fabricació i Distribució de Medicaments, Productes Sanitaris i Cosmètics, Departament de Salut
Garreta Moles, Mireia	Suport administratiu	Serveis Generals, Departament de Salut
Gómez Santos, Santi	Investigador (doctor en psicologia)	Agència de Salut Pública de Catalunya / Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya(*), Departament de Salut
Serra Sutton, Vicky	Investigadora (doctora en sociologia)	Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya, Departament de Salut

(\*) Deixa l'Agència de Salut Pública de Catalunya / Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya el gener del 2017.

### *Col·laboradora*

García Macià, Ramona	Metgessa	Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals, Departament de Salut
----------------------	----------	-------------------------------------------------------------------------

## 2. Introducció i justificació del projecte

Què són, les emocions? Per què ens enfadem, tenim por, estem a disgust a la feina? Per què es produeixen de vegades situacions tòxiques entre companys? Podem aprendre a tenir millors competències emocionals per viure millor en el nostre dia a dia? Podem aprendre a millorar el nostre entorn?

Segons Daniel Goleman, autor de l'obra *Intel·ligència emocional*, hi ha una sèrie de competències emocionals que es poden aprendre i que ajuden a augmentar la nostra satisfacció i felicitat. Habilitats com la capacitat d'automotivar-se, controlar impulsos, retardar la gratificació, regular l'estat d'ànim i controlar l'ansietat, així com perseverar en l'esforç, empatitzar i confiar en els altres són claus en el desenvolupament d'aquesta intel·ligència emocional.

En el marc del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament de Salut, neix la idea de la nostra comunitat de pràctica (CoP), que s'inicia al juny del 2016, i que vol difondre i implantar pautes per donar a conèixer les bases d'aquestes competències emocionals i conrear les habilitats necessàries per construir una organització més saludable liderada per persones emocionalment saludables.

En aquest marc col·laboratiu, es proposa desenvolupar una guia sobre la implantació de competències emocionals al Departament de Salut per:

- conèixer els diferents estadis que configuren les competències emocionals,
- reconèixer habilitats socials associades a la gestió emocional i
- practicar competències emocionals mitjançant la resolució de casos pràctics.

Més específicament, es preveu que aquesta eina ens permeti *a)* identificar factors de risc que produeixen contaminació emocional en el desenvolupament de tasques professionals, *b)* generar coneixements i habilitats en el marc de la intel·ligència emocional per poder anticipar-se a aquest risc, i *c)* desenvolupar competències emocionals que ens ajudin a regular les emocions internes i gestionar les emocions dels altres, la qual cosa incidirà positivament en el nostre entorn laboral.

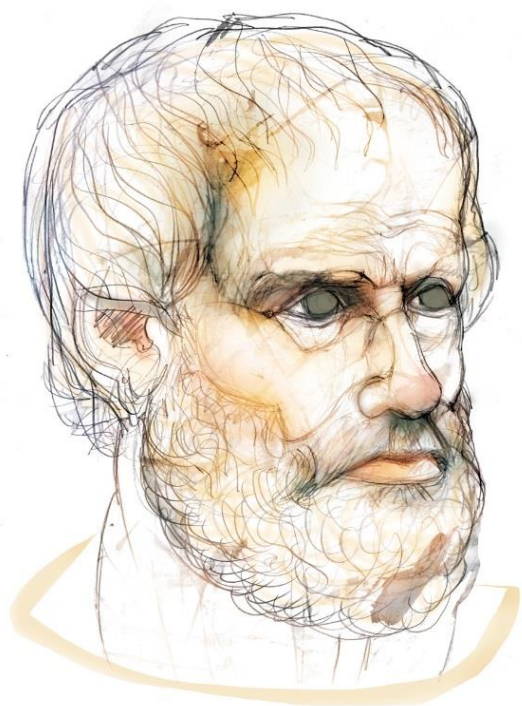
El present document inclou una breu descripció de l'abast d'aquesta guia, una introducció a la història i les bases de la intel·ligència emocional, a la definició i l'origen de les emocions i al perquè de tot plegat: les competències emocionals.

### 3. Una mica d'història sobre la intel·ligència emocional

#### Què és la intel·ligència emocional?

Quan parlem d'intel·ligència emocional ens referim a un tipus d'intel·ligència definida com l'habilitat per percebre, comprendre, assimilar i regular les emocions pròpies i les dels altres, amb la intenció d'assolir l'impacte emocional que desitgem. La intel·ligència emocional té una base científica en el tronc encefàlic, encarregat de regular les funcions vitals bàsiques. L'ésser humà disposa d'un centre emocional conegut com a *neocòrtex*, el desenvolupament del qual és inclús anterior a allò que coneixem com a *cervell racional*. L'amígdala cerebral i l'hipocamp també resulten vitals en tots els processos vinculats a la intel·ligència emocional. L'amígdala, per exemple, segrega noradrenalina, que estimula els sentits.

Per entendre de manera pràctica aquest constructe de la intel·ligència emocional, citarem un paràgraf d'Aristòtil de l'obra *Ètica a Nicòmac*:



*Qualsevol persona es pot enfadar. Això és una qüestió senzilla. Però enfadar-se amb la persona adequada, en el grau exacte, en el moment oportú, amb la intenció justa i de la manera concreta, això, veritablement, no és tan simple.*

## Antecedents de la intel·ligència emocional

Es considera que el primer article científic sobre intel·ligència emocional és el de Salovey i Mayer del 1990 titulat «Emotional intelligence». En tot cas, no fou fins a la publicació d'*Intel·ligència emocional*, de Daniel Goleman, l'any 1995, que el concepte adquirí una difusió espectacular.

### Per què fou un èxit l'obra de Goleman?

- Perquè contrastava la intel·ligència emocional amb la intel·ligència general, i arribava a afirmar que la primera pot ser tan poderosa o més que la segona i que el quocient emocional (*emotional quotient*, EQ) en el futur substituirà el quocient intel·lectual (*intelligence quotient*, IQ).
- I sobretot perquè les competències emocionals es poden aprendre: tothom pot aprendre intel·ligència emocional; per tant, tothom pot ser emocionalment intel·ligent.

Goleman fou un revolucionari perquè prenia una postura igualitària d'intel·ligència, en contra de l'elitisme d'alguns postulats com ara els de l'obra *The Bell Curve* (Herrnstein i Murray, 1994), que associava el quocient intel·lectual al progrés, tot argumentant que les persones que són intel·ligents solen pertànyer a classes socials altes, assolir títols de prestigi, obtenir llocs de treball més ben pagats, casar-se amb parelles d'un nivell social similar i, per tant, tenir més probabilitats de ser feliços. Per contra, les persones amb un nivell de quocient intel·lectual baix obtenen just el contrari que els primers (pitjors estudis, feina precària, casar-se amb parelles de la mateixa condició), i, consegüentment, és més difícil que assoleixin la felicitat.





## 4. I les emocions, què són?

### Origen del mot

Etimològicament, la paraula ve del llatí (*emotio, -onis*) i és una combinació formada per *e(x)* ('enfora') i *motio* ('moviment, acció, gest'). Es refereix a la naturalesa de l'emoció que és experimentada pels éssers humans i també pot ser atribuïda a qualsevol criatura que exhibeixi respostes complexes similars.

### Concepte d'emoció

L'emoció, en la definició més general, és un intens estat mental que sorgeix en el sistema nerviós de manera espontània i provoca una resposta psicològica positiva o negativa. És un impuls involuntari originat com a resposta als estímuls de l'ambient, que suscita sentiments tant a l'ésser humà com als animals i que desencadena conductes de reacció automàtica.

Les emocions són pròpies de l'ésser humà. Es classifiquen en positives i negatives en funció de si contribueixen al benestar o el malestar. Totes les emocions, tant les de caràcter positiu com les de caràcter negatiu, compleixen funcions importants per a la vida.

Totes les emocions són vàlides. No hi ha emocions bones o dolentes. Les emocions són energia, i l'única energia que és negativa és l'energia estancada. Per aquesta raó, és necessari expressar les emocions negatives retingudes, que poden desencadenar problemes més importants.

### Funció de les emocions

Les emocions tenen un paper essencial en l'adaptació de l'organisme al medi. S'identifiquen les funcions motivadora, adaptativa, informativa, social i personal en els processos mentals, en la presa de decisions i en el benestar.

Segons Reeve (1994), podem establir tres funcions fonamentals amb els seus respectius efectes.

Funció	Efecte
Motivadora	Mouen a l'acció
Adaptativa	Preparen l'organisme per a l'acció
Social	Comuniquen el nostre estat emocional

## Estructura de les emocions

Les emocions no es poden classificar en compartiments estancs, sinó que els límits d'on comença o acaba una emoció o una altra són molt difusos (per exemple, davant d'un perill, la vivència de la por i l'ansietat no es poden separar de manera clara).

Hi ha emocions positives, negatives i ambigües (Lazarus, 1991). Les emocions es poden situar en un eix que va del plaer al desplaer. N'hi ha algunes, com la ira o la vergonya, que es poden situar clarament en la part negativa de l'eix; n'hi ha d'altres, com l'amor o l'alegria, que se situen en la part positiva, i d'altres, com la sorpresa o l'esperança, que són ambigües.

Totes les emocions se senten com a resposta a un esdeveniment viscut i, per tant, no n'hi ha de bones o de dolentes, sinó que totes són legítimes i és necessari viure-les com a resposta als esdeveniments. Tant les emocions positives com les negatives poden donar lloc a comportaments adaptatius o desadaptatius, i la intel·ligència emocional està molt vinculada a la capacitat de donar resposta adaptativa davant de qualsevol vivència emocional.

### *Les emocions bàsiques*

L'alegria/felicitat, la tristesa, la por, la ira/ràbia, el fàstic i la sorpresa podrien considerar-se emocions bàsiques. Tal com ja s'ha dit, no hi ha emocions bones o dolentes: totes tenen un component d'energia positiva o energia negativa i cal conèixer-les, modular-les i acceptar que són presents en el nostre dia a dia.

— **Alegria/felicitat:** és un estat interior fresc i vital, generador de benestar general i d'alts nivells d'energia. L'emoció contrària és la tristesa.

— **Tristesa:** és un estat afectiu provocat per un decaïment de l'estat d'ànim. És l'expressió del dolor afectiu mitjançant el plor, rostre abatut, falta de gana, etc. L'alegria és l'emoció contrària.

- **Por:** és una emoció caracteritzada per una intensa sensació desagradable produïda per un perill, real o percebut, present, futur o fins i tot passat.
- **Ira/ràbia:** és una emoció que s'expressa a partir del ressentiment i la irritabilitat.
- **Fàstic:** es tracta d'una emoció caracteritzada per un fort disgust causat per certs aliments, olors o substàncies, que produeixen en graus extrems nàusees o vòmits.
- **Sorpresa:** és un breu estat d'alteració emocional, resultat d'un esdeveniment inesperat o imprevist.

### *Com es classifiquen les emocions*

**Negatives:** són el resultat d'una avaluació desfavorable (incongruència) respecte als propis objectius. Es refereixen a diversos tipus d'amenaça, frustració o retard d'un objectiu o conflicte. Inclouen por, ira, ansietat, culpa, vergonya, gelosia, etc.

**Positives:** són el resultat d'una avaluació favorable (congruència) respecte als propis objectius (assoliment o apropament). Inclouen alegria, amor, afecte, felicitat, etc.

**Ambigües:** inclouen sorpresa, esperança, compassió, etc.

Les emocions negatives duren més que les positives, ja que, segons la llei de l'asimetria hedònica de Frijda (1988), el plaer sempre és contingent amb el canvi i desapareix amb la satisfacció contínua, mentre que el dolor pot persistir en el temps si persisteixen les condicions adverses.

### **Components de l'emoció**

Se n'identifiquen tres:

- **Neurofisiològic:** to muscular, taquicàrdia, nivell de neurotransmissors, etc.
- **Comportamental:** l'observació del comportament d'un individu permet inferir quines emocions està vivint, i per aquest motiu les expressions de la cara i el to de veu aporten molta informació.
- **Cognitiu:** permet prendre consciència de l'emoció que s'està experimentant. Sovint intentem etiquetar i expressar les emocions a través del llenguatge, el qual, però, presenta serioses limitacions per expressar la vivència emocional.

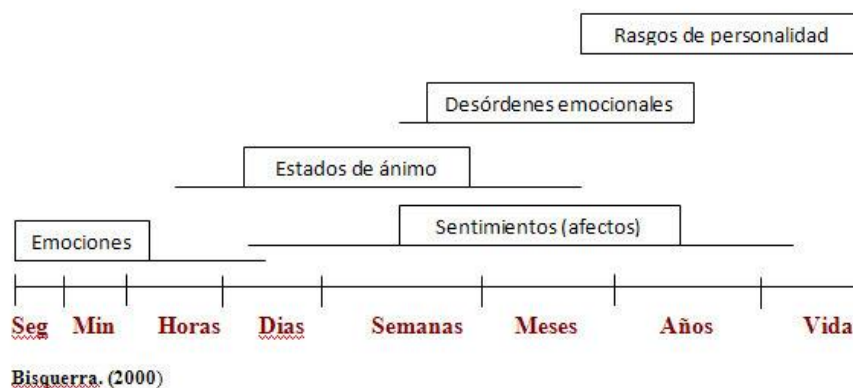
### **L'estil valoratiu**

Les persones tendeixen a valorar els esdeveniments positivament, negativament o objectivament. L'estil valoratiu influeix en la vivència i la intensitat de les emocions experimentades. Es tracta d'una característica que es pot modificar mitjançant l'aprenentatge. Lazarus (1991) proposa un instrument valoratiu en funció de l'estil valoratiu que rep el nom de *respostes a situacions*.

### **Els fenòmens afectius**

Les emocions agudes poden durar segons, minuts o inclús hores i dies, però més enllà d'aquest interval de temps ens referim a un sentiment o estat d'ànim. Un episodi emocional són diversos estats emotius correlacionats i associats a un mateix esdeveniment, motiu pel qual s'allarga més en el temps que una emoció. Per tant, *sentiment* i *afecte* poden considerar-se sinònims i coincideixen amb la dimensió cognitiva.

A diferència de l'emoció, un estat d'ànim no té una motivació clara, és menys intensa i dura més temps. Té a veure fonamentalment amb experiències passades, que provoquen que una persona se senti trista o pertorbada o, al contrari, que tingui una actitud positiva. Quan una emoció caracteritza



el comportament d'una persona pot passar a constituir un tret de personalitat. Per aquesta raó hi ha persones que són alegres, tristes, porugues, rabiüdes, afectuoses, etc.

## Conclusions

Les emocions són pròpies de l'ésser humà i tenen tres funcions bàsiques: motivadora, adaptativa i social.

Les emocions es classifiquen en positives, negatives i ambigües. No hi ha emocions bones o dolentes: tot depèn del context i de la intencionalitat.

Les emocions estan associades a tres respostes: fisiològiques, comportamentals i cognitives.

Les emocions tenen una durada molt limitada; quan es perllonguen en el temps ens referim a sentiments.

## 5. Quin és l'origen de les emocions?

Per comprendre d'una manera més entenedora el constructe de la intel·ligència emocional, cal endinsar-nos en el nostre cervell, un òrgan que, gràcies als avenços en neurociència dels darrers vint anys, coneixem molt millor, i consegüentment podem extrapolar conclusions relacionades amb l'impacte que tenen les emocions sobre el nostre organisme i fonamentalment sobre les nostres reaccions comportamentals.

### Estructura i funció del cervell

Des del punt de vista emocional, el més interessant és el cervell. En l'estructura anatòmica del cervell, des del punt de vista filogenètic, es poden distingir tres parts: el còrtex cerebral (neocòrtex), el sistema límbic (diencèfal) i el cervell reptilià (tronc cerebral). A efectes pràctics, es poden considerar sinònims *còrtex cerebral*, *telencèfal*, *hemisferis cerebrals* i *neocòrtex*.

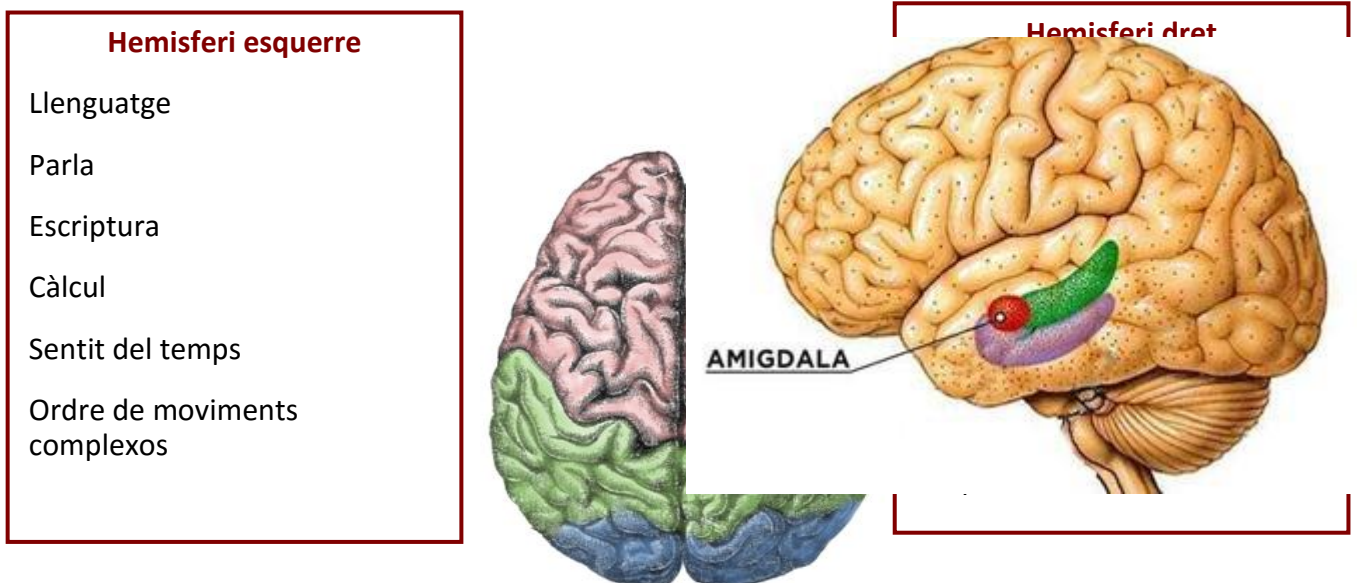
La primera part que es forma és el cervell reptilià, que està relacionat amb els nostres comportaments instintius o automàtics, com ara la set, la gana i el sexe. L'espai límbic es forma en un segon nivell, i és la zona que controla les emocions: ira, alegria, por, tristesa, por, sorpresa i fàstic. Finalment, el neocòrtex és el cervell més nou, i per tant l'últim de formar-se; és la part racional, la que processa la informació que rebem, la filtra i la depura de reaccions instintives i impulsives.

### Els hemisferis cerebrals

El còrtex cerebral es divideix en dues parts: l'hemisferi dret i l'hemisferi esquerre. Existeix una simetria estructural amb una asimetria funcional (les funcions de l'hemisferi dret es transmeten a la part esquerra del cos).

L'emoció és una funció de l'hemisferi dret, però, en realitat, l'hemisferi dret genera les emocions i l'hemisferi esquerre les interpreta. En aquest sentit, es podria dir que l'hemisferi dret és més emocional, mentre que l'esquerre és més cognitiu. Hi ha estudis en què es relaciona l'hemisferi esquerre amb l'afecte positiu i les tendències d'aproximació, mentre que el dret es relaciona amb l'afecte negatiu, les tendències d'evitació i la inhibició conductual. Tant és així que una mesura de la felicitat és la diferència de l'activitat entre el costat esquerre i el dret del cervell anterior (Layard, 2005).

Probablement, el comportament apropiat sorgeix de l'equilibri entre els dos hemisferis. De fet, hi ha diversos exercicis per potenciar les connexions neuronals entre els dos hemisferis (*brain gym*); per exemple, aixecar la mà dreta i abaixar-la fins a tocar el genoll esquerre mentre s'aixeca la cama per facilitar el contacte, i després fer el mateix amb la mà esquerra i el genoll dret, alternativament, com si fos una marxa creuada.



## L'amígdala

L'amígdala és un petit òrgan de la mida d'una ametlla que està situat en el sistema límbic i que té unes funcions molt importants en l'avaluació dels fets i en l'activació de la resposta emocional. Per exemple, imaginem que, una nit, una persona que se'n va a dormir, en aixecar el llençol, veu una serp. Analitzem el que pot passar en fraccions de segon: l'element (serp) és percebut per la vista; aquesta informació va ràpidament a l'amígdala, la qual pren decisions d'emergència i dona instruccions immediates a l'organisme perquè es prepari per fugir o atacar.

A conseqüència d'això, s'activa la taquicàrdia per impulsar sang cap a les cames perquè estiguin millor preparades per a la fugida; el sistema digestiu interromp l'activitat i la sang de l'estómac va cap a les cames, cosa que provoca una sensació com si es girés el ventre i una tremolor de cames; les glàndules suprarenals segreguen adrenalina; s'inhibeix la salivació i la boca queda resseca; s'estimula l'alliberació de glucosa al fetge; es relaxen els esfínters; es dilata la pupil·la per veure millor el que està succeint. Tot això passa en fraccions de segon, i posteriorment s'hi pot afegir cridar i sortir corrent.



Al mateix temps, l'amígdala dona instruccions al neocòrtex perquè processi amb més precisió el que passa. Suposem que s'adona que no és una serp de veritat, i el neocòrtex li diu a l'amígdala: «No et preocupis, no hi ha perill». D'aquí ve l'antiga dita «Compta fins a deu, i millor fins a cent». És a dir, l'episodi d'efervescència

emocional no és el millor moment per discutir i mirar de resoldre el problema. En aquell moment, la discussió pot agreujar-lo. És millor deixar passar una estona fins que els ànims s'asserenin. És important mirar-ho de resoldre en el moment i el lloc adequats i amb l'estat d'ànim ben disposat.

## La neurona

La neurona és la cèl·lula nerviosa. Les neurones es transmeten informació de l'una a l'altra mitjançant neurotransmissors.

### *Els neurotransmissors*

Els neurotransmissors són petites substàncies químiques que alliberen les neurones i que tenen la funció de transmetre informació d'una neurona a una altra. Intervenien en molts processos i tenen un paper molt important en les emocions. Per exemple, l'oxitocina s'associa a la vinculació afectiva o la protecció paternal; les endorfines provoquen un efecte de disminució del dolor, semblantment a la morfina; la dopamina causa plaer. Hi ha estudis en què s'ha observat que l'efecte de l'oxitocina és diferent entre homes i dones.

La fenetilamina es coneix com la substància que produeix la «bogeria de l'amor». El riure allibera catecolamines, associades al plaer i la felicitat. Durant la tristesa i la depressió es produeix un baix nivell de serotonina.

Això explica el consum de drogues, tant legals com il·legals. Tot i que les persones no en siguin conscients, si s'analitza bé, en consumeixen per experimentar emocions. De fet, moltes drogues funcionen com a inhibidors específics de la recaptació de la serotonina, igual que molts dels medicaments antidepressius que s'utilitzen.



L'exercici físic també contribueix a augmentar el nivell de serotonina. Per això, la pràctica freqüent d'activitat esportiva no solament és beneficiosa per a la salut física, sinó que també ho és per a la salut emocional. Les persones estan condicionades per la química cerebral, però també és cert que els nostres actes i pensaments poden modificar la composició neuroquímica del cervell.

La gimnàstica emocional és una bona estratègia per prevenir el consum de drogues i per millorar el benestar personal i social.

### ***Neurones mirall***

Hi ha neurones que s'activen tant quan s'executa una acció com quan s'observa com l'executa una altra persona. Alguns autors (Aguado, 2005) assenyalen que les neurones mirall fan possible la comprensió dels estats emocionals d'altres persones. És a dir, l'empatia. Les deficiències en el funcionament de les neurones mirall podrien suposar una incapacitat per posar-se en el lloc dels altres.

## Conclusions

Hi ha tres tipus de cervell: reptilià, límbic i neocòrtex.

Hi ha dos tipus d'hemisferi: l'esquerre i el dret, amb funcions i capacitats diferents.

L'amígdala és el nostre avisador natural i garanteix la nostra supervivència com a éssers humans.

Les emocions ens poden generar plaer o tristesa, per exemple, mitjançant les substàncies que segreguen els neurotransmissors.

## 6. El perquè de tot plegat: les competències emocionals

Podríem definir les competències emocionals com «la capacitat per gestionar de manera adequada un conjunt de coneixements, capacitats, habilitats i actituds necessaris per prendre consciència, comprendre, expressar i regular apropiadament els fenòmens emocionals i afectius» (Bisquerra, 2009). Una anàlisi més detallada de les competències emocionals permet identificar la consciència emocional, la regulació emocional, l'autonomia emocional, la sociabilitat i les habilitats de vida per al benestar.

El principal interès d'aquesta guia és posar de manifest l'aplicació pràctica que les competències emocionals tenen en la nostra activitat professional i personal, entenent que si s'adquireixen i s'entrenen aporten valor afegit a les funcions professionals dels diferents col·lectius que treballen al Departament de Salut, alhora que ajuden a promoure el benestar social i personal.

### Característiques de les competències

- És aplicable a les persones individualment o de manera grupal.
- Implica uns coneixements («sabers»), unes habilitats («saber fer») i unes actituds i conductes («saber estar» i «saber ser») integrats entre si.

- Una competència es desenvolupa al llarg de la vida i en general sempre es pot millorar.
- Les persones poden manifestar una competència en una àrea concreta (per exemple, competències socials) o en un context determinat (per exemple, amb els companys), i, en canvi, en una altra situació (per exemple, amb persones estranyes), comportar-se de manera incompetent.

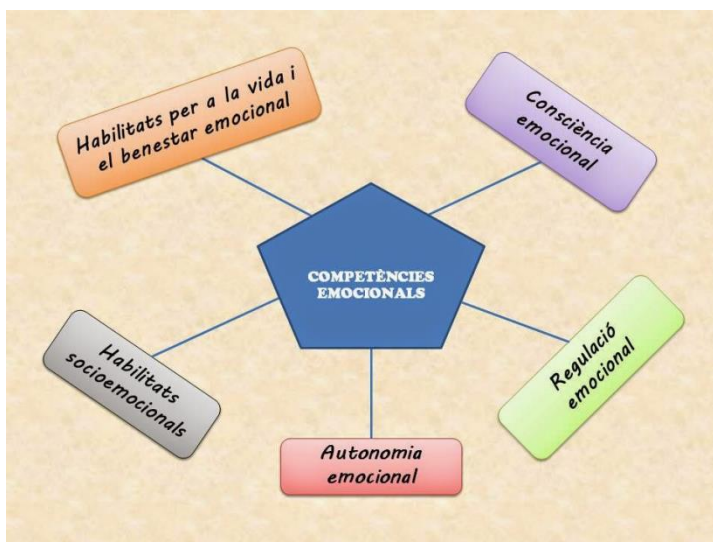
## Tipus de competències emocionals

- **Consciència emocional:** prendre consciència de les pròpies emocions. Es tracta de desenvolupar la capacitat de reconèixer les emocions i els sentiments en el moment que s'experimenten, en lloc d'apartar-los o ajornar-los si ens resulten incòmodes.
- **Regulació emocional:** dominar les pròpies emocions. Es tracta d'aprendre a controlar les emocions incòmodes un cop la persona hagi acceptat que les està experimentant en aquell moment.

Modelo GROP. Competències emocionales

- **Autonomia emocional:** desenvolupar l'autogestió personal.

Aquest concepte ampli inclou un conjunt de característiques i elements relacionats, entre els quals hi ha l'autoestima, una actitud positiva davant la vida, la responsabilitat, la capacitat per analitzar críticament les



normes socials i la capacitat per buscar ajuda i recursos, així com l'autoeficàcia emocional, sense oblidar-nos de microcompetències com la resiliència, que és la capacitat que té una persona per enfrontar-se amb èxit a unes condicions de vida summament adverses (pobresa, guerres, orfanat, etc.) i sortir-ne enfortit emocionalment, havent incorporat un aprenentatge de superació i creixement personals.

- **Competència emocional:** aprendre a controlar les relacions amb els altres. Podem aprendre a ser intel·ligents amb les nostres emocions i sentiments i aplicar aquesta intel·ligència a les diferents situacions de la vida diària. L'educació emocional permet adquirir els coneixements necessaris i ofereix exercicis concrets orientats al desenvolupament d'aquestes capacitats, sense oblidar el paper fonamental que té la pràctica constant i pacient per tenir èxit en aquesta comesa.

— **Competències per a la vida i el benestar:** integrar actituds i comportaments apropiats per assolir reptes vitals i personals. Les competències per a la vida i el benestar són la capacitat per adoptar comportaments apropiats i responsables per afrontar satisfactòriament els desafiaments diaris de la vida, ja siguin personals, professionals, familiars, socials, de temps lliure, etc. Les competències per a la vida permeten organitzar la nostra vida de manera sana i equilibrada, i ens proporcionen experiències de satisfacció o benestar.

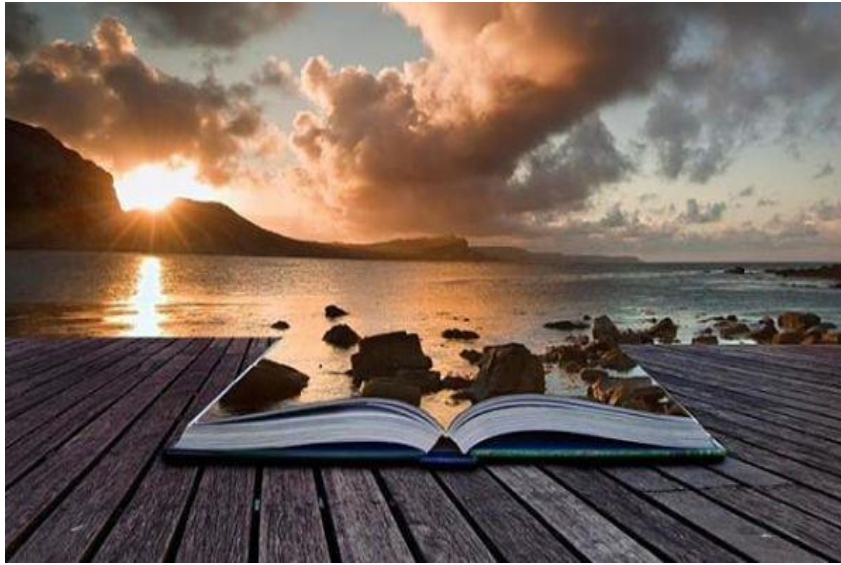
## Conclusions

Les competències emocionals ens permeten expressar i regular apropiadament els fenòmens emocionals i afectius.

Les competències emocionals aporten un valor afegit al nostre desenvolupament professional, així com a la nostra vida personal.

Les persones poden ser competents en una àrea concreta i incompetents en un altre context.

Consciència, regulació, autonomia, competència social i competència per a la vida i el benestar emocional configuren el grup de competències emocionals.



## **Comunitat de pràctica (CoP) Competències emocionals**

### **Bibliografia**

Bisquerra, R. Psicopedagogía de las emociones. Madrid: Síntesis; 2000.

Goleman, D. Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós; 1996.

Goleman, D. Práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairós; 1999.

