

Competencia emocional y aprendizaje virtual

■ ■ Linda Angélica Osorio Castillo*

La condición sanitaria mundial que estamos viviendo actualmente nos obliga a repensar la función de los sistemas educativos. Desde hace un buen tiempo se venía hablando del cada vez más frecuente uso de la tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje y se veía como un proyecto a corto plazo el Modelo Híbrido; hacia ahí se estaban enfocando los esfuerzos de capacitación y equipamiento de los modelos educativos y de las instituciones educativas, para poder dar atención a los cambios disruptivos que ha generado el uso de la tecnología.

Sin embargo, a causa de un pequeño virus que ha causado un mal tan grande, los planes a corto plazo debieron acelerarse y ponerse en marcha de forma inmediata, para poder concluir los ciclos escolares que estaban en operación en el Sistema Educativo Mexicano.

Este hecho causó mucha inquietud por parte de docentes y estudiantes, en vista de que se tenían que utilizar recursos tecnológicos para impartir conocimientos que estábamos acostumbrados a hacerlo de forma presencial. Se fue mutando de una enseñanza presencial a una no presencial, para la cual una gran parte del personal docente no estaba preparado con la competencia digital necesaria y, por otra parte, los estudiantes estaban acostumbrados a la interacción en el aula, que les permitía aclarar dudas de una forma más simple, preguntándoles personalmente a sus docentes y asumiendo un rol hasta cierto punto pasivo. Con este cambio disruptivo y obligado, el estudiante de pronto debe acoger un rol más activo, potenciando sus capacidades autónomas, es decir, debe estudiar por su cuenta, buscar información

relacionada con los contenidos utilizando diferentes canales de comunicación, etcétera.

De esta pequeña reflexión, podemos observar que incluso los vocablos utilizados en los modelos educativos emergentes, también son nuevos y desconocidos incluso para docentes y estudiantes.

Para empezar, mencionaremos que el Modelo Híbrido es la respuesta a la nueva realidad educativa mundial, y del cual es necesario conocer por lo menos sus generalidades para saber cuál será nuestra posición como docentes, pero también como estudiantes, ya que por nuestra profesión y, sobre todo, por nuestra vocación, debemos estar actualizándonos acerca de la alternancia de dinámicas de enseñanza-aprendizaje para la educación remota e híbrida.



La Preparatoria 3 equipó aulas para el nuevo Modelo Híbrido.

*Doctora en Educación por el Instituto Universitario de Sistemas Administrativos de Monterrey (IUSAM). Egresada de la Universidad Autónoma de Yucatán de la carrera de Ingeniería Civil. Estudió la Maestría de las Ciencias con especialidad en Matemáticas por la UANL. Se desempeñó como docente de matemáticas, coordinadora administrativa y subdirectora del Sistema Abierto de la Preparatoria Núm. 3, y de 2014 a 2020 fue directora de esta dependencia.



El Modelo Híbrido fue implementado en la Preparatoria 3 desde octubre de este año.

El Modelo Híbrido “es un formato en el que se combinan, por un lado, un ambiente de aprendizaje sincrónico, con encuentros cara a cara entre profesor y estudiante, mismos que pueden ser dentro de un mismo espacio físico, presenciales o de manera remota, mediado por la tecnología; y por otro lado un ambiente asíncrono con ciertos contenidos, recursos didácticos en línea, previamente diseñados y sobre el cual el estudiante tiene cierto grado de control de su tiempo, ritmo de aprendizaje”.

Como principales características del Modelo Híbrido, podemos mencionar:

- Está centrado en el estudiante.
- Es personalizado
- Combina la presencialidad y la educación en línea.

Independientemente de la tecnología, el uso de plataformas y de nuevos vocablos utilizados en los nuevos modelos educativos, hay algo que no cambia, y nunca cambiará: Estamos trabajando con personas y para otras personas. Como personas en la actualidad estamos sometidos a muchos desafíos colectivos como sociedad.

Y también es bueno considerar que la educación no está divorciada de la realidad socioeconómica que la rodea y todos los cambios sociales, políticos, económicos y aún sanitarios, como el caso de esta pandemia que nos ha llevado a un confinamiento forzado; todo esto afecta a la educación, por cuanto afecta a las personas y recordemos que tanto

estudiantes como maestros, somos, a fin de cuentas, seres humanos, personas que tenemos emociones, las cuales impactan en nuestro actuar día a día y la forma en que nos relacionamos con los demás, pero también afecta la forma en que aprendemos.

Sabemos que vivimos en un contexto moderno y que la modernización está creando un mundo cada vez más heterogéneo y permanentemente más comunicado en el que también hay continuamente más soledad. Para comprender esta soledad de continuo más interconectada y para actuar en ella, las personas precisan tener dominio de las tecnologías de la comunicación, permanentemente más versátiles para comprender la gran cantidad de información totalmente disponible. Podemos decir que las personas tienen en todo momento mayor dificultad para alcanzar sus metas y demandan un mayor dominio de destrezas sociales y emocionales para ser exitosas.

Pero retomando el tema del Modelo Híbrido, nos damos cuenta que su primera característica es que está centrado en el estudiante y esto no debe sorprendernos, porque estamos hablando de un modelo que sirve para lograr un aprendizaje, pero con el uso de tecnología, entonces, estamos de acuerdo que sigue siendo un modelo de enseñanza-aprendizaje, donde un individuo enseña y el otro aprende, y que se centra en el que aprende.

Sin embargo, cuando estamos enseñando, a pesar de interactuar de manera personal con el estudiante, al ser de manera remota, muchas veces no se pueden percibir sus emociones y su falta de motivación para aprender; de ahí la necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales que ayuden a *desarrollar destrezas que le permitan conocerse a sí mismo para automotivarse*, autorregularse y concertar su progreso personal.

¿Por qué son tan importantes las emociones en los procesos de enseñanza-aprendizaje actualmente? Considero que por el hecho de que las emociones consolidan las relaciones que se viven en los procesos de enseñanza-aprendizaje y preparan al estudiante para una mejor actuación en los entornos virtuales a los que está sometido, y desde luego también al docente, quien debe también desarrollar habilidades sociales conversacionales asertivas para lograr mejor comunicación.



Contar con la infraestructura tecnológica es esencial para el Modelo Híbrido.

Como podemos advertir, en el Modelo Híbrido se requiere para aprender, además de habilidades cognitivas, el desarrollo de la inteligencia emocional, entendiéndose ésta, como: “la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último –no por ello, menos importante–, la capacidad de empatizar y confiar en los demás” (Goleman, 1996).

Primero definamos *emoción* como un estado afectivo consciente en el cual se experimenta algo placentero o displacentero. Históricamente las emociones eran consideradas como una debilidad, y solo se le daba importancia a la parte racional. La neurociencia nos ha ayudado a comprender la estrecha relación entre las emociones y la enseñanza-aprendizaje. Toda la información que entra a través de nuestros sentidos primero es procesada emocionalmente y luego racionalmente.

Los estudiantes de educación en línea suelen experimentar:

FRUSTRACIÓN: Puede estar relacionada con la tecnología, dificultades para entender la interfaz, los sistemas, el acceso o la navegación o la falta de experiencia previa. Los estudiantes también reportan frustración con aspectos administrativos, como instrucciones no claras, deficiente estructura del curso y poca relevancia de la información. También cuando no reciben retroalimentación de parte del tutor y se sienten aislados o desconectados.

ANSIEDAD: Una fuente importante de ansiedad en los cursos en línea es la falta de experiencia con la tecnología. La sensación de falta de control con el sistema, la necesidad de comunicación y participación constante, los horarios, fechas límite y tiempo para trabajar.

VERGÜENZA: El estudiante puede sentirse incompetente o ponerse en evidencia ante otros en tareas que no logra completar. También existe la vergüenza asociada a exponer el trabajo a la crítica o valoración de personas desconocidas. Cuando una persona se siente avergonzada su disposición para aprender disminuye notablemente.

ENTUSIASMO: Generalmente el entusiasmo asociado a la experiencia de aprendizaje virtual se asocia a la emoción de experimentar una nueva forma de aprender, al entusiasmo por el contenido del curso, el uso de nuevas tecnologías y la posibilidad de conectarse con otros profesionales.

Desde luego que cuando experimentan emociones negativas, el rendimiento académico se reduce considerablemente; de ahí deriva la necesidad de educar las emociones.

El hablar de la educación emocional, emociones, habilidades socioemocionales, etc., no es nuevo. En 1996, la UNESCO, en el informe Delors, propuso algunas alternativas innovadoras para la educación del siglo XXI y entre ellas, la educación de la dimensión emocional junto con la dimensión cognitiva, pero hoy es cuando se hace urgente abordar este tema.

Precisamente con la aparición de la pandemia que estamos viviendo, la angustia de la situación económica originada por el confinamiento, el miedo

al contagio y tal vez a la muerte, la incertidumbre de no saber cuándo seremos vacunados, uso de plataformas digitales diversas para tener nuestros procesos de aprendizaje, y aspectos que no podemos controlar como el hecho de quedarnos varios días sin luz por las condiciones climáticas, obviamente nos hacen tener las emociones a flor de piel, tanto a docentes como a estudiantes y a la población en general.

Cabe recordar que las emociones son un conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responde a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, lugar, objetos, etc. Bisquerra (2002) le ha definido como: “La emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por la excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”. Por su parte, Goleman (1999) dice que: “Las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución”.

Lo fundamental es reconocer que la emoción se caracteriza por ser una alteración del ánimo de corta duración, pero de mayor intensidad que un sentimiento. Los sentimientos son la consecuencia de las emociones y son más duraderos, y se pueden verbalizar. Las emociones son importantes porque nos mueven y nos motivan a la acción o a no accionar, dependiendo del tipo de emoción que tengamos ante determinada situación.

Con este último comentario podemos ver el alcance de las emociones en el aprendizaje. Si un estudiante no está motivado, aun teniendo el mejor equipo de cómputo, las mejores planeaciones didácticas, el mejor docente, NO aprenderá, porque decidió no hacerlo y lo contrario sucede cuando hay motivación: se encuentran los medios para aprender a pesar de todos los obstáculos que se tengan.

No se puede dejar a un lado la enseñanza de los conocimientos conceptuales, porque esa es la función de una institución educativa, pero si se debe resaltar la importancia de educar las emociones, sobre todo en estos últimos tiempos en los que interactuamos con estudiantes que muchas veces no prenden la cámara porque no desean ser vistos, pero que tenemos que esforzarnos en hacerles sentir

que sabemos que están ahí y que son importantes para nosotros como docentes, no obstante, debemos hacerles saber que así como ellos tiene emociones, el docente también las tiene y que el respeto es en ambos sentidos.



El apoyo al estudiante es primordial para su bienestar emocional durante la educación a distancia.

Existen muchos modelos para enseñar el desarrollo de competencias emocionales y en lo personal, considero que el modelo del Grupo de Investigación en Orientación Psicopedagógica de la Universidad de Barcelona (GROP) es el más adecuado para aplicarse en la virtualidad que estamos viviendo.

Según este modelo hay cinco grandes competencias: Conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y habilidades de vida para el bienestar (Bisquerra, 2003). A continuación, veremos a que se refiere cada una:

1) La Conciencia emocional: Se refiere a la capacidad de tomar conciencia de las propias emociones y de las de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional en un contexto determinado. Dentro de este bloque, se pueden especificar las siguientes habilidades:

- a) Toma de conciencia de las propias emociones: Aprender a identificar con precisión los propios sentimientos y emociones.

- b) Dar nombre a las emociones: Enseñar a los estudiantes los nombres de las emociones, para que las puedan verbalizar y saber cómo se sienten y al nombrarlas, tendrán el control de ellas.
- c) Comprensión de las emociones de los demás: Capacidad para percibir con precisión las emociones y sentimientos de sus semejantes, y de implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales.

2) Regulación emocional: Es la capacidad de manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre la emoción y comportamiento, capacidad para autogenerarse emociones positivas. Las micro-competencias que la configuran son:

- a) Expresión emocional apropiada: Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa. Supone la comprensión del impacto que la propia expresión emocional y comportamiento pueden tener en otras personas.
- b) Regulación de emociones y sentimientos: Significa aceptar que las emociones y sentimientos a menudo deben ser regulados. Lo cual incluye: regulación de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo); tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión), perseverar en el logro de los objetivos, a pesar de las dificultades, diferir recompensas inmediatas a favor de otras a largo plazo y de orden superior.
- c) Habilidades de afrontamiento: Capacidad para afrontar retos y situaciones de conflicto con las emociones que generan. Esto implica estrategias de autorregulación para gestionar la intensidad y duración de estados emocionales.
- d) Competencia para autogenerar emociones positivas: Capacidad para autogenerarse y experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, humor, amor). Buscar mejor calidad de vida.

3) Autonomía emocional: Es la capacidad de no verse seriamente afectado por los estímulos del entorno; se puede entender como la autogestión personal entre las que se encuentran la auto estima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad de buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional.

4) Competencia Social: Es la capacidad que facilita las relaciones interpersonales, sabiendo que en ellas están presentes las emociones. En esta competencia se desarrollan la capacidad de escucha y la empatía. Estas competencias sociales contribuyen al trabajo colaborativo productivo y satisfactorio, tan necesario en el Modelo Híbrido.

5) Competencias para la vida y el bienestar: Estas competencias constituyen un conjunto de habilidades, actitudes y valores que promueven la construcción del bienestar personal y social. Hay que enseñar a las personas a sentirse bien, a tener emociones positivas y esto se hace con voluntad y actitud positiva.

Considero que estas competencias son las que deberíamos enseñar a nuestros estudiantes, para facilitarles su adaptación a la virtualidad, en vista de que aun cuando concluya la pandemia, el Modelo Híbrido llegó para quedarse y constituye el futuro de la educación a nivel mundial.

Un aspecto muy importante a considerar es el hecho de que el docente debe primero poseer esas competencias para poder a su vez enseñarlas a sus estudiantes. Y desde mi punto de vista la competencia más importante que debemos desarrollar, aunada a las que comentamos anteriormente, es la resiliencia, entendiéndose como la capacidad que posee la persona para hacer frente a sus propios problemas, superar los obstáculos y no ceder a la presión, independientemente de la situación.

Sin lugar a dudas, los docentes poseemos esta capacidad, prueba de ellos es el hecho de estar trabajando con modelos que no conocíamos; estamos utilizando herramientas tecnológicas que nos causaban temor y estamos trabajando con grupos de estudiantes a los que no podemos ver de manera presencial y, sin embargo, está funcionando. Lo único que falta, desde mi punto de vista, es fomentar en nuestros estudiantes las competencias que mencioné, con el propósito de ayudarlos a

tener bienestar emocional, que es lo más parecido a la felicidad, a fin de que puedan sobrellevar estos cambios disruptivos con la finalidad de que se adapten y continúen con actitud positiva en su camino por la vida. Esto es posible y deseable. Y es nuestro deber.

Bibliografía

- Bisquerra Alzina, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Editorial Praxis.
- _____. (2001). *Programa de Educación socio-emocional. Formación para profesores y alumnos*. Temáticos Escuela Española. <http://www.eumed.net/rev/ced/15/abcp.htm>
- _____. (2002). *La competencia emocional*. Síntesis.
- _____. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa, RIE*, 21 (1), 7-43. <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/99071/94661>
- _____. (2017) *México podría ser país puntero en educación emocional: investigador*. Universidad Iberoamericana. Consultado en:
- Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la educación. En *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.
- _____. (1995). *La teoría en la práctica. Las inteligencias múltiples*. PAIDÓS.
- Giesenow, C. (2018). La enseñanza de habilidades psicológicas para la vida a través del deporte. *Cima Performance*. <http://cimaperformance.com/recursos/articulos/psicologia-del-deporte/habilidades-vida/>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Gonczy, A., Curtain, R., Hager, P., Hallard, A. y Harrison, J. (1995). *Key competencies in on-the-job training, Sydney*: University of Technology Sydney. En *El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico*. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123ART6.pdf>
- Hersh, S., et al. (1999). Proyectos sobre competencias en el contexto de la OCDE. USAID. <http://www.deseco.admin.ch/bfs/desece/en/index/03/02.parsys.59225.downloadList.58329.DownloadFile.tmp/1999.proyectoscompetencias.pdf>
- Pérez, S. (2017). México podría ser país puntero en educación emocional: investigador. *Universidad Iberoamericana Prensa*. <http://www.ibero.mx/prensa/mexico-podria-ser-pais-puntero-en-educacion-emocional-investigador>
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality. *Yale. Center for Emotional Intelligence*. http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2013/09/pub312_Elchapter2011final.pdf
- UNESCO. (1996). *Informe de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. La educación encierra un Tesoro*. Grupo Santillana de Ediciones.
- Universidad del Desarrollo Profesional. (2019, 29 de mayo). ¿Qué es un Modelo de Educación Híbrido? *Unidep*. <https://unidep.mx/que-es-un-modelo-de-educacion-hibrido>