



Universidad
Zaragoza

1542

TRABAJO FIN DE GRADO

Programa de intervención sobre inteligencia emocional para personas inmigrantes vulnerables en el centro de la Fundación Cepaim.

Alumna: Salma Tantoun Abaida

NIA: 706963

Director: José Martin- Albo Lucas

Grado de psicología

AÑO ACADÉMICO 2019-2020



**Facultad de
Ciencias Sociales
y Humanas - Teruel**
Universidad Zaragoza

*“Seguirán llegando, muriendo, mojándose las espaldas
con el legítimo sueño de vivir mejor, o simplemente vivir...”*

Kabli Abde Iffatah

ÍNDICE

Portada	1
Índice	3
Resumen/ Abstract	4
Introducción	6
Objetivos	11
Material y Método	11
Participantes	14
Instrumentos	16
Análisis de datos	17
Cronograma	19
Resultados	28
Discusión	29
Limitaciones	30
Referencias	33
Anexos	36

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal el análisis de la contribución de la inteligencia emocional (habilidad para regular las emociones) en la predicción de la mejora y de la modificación de algunos comportamientos que no ayudan a que los beneficiarios inmigrantes de la fundación Cepaim desarrollarse en el ámbito psicosocial y resolución de conflictos. Hay que tener en cuenta que muchos de los beneficiarios de la fundación sufren depresión, ansiedad o estrés post traumático que les dificulta la estancia. No obstante, otros usuarios tienen una actitud positiva y con ganas de una futura vida mejorada. Se predecía que gracias a la educación emocional impartida a través del taller ‘Emocionáte’, los participantes irían adquiriendo ciertas habilidades para regular sus emociones y comportamientos. En el taller se desarrollan una serie de dinámicas y/o actividades cognitivo-conductuales para cumplir los objetivos generales y específicos del programa. Los participantes fueron todos hombres: 15 de protección internacional (RefugiaDOS y solicitantes de asilo) y 15 del área de Real decreto (Asistencia a personas inmigrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que llegan a las costas españolas). Se ha utilizado el test de inteligencia emocional de Emily Sterrett y un cuestionario creado por la autora del proyecto donde se evalúan las necesidades emocionales básicas, además de hacer una pequeña entrevista de su proceso adaptativo. Los resultados han demostrado que muchos de los beneficiarios e inmigrantes que llegan en situaciones desfavorables, se sienten desamparados y desprotegidos. Junto al taller, han sabido dar nombre y encontrar las palabras correctas para describir sus sentimientos y adquirir herramientas para el control, modificación y relajación de su conducta.

Palabras clave

Inteligencia emocional, inmigración, conducta, emoción.

Abstract

The main objective of this Project is the analysis of the contribution of emotional intelligence (ability to regulate emotions) on the prediction of the improvement of the situation and the modification of some behaviors that do not help the immigrant beneficiaries of the foundation. Cepaim can be developed in the psychosocial field and conflict resolution. Keep in mind that many of the beneficiaries of the foundation suffer depression, anxiety or post-traumatic stress that makes it difficult for them to stay. However, other users have a positive attitude and desire for a better future life. It was predicted that thanks to the emotional education given through the 'Emociónate' workshop, participants would acquire certain skills to regulate their emotions and behaviors. In the workshop a series of dynamics and cognitive-behavioral activities are developed to meet the general and specific objectives of the program. The participants were all men: 15 of international protection (RefugiaDOS and asylum seekers) and 15 of the area of Royal Decree (Assistance of immigrants who are in a situation of vulnerability and who arrive on the Spanish coasts). It has passed Emily Sterrett's emotional intelligence test and a questionnaire created by the project author were used to assess basic emotional needs. The results have shown that many of the beneficiaries and immigrants who arrive in unfavorable situations feel helpless and unprotected. Together with the workshop, they have been able to name and find the right words to describe their feelings and acquire tools for the control and relaxation of their behavior.

Keywords

Emotional intelligence, immigration, depression, behavior, emotion.

Introducción

La migración es un movimiento que las personas realizan para cambiar su residencia habitual en un espacio de tiempo determinado. Existen dos tipos de migración dependiendo del tipo de límites que se cruzan: la migración internacional (cruce de las fronteras de un país), y la migración interna (cruce de las diferentes áreas administrativas de un país). (Pérez, 2016)

En la fundación Cepaim encontramos a inmigrantes que llegan de otros países por diferentes causas, principalmente económicas, tales como la distribución desigual de recursos y la pobreza; políticas, pueden ser la guerra, la violación sistemática de los derechos humanos, la violación y persecución por las ideas políticas, las creencias religiosas, la orientación sexual. (Pérez, 2016). Muchas son las causas y cada caso es particular.

El proceso migratorio no suele ser fácil, en los últimos años muchos inmigrantes viven circunstancias particularmente difíciles. Emigrar se está convirtiendo hoy para millones de personas en un proceso que posee unos niveles de estrés tan intensos que llegan a superar la capacidad de adaptación de los seres humanos y por ello, la inteligencia emocional podría ayudar a obtener estrategias que ayuden a regular los sentimientos y emociones de los beneficiarios en este proceso. (Loizate, 2004)

La mayoría de los usuarios que se encuentran en la Fundación Cepaim explican que tienen que pasar por varios procesos de duelo. Entre ellos podemos destacar según Loizate, (2004):

El duelo por la familia que tiene que ver con la soledad y la separación de los seres queridos, especialmente cuando se dejan atrás hijos pequeños o padres ancianos y no se pueden ir a visitar porque no habría posibilidad de retorno al país, de forma inmediata.

Por otra parte, el inmigrante, tampoco puede volver con el fracaso a cuestas de no haber podido salir adelante con el proceso migratorio. La soledad forzada que se vive sobre todo de noche, cuando afloran los recuerdos, las necesidades afectivas, los miedos...muchos de los inmigrantes provienen de culturas en las que las relaciones familiares son mucho más estrechas y, por ello, la soledad se convierte en un obstáculo personal muy difícil. (Loizate, 2004)

Desesperanza y fracaso que surge cuando el inmigrante no logra ni siquiera las mínimas oportunidades para salir adelante al tener dificultades de acceso a “los papeles de regularidad”, al mercado laboral o hacerlo, pero en condiciones de explotación. Estas personas además deben luchar por su propia supervivencia, ya que el camino migratorio suele ser peligroso.

Como es sabido, si ya los inmigrantes con una situación regularizada tienen dificultades para encontrar vivienda, los que no están regularizados tan sólo pueden acceder a la vivienda dependiendo totalmente de otras personas, con alto riesgo de padecer abusos.

En base a lo expuesto, se pueden observar varias dificultades con las que deben luchar los inmigrantes, además del rechazo de la población nativa y la falta de conocimiento de la lengua española que crean problemas en el ámbito comunicativo. Todo esto dificulta la integración e inclusión en la sociedad española. (Martín-Pastor y González-Gil, 2017)

En este proyecto de investigación se abordan aspectos relacionados con las diferentes problemáticas que algunos beneficiarios presentan al llegar a la Fundación Cepaim. Las dificultades en la percepción de las emociones, propias y ajenas, su

reconocimiento, interpretación, adaptación y uso de las mismas, en cómo perciben las diferentes situaciones sociales y cómo actúan en consecuencia de las mismas. Muchos de los usuarios tienen problemas dentro de los dispositivos al vivir con personas que no comparten mismas tradiciones, religiones y/o normas de convivencia y, a través del proyecto se quiere observar si se mejoran aspectos de comunicación y control de impulsos.

Por ello, se empleará el concepto de inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990) definido como “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” (Salovey y Mayer, 1990, p.189).

Según el modelo de Salovey y Mayer de 1997, la inteligencia emocional estaría compuesta por cuatro ramas interdependientes:

- La primera de ellas sería la percepción emocional, que es la capacidad de percibir las emociones en uno mismo y en los demás, así como en los objetos, el arte, las narraciones, la música y otros estímulos.
- La facilitación emocional, es entendida como la capacidad para generar, utilizar y sentir las emociones de la forma necesaria para comunicar los sentimientos o utilizarlos en otros procesos cognitivos.
- La tercera rama, o comprensión emocional, queda conceptualizada como la capacidad para comprender la información emocional, cómo se combinan las emociones y para apreciar los significados de las mismas.
- En último lugar el manejo emocional, es definida como la capacidad de sentir las emociones y modularlas en uno mismo y en los demás.

Según Cabello, Ruíz y Fernández (2010) este modelo concibe la inteligencia emocional como una habilidad susceptible de ser entrenada y, por tanto, mejorada, otorgándole sentido a este programa.

Los bajos índices en inteligencia emocional en la población se han relacionado con mayores conflictos en las relaciones sociales (Brackett, Rivers y Salovey, 2011), con estrategias desplazadas de resolución de los problemas, caracterizadas por estar orientadas a reducir la propia ansiedad en vez de solucionar el problema (Downey, Johnston, Hansen, Birney y Stough, 2010), con elevados niveles de conducta agresiva (Lomas, Stough, Haansen y Downer, 2012), con la existencia de psicopatologías (Malterer, Glass y Newman, 2008), además de otras.

En adición, la inteligencia emocional incide positivamente en la percepción de autoeficacia del rendimiento, y en la constancia de las personas inmigrantes, facilitando los aprendizajes escolares de la lengua nativa del país destino (Gil-Olarte, Palomera y Brackett, 2006). Por consiguiente, se puede observar el vínculo existente entre la inteligencia emocional y la adaptación social y académica de los beneficiarios.

La variable cultura es un agente notable que influye en el ajuste emocional de las personas y en su percepción de bienestar subjetivo. Según Fernández-Berrocal, Salovey, Vera, Ramos, Extremera, N. (2001), existen dos grandes variables culturales teniendo en cuenta las dimensiones de Hofstade: Individualismo-Colectivo y Masculinidad-Feminidad.

Según Diener, Suh, Lucas y Smith, (1999) y Suh, Diener, Oishi y Triandis, (1998), las culturas individualistas enfatizan las necesidades propias del individuo y dan más importancia al mundo emocional de la persona. Las culturas individualistas tendrían niveles más elevados de percepción de bienestar subjetivo que las culturas colectivistas. En cambio, en las culturas colectivistas se daría mayor prioridad a la cohesión con los demás y las necesidades individuales quedarían subordinadas a las prioridades del grupo. En este sentido, las culturas colectivistas prestarían menos atención al mundo de las emociones personales.

Por otra parte, niveles más altos de inteligencia emocional han sido relacionados positivamente con una mayor calidad de las relaciones sociales (Smith, Heaven y Ciarrochi, 2008), un mejor bienestar emocional (Schutte, Mallouff, Simunek, McKenley y Hollander, 2010), una mayor capacidad empática, mejor desempeño en las relaciones y habilidades sociales (Schutte et al. 2001), mayor nivel de autoestima, menores índices de depresión y mayor satisfacción con la vida (Shchutte et al. 2010) .

En el estudio de Ayala, y Méndez, (2008) sobre cómo afecta la inteligencia emocional en los inmigrantes, observaron que las puntuaciones en las habilidades de las personas para identificar sus propias emociones y sentimientos, era más alta en alumnos españoles nativos, seguido por los latinoamericanos, teniendo la puntuación más baja los magrebíes y subsaharianos. Dicho resultado refleja cómo el bajo dominio del idioma del país destino, las tradiciones y el tipo de reglas sociales del país origen pueden llegar a modificar la inteligencia emocional e incluso no desarrollarla por el tipo de ambiente sociocultural y las dificultades personales. Detalle a destacar sería el aspecto de la autorregulación emocional, ya que este aspecto está relacionado con las creencias, la religión y el tipo de situación.

Con la investigación se pretende trabajar con dos de los proyectos de la fundación Cepaim por las diferencias culturales que presentan y las vulnerabilidades que reflejan al llegar a España (Real Decreto: Atención Humanitaria y Protección internacional Solicitantes de asilo). Estos grupos no tienen recursos económicos ni apoyo social. Desarrollar esta investigación ayudará a comprender si después de realizar actividades que ayudan a desenvolver la inteligencia emocional, la cohesión y la inserción social, su situación llega a mejorar y así conseguir modificar algunos comportamientos que no les permiten llegar a florecer en el ámbito psicosocial y resolución de conflictos. Hay que tener en cuenta que muchos de los beneficiarios de la fundación sufren estrés post traumático que les dificulta la estancia. Con el presente proyecto se desea prevenir las conductas aversivas para que puedan convivir adecuadamente en los dispositivos habilitados por la entidad y para mejorar su calidad de vida en cuanto al ámbito prosocial y adaptación.

Así pues, en el taller Emociónate se desarrollan una serie de dinámicas y/o actividades cognitivo-conductuales para cumplir los objetivos generales y específicos del programa. A grandes rasgos, se pretende concienciar sobre la importancia del desarrollo de nuevas estrategias para el desarrollo de la capacidad emocional de la persona y el control de la propia conducta. Además de entrenar las habilidades sociales y enseñar a gestionar las propias emociones

Objetivos:

El presente programa de intervención se ha desarrollado para concienciar sobre la importancia de la inteligencia emocional y sobre cómo éste podría mejorar las

condiciones y las dificultades que presentan los beneficiarios de la fundación a la hora de su inserción social y conocimiento de sus propios sentimientos, emociones, conductas y el control de las mismas. Este se dirige a varones usuarios de la Fundación Cepaim, centro situado en Teruel.

Después de realizar una búsqueda exhaustiva de información acerca de la educación emocional y recoger los datos más significativos, se establecen una serie de objetivos a alcanzar mediante la implementación del programa. Se pretende fomentar y desarrollar una serie de estrategias y habilidades, que puedan ser utilizadas como herramientas facilitadoras en el proceso de acomodamiento social de los beneficiarios.

En el tabla 1 se establecen los objetivos generales y específicos.

Tabla 1. Objetivos del programa de intervención

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. Concienciar sobre la realidad de la educación emocional	Definir en líneas generales los conceptos referentes a la educación emocional. Conseguir que los beneficiarios se involucren de manera activa en el proceso de mejora y cambio. Establecer y mantener relaciones sociales.
2. Educar en la gestión de las emociones	Definir el concepto de emoción y sus implicaciones. Desarrollar conciencia de las propias emociones y de las de los demás. Aprender a definir las propias emociones de forma adecuada. Regular las propias emociones a través del autocontrol y la tolerancia. Prevenir las emociones negativas mediante estrategias de afrontamiento.
3. Aprender a controlar la propia conducta	Demostrar los efectos negativos de la conducta no empática y prosocial. Aprendizaje de respuestas alternativas ante los estímulos negativos. Reducir la ansiedad ante estímulos problemáticos (Relajación-Estrategias de relajación)
4. Entrenar las habilidades sociales.	Ayudar a mejorar la comunicación verbal y no verbal. Enseñar qué es el asertividad y cómo ser asertivos. Entrenar la adquisición y mejora de la autoestima. Fomentar la creatividad.
5. Normalizar el amor propio, autocompasión y las conductas aprendidas.	Demostrar empíricamente los beneficios de quererse. Implicar a los participantes en la ejecución de actividades alternativas placenteras y presentación del término compasión y autocompasión.
6. Comprobar los efectos del programa cognitivo-conductual	Evaluación grupal y conjunta del proyecto. Evaluar la conducta del usuario antes y después del taller. Debate grupal acerca de los conceptos aprendidos.

Material y método

Participantes

La Fundación Cepaim ubicada en la provincia de Teruel promueve un modelo de sociedad inclusiva e intercultural que facilite el acceso pleno a los derechos de ciudadanía de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y, de forma especial, de las personas migrantes, desarrollando políticas de lucha contra cualquier forma de exclusión social y colaborando en el desarrollo de los territorios locales y de los países de origen de los/as migrantes.

Dentro de la Fundación existen diferentes proyectos, pero en esta investigación se trabaja con ‘Atención humanitaria a personas inmigrantes al amparo del Real Decreto 44/2007 3 de abril 2018_2019’ y con ‘RefugiaDOS. Acogida Integral e integración para personas en situación de vulnerabilidad, solicitantes de asilo y refugiados’. El proyecto de Real Decreto se orienta a atender el estado de necesidad de las personas inmigrantes que se encuentren en situación de vulnerabilidad y que lleguen a las costas españolas o formen parte de asentamientos que comporten graves riesgos sociales y sanitarios. Por otro lado, el proyecto de Solicitantes de asilo ayuda a las personas en condición de refugio y cuya solicitud no ha sido evaluada de forma definitiva, intentando disminuir su situación de vulnerabilidad desarrollando un itinerario individualizado y ayudándoles a integrarse en la nueva sociedad. Para implementar un programa y poder evaluar su eficacia, se planteará una intervención con pretest y postest. Para ello, sería necesario que la muestra estuviese compuesta por al menos 20-30 participantes. En cada proyecto se trabajará con una muestra de 15 varones con edades comprendidas entre los 18 y 35 años. Los inmigrantes que participan en dicho programa son de diferentes países, entre ellos: Marruecos, Nigeria, Somalia, Guinea Conakry, Guinea Ecuatorial, Siria, Túnez, Costa de

Marfil, Yemen, Irak, Malí, Gambia, Etiopía, Mauritania, Libia, Ucrania, Venezuela, Kazajistán... entre otros.

Se trabaja con la presente población por las diferencias culturales y las vulnerabilidades que reflejan al llegar a España, sin recursos económicos ni apoyo social. Realizar esta investigación ayudará a comprender si después de realizar actividades que ayudan a desarrollar la inteligencia emocional, la cohesión y la inserción social, su situación llega a mejorar y si se consigue modificar algunos comportamientos que no ayudan a que puedan desenvolverse en el ámbito psicosocial y resolución de conflictos.

Éstos no presentan un problema de drogodependencias, psicopatología grave o baja capacidad intelectual. En este caso, irá dirigido a aquellos que quieran participar, ya que se trata de una intervención voluntaria.

De esta forma, podremos observar si los usuarios han modificado su conducta y si ha funcionado la actuación llevada a cabo.

La obtención de la muestra se realizó de diferentes maneras:

En primer lugar, se anunció el curso mediante carteles por las diferentes aulas del centro de la Fundación Cepaim y, como ya se ha dicho anteriormente, a través de los profesionales que se han encargado de difundirlo entre los beneficiarios. Se presentaron 18 participantes de cada proyecto, pero luego hubieron 3 abandonos por cuestiones laborales en el proyecto de RefugiaDos y, otros tres en el proyecto de Real Decreto por acogida solidaria a través de amigos. Una vez reunidos los participantes se realiza una entrevista con una serie de preguntas abiertas donde se evalúan las necesidades emocionales básicas, su conocimiento sobre ellas y, también se implementan una serie de

cuestiones para saber cómo se sienten en el momento y que esperan encontrar en España.

(Anexo I)

Se excluyeron aquellos beneficiarios que tenían talleres laborales, legales o quehaceres socio jurídicos durante el periodo del programa de intervención.

Tener en cuenta que los test se pasaron en diferentes idiomas (francés, inglés y árabe) y que el propio programa de intervención se llevó a cabo en tres lenguas diferentes por la propia autora del programa.

Instrumentos

La intervención comenzará con una entrevista con los beneficiarios que van a participar en el programa de intervención (Anexo I). Tener en cuenta que cada proyecto tiene una referente y estas profesionales han facilitado la tarea de selección de participantes, ya que, al conocer la situación de cada beneficiario, han hablado directamente con aquellos a quienes puede interesar su participación al mismo. En dicha entrevista, mediante una serie de preguntas abiertas, se evalúan las necesidades emocionales básicas, su conocimiento sobre ellas y, también se implementan una serie de preguntas para saber cómo se sienten en el momento y que esperan encontrar en España.

(Anexo I)

El principal instrumento de evaluación pretest-postest será la adaptación española del Test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett (Anexo II). Se ha elegido este test ya que es el instrumento que reúne muchos de los constructos que se quieren estudiar en el marco teórico del trabajo y también por su fácil comprensión, ya que tenemos una muestra que hablan diferentes lenguas. Este cuestionario concibe la inteligencia emocional como una habilidad susceptible de ser entrenada y, por tanto, mejorada. Está formado por: la autoconciencia, la empatía, la autoconfianza, la motivación, el

autocontrol y las competencias sociales. Estas seis secciones con cinco preguntas cada una, van desde 1- “prácticamente siempre” a 5- “prácticamente nunca”. La puntuación en cada sección variará entre 5 y 25. Si el resultado está entre 20 y 25 significa que esa área está controlada y si, por el contrario, el resultado es inferior a 20 significa que debemos trabajar y mejorar esa sección.

Por último, se entregará a los beneficiarios una encuesta de satisfacción y valoración sobre el programa (Anexo III). En ella se les preguntará por el grado de satisfacción con el curso utilizando una escala tipo Likert de 0 (nada) a 5 (mucho) y, además, se incluirá un apartado de observaciones donde podrán poner su opinión personal y aspectos a mejorar. Tener en cuenta que el cuestionario de satisfacción se presenta en cuatro idiomas diferentes para que los beneficiarios entiendan bien lo que se les pregunta y puedan valorar el programa de forma adecuada.

Análisis de datos

El programa de intervención es la variable independiente (x) del proyecto, puesto que tenemos control sobre ella, y la variable dependiente correspondería a las puntuaciones de los beneficiarios en el Test de Inteligencia Emocional de Emily Sterrett y en cómo estos modifican aspectos sociales, psicológicos a través del programa de intervención.

Se utilizará el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 23 para la comparación de los resultados obtenidos en el test de inteligencia emocional de Emily relativos al pretest y al postest (pruebas t de comparación de medias para muestras relacionadas).

Para la comparación entre las puntuaciones iniciales del test de inteligencia emocional de Emily y las finales, se realizó una prueba *t de Student* para muestras relacionadas, con el objetivo de comparar las medias de sus resultados en los cuestionarios.

Procedimiento

El programa de intervención se llevará a cabo durante los meses de febrero y marzo del 2019. Se establecerán dos sesiones semanales, una los martes con los usuarios de Real Decreto y la otra los jueves con los usuarios de Protección Internacional, ambos de 17:00h a 18:30h. Las dos últimas sesiones del programa se realizarán en dos horas, en horario de 17:00h a 19:00h.

A continuación, se presenta el cronograma donde se señalan los diferentes bloques y sesiones pertinentes, así como el inicio y fin de las actividades propuestas. Es importante recordar que previamente a la implementación del programa, se habrá realizado el test pre-test con el propósito de recopilar los datos necesarios para que el proceso se desarrolle de manera efectiva y con el menor número de complicaciones. De igual modo al finalizar el programa, es recopilada en el test pos-test la misma información con el objeto de comprobar los cambios generados a partir del taller/ intervención.

Cronograma

Objetivo I: Concienciar sobre la realidad acerca de la inteligencia emocional

SESIÓN 1

Febrero semana del 11 al 17

Actividades		Duración aproximada
Test pre test	Cuestionarios	15 minutos
¿Qué es la inteligencia emocional?		15 minutos
Marchemellow		30 minutos
Haciendo lazos		15 minutos
Diario de emociones	Arte, dibujo y animación	15 minutos

Objetivos: identificar la concepción subjetiva de la educación emocional.

Conseguir que los usuarios participantes se involucren de manera activa en el proceso de aprendizaje y cambio de ideas y observar si los conocimientos aportados han sido comprendidos adecuadamente. También se incluyen actividades para la cohesión grupal, ya que serán dinámicas emocionales lo mejor es que se conozcan más entre ellos.

¿Qué es la inteligencia emocional? Se realizará una presentación Power Point didáctica donde los beneficiarios puedan tener un primer contacto con lo que significa la educación/ inteligencia emocional y las emociones.

Marchemellow: ¿Qué grupo construirá la torre de espaguetis más larga?

Se confeccionan equipos de tres o cuatro personas y se les facilita un kit básico con el que tendrán que construir una estructura que se sostenga por sí sola encima de la mesa y que tenga en lo más alto una nube de gominolas.

Se les entrega:

20 espaguetis crudos, 1 metro de celo, 1 metro de cordel, 1 nube de golosina (malvavisco)

1 tijera o cúter.

Los participantes disponen de 18 minutos para lograrlo. Cuando se acaba el tiempo, se mide con una cinta métrica cada una de las estructuras que se mantienen en pie por sí solas. Se anotan en una pizarra las alturas y se anuncia el ganador.

Los participantes pueden usar los espaguetis, la cinta y el cordel como quieran.

Pueden romper, pegar, anudar... La nube debe permanecer intacta.

Se irá diciendo en voz alta el tiempo que queda en momentos determinados, por ejemplo, cuando queden 12, 9, 6 y 3 minutos. Cuando acabe el tiempo, absolutamente nadie puede tocar la estructura.

Lo que hay que tener en cuenta en esta dinámica participativa es el trabajo en equipo. Se irá analizando la evolución de cada grupo y qué hace para que tenga éxito o no y luego se comentará entre todos. Cómo interaccionan las personas, quién toma el rol de líder, cómo es su lenguaje y comportamiento no verbal. Esta actividad ayudará a los participantes a conocerse entre ellos, ya que la gran mayoría no se habían visto antes.

Haciendo lazos: En un círculo, el coordinador sujetá el extremo de un ovillo de lana, lo lanza a otro participante diciendo su nombre y una cualidad positiva hasta acabar. La persona receptora repetirá el proceso hasta acabar el ovillo. Se termina con una especie de tela de araña en el centro del círculo que une a todas las personas, y así se entenderá que de manera indirecta, por mucho que seamos de países diferentes, el mundo está relacionado sin importar nada.

Diario de emociones El juego es una dinámica educativa que trata de favorecer la reflexión sobre los propios estados emocionales. A través de esta dinámica vamos a procurar que los chicos dibujen sus estados emocionales y que tomen conciencia de

cuando sienten cada emoción, de los posibles desencadenantes y consecuencias. De esta manera tendrán un rico collage de las propias emociones.

Objetivo II: Educar en la gestión de las emociones

SESIÓN 2

Febrero semana del 18 al 24

Actividades	Duración aproximada
¿Qué son las emociones?	15 minutos
¿Qué sientes?	15 minutos
¿Qué te pasa?	
¿Qué ves?	Role-playing
¿Lo recuerdas?	30 minutos aprx
Relatos	30 minutos

Objetivos: Definir el concepto de emoción y sus implicaciones, desarrollar conciencia de las propias emociones y de las de los demás, aprender a definir las propias emociones de forma adecuada, definir la relación existente entre las emociones, la conducta y la cognición; desarrollar habilidades para la expresión de las emociones de manera efectiva, regular las propias emociones a través del autocontrol y la tolerancia, prevenir las emociones negativas mediante estrategias de afrontamiento, autogestionar las emociones para obtener satisfacción y bienestar vital.

¿Qué son las emociones? Se les ofrecerá la definición de emoción y los distintos tipos de emociones/sentimientos existentes.

¿Qué te pasa? ¿Qué sientes? Los profesionales llevarán unas caretas de gomaespuma que reflejen distintas expresiones. Primero realizarán gestos y movimientos congruentes con la emoción que llevan puesta en la careta. Y más adelante, los gestos y

movimientos no se corresponderán con el dibujo de la careta produciendo una incongruencia. Seguidamente, se explicará volverá a recalcar qué son las emociones y cómo se relacionan con el modo de comportarse de las personas. Al terminar, los beneficiarios harán esta actividad del mismo modo que la habían realizado los profesionales; primero representando las emociones acordes a la expresión que muestre su careta y después escenificarán lo contrario.

Con esta actividad se pretende que los beneficiarios vean la dificultad que supone intentar esconder aquello que uno siente y lo chocante y ofensivo que puede parecer para aquella persona que lo percibe.

¿Qué ves? A través del roleplaying podemos plantear diversas situaciones, reales o imaginarias (preferiblemente reales) donde han de dramatizar la situación con todo tipo de detalles. El resto de compañeros deben tratar de adivinar los estados afectivos sentidos durante los acontecimientos relatados. “Me imagino que sentiste...cuando”.

Al final deben confirmar si han acertado con los sentimientos. Con ello se verá que cada persona puede interpretar una situación de diferente manera, al igual que puede sentir diferentes emociones ante una misma problemática o acontecimiento.

¿Lo recuerdas? Se distribuirán entre los participantes tarjetas que tienen escrito un sentimiento. Tras ello, tendrán que contar una situación inventada o momento de su vida que refleje el sentimiento de la tarjeta. El resto de compañeros deberán de escuchar e intentar entender al compañero/a. Actividad que refuerza la anterior.

Objetivo III: Aprender a controlar la propia conducta

SESIÓN 3

Febrero semana del 25-03

Actividades	Duración aproximada	
Presentación de la Sesión		5 minutos
Analizando un caso real	Visualización de un video	30 minutos
Charla “vivido en la propia piel”	Comentar situaciones personales	30 minutos
Hablando bien	Cambio de perspectiva	15 minutos
Estrategias asertivas		20 minutos
para afrontar discusiones		
Mindfullnes	Respiración diafragmática, control del estrés y la ansiedad	15 minutos

Objetivos: Demostrar los efectos negativos de las conductas aversivas, aprendizaje de respuestas alternativas ante los estímulos negativos, modificar las estructuras cognitivas sobre el control de la propia conducta y reducir la ansiedad ante estímulos problemáticos.

Analizando un caso real: Se visualizarán dos “films/cortometrajes” en los que aparezca un caso de migración, racismo. A continuación, los beneficiarios deberán dar su opinión al respecto. Reflexión conjunta.

Charla ‘vivido en la propia piel’: Los usuarios que deseen podrán contar una situación en la que hayan sido tratados de manera inadecuada, una situación que quieran comentar y reflexionar con los compañeros. (Participantes voluntarios, los profesionales

participan también). Se contará con los profesionales oportunos ya que el tema podría ser sensible.

Hablando bien: Se escribirán en una pizarra varias creencias negativas. La actividad trata de conseguir la transformación de dichas creencias, de modo que pierdan la connotación negativa que las caracterizaba.

Por ejemplo, “*Soy la persona más desgraciada del mundo, todo me pasa a mí*”. La transformación sería, “*Estoy atravesando una mala racha, pero sé que puedo solucionarlo y salir adelante*”.

Con esta actividad se pretende concienciar que muchas veces, si pensamos negativamente de nosotros mismos lo único que conseguís es agudizar la creencia negativa. Hay que entender que muchas veces las situaciones son complicadas pero superables ofreciéndonos tiempo, paciencia y estima propia. También trataremos de forma teórica la percepción de los problemas, ya que muchas veces el 10% es el problema y el 90% es la forma en la que lo percibimos y actuamos en consecuencia.

Estrategias asertivas para afrontar discusiones: Se explicará al iniciar la sesión el concepto de asertividad. La actividad a desarrollar consistirá en representar determinadas situaciones en las que se generará una discusión y los participantes deberán utilizar el “Aplazamiento asertivo”, la “empatía” y la “escucha asertiva” para poder entender la visión de la otra persona y si fuera necesario aplazar la discusión del momento para tratarlo más tarde de forma relajada.

Mindfulness: Se instruirá a los sujetos en la respiración diafragmática como técnica de relajación. Se les enseñará a utilizar distintas formas de auto instrucción para controlar y reducir los niveles de estrés y ansiedad.

Objetivo IV: Entrenar las habilidades sociales

SESIÓN 4

Marzo semana del 04-10

<u>Actividades</u>	<u>Duración aproximada</u>	
Definiciones: CNV-CV- Asertividad- autoestima-creatividad		15 minutos
Dale la vuelta	Tarjetas con situaciones	30 minutos
Mejorando la comunicación	Comunicación verbal y no verbal	15 minutos
Cuéntame un cuento	Relatos sobre sus sentimientos	30 minutos

Objetivos: Ayudar a mejorar la comunicación verbal y no verbal, enseñar qué es la asertividad y cómo ser asertivos, entrenar la adquisición y mejora de la autoestima, fomentar la creatividad, establecer y mantener relaciones sociales y entrenar en la resolución de problemas mediante las conductas aprendidas.

Definiciones: CNV-CV-Asertividad- autoestima-creatividad: De igual forma que en las sesiones anteriores, se dará comienzo con unas definiciones para que todos puedan entender en base a qué se va a trabajar.

Dale la vuelta: Se presentarán tarjetas de diferentes colores (Rojo, naranja y verde). Rojo para situaciones con agresión física o verbal, naranja con conductas de evitación aprendida y verde con situaciones resueltas de manera adecuada. Los beneficiarios deberán reconocer si las situaciones están resueltas de manera adecuada y si no lo están deben ofrecernos otras formas de resolver el ‘problema inicial’ evitando

cualquier conducta aversiva. Deben dar su opinión al respecto (no hay respuestas correctas). Luego se comentará en grupo.

Con esta actividad conseguiremos que los beneficiarios entiendan que la forma que tienen de resolver conflictos cotidianos les puede ayudar o perjudicar a la hora de su desarrollo social.

Mejoramos nuestra comunicación: En la primera parte de la sesión se trabajará la comunicación no verbal a través de la transmisión de mensajes mediante gestos corporales y expresiones faciales (Se les dará un papel con una frase y deberán escenificarla para que los demás participantes puedan adivinarlo). En la segunda parte se fomentará la creatividad de los sujetos invitándoles a contar una historia con determinados objetos.

Cuéntame, yo te escucho: Los sujetos aportarán de manera escrita breves relatos sobre sus sentimientos acerca del proceso migratorio vivido y su ingreso en la fundación. Luego se repartirán de manera aleatoria y anónima, si así lo desean, para leerlos en voz alta y entablar una discusión sobre los temas de interés.

Objetivo V: Normalizar el amor propio, las conductas aprendidas y breve introducción sobre la compasión.

SESIÓN 5

Marzo semana del 11-17

<u>Actividades</u>	<u>Duración aproximada</u>
Listado de nuestras fortalezas	1 hora
Héroes entre nosotros	Descripción del compañero 30 minutos
¿Qué es la compasión? ¿y la autocompasión?	1 hora

Objetivos: demostrar empíricamente los beneficios de desarrollar el amor propio y la autoestima, promover la búsqueda de actividades relacionadas con el compromiso social, la compasión y el buen hacer.

Listado de nuestras fortalezas: se explicará al inicio de la sesión el concepto de autoestima a los participantes. Para el desarrollo de la actividad deberán realizar tres listas: en la primera anotarán elogios que recuerden haber propiciado hacia otras personas, en la segunda serán enumeradas cualidades positivas y fortalezas propias y en la tercera, qué aspectos sobre sí mismos les hacen sentirse orgullosos.

Héroes entre nosotros: Se agrupará a los sujetos por parejas estableciendo como criterio la relación que han ido desarrollando a lo largo de las sesiones. Se les dejará un corto período de tiempo para indagar un poco más el uno sobre el otro y a continuación, realizarán una descripción breve acerca del compañero.

¿Qué es la compasión? ¿Y la autocompasión?

Esta actividad es más teórica, aunque necesaria. A veces nos centramos en el aspecto empático de las situaciones dejando de lado la compasión por los demás y por uno mismo. Se trata de explicarles mediante la visualización de un video lo que significa la compasión con los demás e introducir el concepto de autocompasión: No hacerse daño a uno mismo tomando decisiones que sabemos que no nos hará bien.

Bloque VI: Comprobar los efectos del programa cognitivo-conductual

SESIÓN 6

Marzo semana del 18-24

Actividades	Duración aproximada	
El adiós	1 hora	
Test post test	Cuestionarios	1 hora y media

Objetivos: Evaluar la conducta del sujeto después del taller, entrevistar a los sujetos acerca de sus nuevas actividades.

El adiós: Al ser la última sesión, se preparará un guateque grupal donde todos puedan comentar la evolución de las sesiones y sus opiniones personales.

Resultados

Este trabajo tiene por objeto contribuir al aprendizaje sobre el modo en que cada beneficiario de la Fundación Cepaim gestiona y entiende las emociones y sentimientos tanto propios como ajenos. Se ha tenido la oportunidad de explorar el funcionamiento de dicho estudio con una muestra de 30 participantes.

En el grupo de Real Decreto, se compararon los resultados obtenidos en la puntuación total de cada área del cuestionario con T-student. Se puede observar que no existe una diferencia estadísticamente significativa ($p > .05$) entre la comparación de las puntuaciones obtenidas antes y después de realizar el curso en el campo del autocontrol, autoconciencia y autoconfianza. Aunque en el área de empatía, motivación y competencias sociales sí que existe una diferencia significativa ($p < .05$). Se cree que los beneficiarios no conocían de forma plena el significado de estos conceptos y que a través del taller pudieron ir relacionándola con situaciones personales.

Después, se pasó a comparar los resultados obtenidos en las puntuaciones del grupo de RefugiaDos y solo dos de las áreas trabajadas fueron significativas; motivación y competencias sociales ($p < .05$). En ninguna de las demás áreas, las puntuaciones fueron estadísticamente significativas ($p > .05$).

Posiblemente, por la muestra tan pequeña con la que se contó y también porque este colectivo, como bien indica el nombre del proyecto, tienen situaciones personales muy complejas y duras y, por ello, piden refugio y asilo en países extranjeros.

Discusión

Podemos decir que los objetivos del programa no se han cumplido, aunque en las entrevistas individualizadas se ha observado cierto cambio en la percepción de su situación y comportamiento, además de que al inicio del estudio no comprendían la mayoría de conceptos, pero al finalizar el mismo reflejan una buena compresión general. Muchos de ellos tenían conflictos en los hogares de acogida y, a través del taller, han manifestado que han utilizado algunas de las técnicas mencionadas para el desplazamiento, resolución de conflictos y técnicas de respiración.

Además, hay que tener en cuenta que estos chicos, en sus países de origen no suelen recibir ningún tipo de educación emocional e incluso muchos de ellos no han podido ir a la escuela.

Este tipo de intervenciones facilita el proceso de integración de los inmigrantes en la sociedad, así como les puede ayudar a evitar situaciones de discriminación e injusticia. Que haya diferencias a la hora del desarrollo del mismo dependerá tanto de las actividades del proyecto como de las diferencias emocionales que modulan los pensamientos y comportamientos de los beneficiarios (Fernandez, Berrios, Extremera y Augusto, 2012).

Los chicos/as muestran facetas que ni ellos conocían de sí mismos. La clave está en trabajar desde lo vivencial para poder cambiar las creencias tóxicas que les mueven, del tipo “no soy capaz de”, “no soy digno de”, “no merezco” ...vinculadas a una baja autoestima y un concepto desajustado forjado en las situaciones de deprivación vividas, por otras más sanadoras, que pasen por el empoderamiento de los chicos/as y la aceptación de sus habilidades y sus aspectos a mejorar, sin el enjuiciamiento destructivo (De Crae, 2014).

Los beneficiarios presentaban dificultades en la percepción de las emociones, propias y ajena, su reconocimiento, interpretación, adaptación y uso de las mismas y sí es cierto que en las entrevistas afirman que son conscientes de muchas de las emociones que sienten tanto ellos como personas de su entorno. Muchos de los usuarios tienen problemas dentro de los dispositivos al vivir con personas que no comparten mismas tradiciones, religiones y/o normas de convivencia. Después de realizar el proyecto de intervención se ha observado que dentro de los dispositivos los usuarios no tienen tantos conflictos y han aprendido a resolver los mismos a través de las diferentes estrategias desarrolladas.

Limitaciones

En cuanto a las limitaciones encontradas en el proyecto de intervención podemos encontrar varios aspectos, entre ellos:

La temporalización y duración de las sesiones es corta, este hubiera sido mejor desarrollarlo en un periodo más amplio de tiempo, ya que los aspectos emocionales son difíciles de modificar a corto plazo. Se trató de ajustar los contenidos del programa al breve periodo de tiempo del que se disponía. El tiempo dependía de los beneficiarios y su compenetración con las clases y horario laboral. La duración de las sesiones fue adecuada, una hora y media o dos horas en caso de las dos últimas sesiones. Y el tiempo estimado para impartir las sesiones, aunque, los beneficiarios pedían que fuesen más seguidas, en vez de una sesión por semana.

Merece la pena destacar la valoración positiva que los beneficiarios hicieron sobre el taller interventivo, haciéndonos saber que este había respondido a sus expectativas y que habían adquirido nuevo vocabulario y conocimiento acerca de sus emociones y

habilidades sociales. Todos se mostraban satisfechos con los contenidos impartidos, con las dinámicas realizadas y con la forma de impartir el curso.

Destacar que algunos de los participantes sobre todo los del proyecto RefugiaDOS, no se sintieron cómodos ante la realización del test, exteriorizando una desconfianza acerca del mismo. Pensaban que los datos iban a ser usados para valorar su situación de asilo o, en caso del grupo de Real Decreto, posible expulsión del centro de acogida valorado por parte del equipo directivo si no aprobaban el test. Fue la actividad menos placentera para ellos. Aunque a medida que pasaban las sesiones mostraban confianza y accedían a realizarlo sin problema.

Para finalizar, valorar los aspectos a mejorar: En primer lugar, destaca la pequeña muestra con la que se ha trabajado. En segundo lugar, la corta duración del proyecto de intervención. Tener en cuenta que el programa de intervención fue llevado a cabo durante mi periodo de prácticas, por lo que el tiempo fue limitado. Por último, destacar que los beneficiarios no hablan un mismo idioma, por lo que se tuvo que realizar el taller en tres idiomas a la vez e la misma sesión. De alguna forma ese hecho hacía que la atención y motivación hacia el mismo fuera disminuyendo al repetir la información tres veces (árabe, francés e inglés).

Como forma de superar estas limitaciones, se propone aumentar la muestra en futuras aplicaciones del programa, aumentar el número de sesiones y su frecuencia semanal, y profundizar más en aquellos contenidos que por causas ajena al programa, no han podido quedar correctamente impartidos. Se deberían crear diferentes grupos tomando como referencia el idioma, cada cultura tiene una forma de entender los conceptos y, sobretodo, la traducción de un idioma a otro no siempre es literal, ya que no

se cuenta con una intérprete o traductora profesional. De esta forma evitaríamos que los participantes se cansaran y bajara su motivación.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, E. S., & Méndez, M. M. O. (2008). Competencias emocionales del alumnado "autóctono" e inmigrante de Educación Secundaria. *Bordón. Revista de pedagogía*, 60(1), 129-148.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E. y Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5, 88-103
- Cabello, R., Ruíz, D. y Fernández, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 15, 41-49.
- DE CRAE, E. E. M. (2014). M^a Belen Franquet Montufo. *Encuentros Internacionales con Menores en Contextos de Riesgo*, 51.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276.
- Downey, L., Johnston, P., Hansen, K., Birney, J. y Stough, C. (2010). Investigating the mediating effects of emotional intelligence and coping on problem behaviours in adolescents. *Australian Journal of Psychology*, 62, 20–29.
- Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Ramos, N., & Extremera, N. (2001). Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 4, 1-15.

Fernandez-Berrocal, P., Berrios-Martos, M. P., Extremera, N., & Augusto, J. M. (2012).

Inteligencia emocional: 22 años de avances empíricos. *Psicología Conductual*, 20(1), 5.

Gil-Olarte Márquez, P., Palomera Martín, R., & Brackett, M. A. (2006). Relating emotional intelligence to social competence and academic achievement in high school students. *Psicothema*, 18.

Loizate, J. A. (2004). Emigrar en situación extrema: el Síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises). *Norte de salud mental*, 5(21), 3.

Lomas, J., Stough, C., Hansen, K. y Downey, L. A. (2012). Brief report: Emotional intelligence, victimization and bullying in adolescents. *Journal of Adolescence*, 35, 207–211.

Malterer, M. B., Glass, S. J. y Newman, J. P. (2008). Psychopathy and trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 44, 735-745.

Martín-Pastor, E., & González-Gil, F. (2017). La inclusión educativa desde la voz del estudiante inmigrante. *Revista de educación inclusiva*, 6(1).

Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* Nueva York: Basic Books.

Mera, M. J., Martínez-Taboada, C., & Elgorriaga, E. (2014). Rendimiento académico, ajuste escolar e inteligencia emocional en adolescentes inmigrantes y autóctonos. *Boletín de psicología, 110*, 69-82.

Pérez, A. F. (2016). Problemática en torno a los movimientos migratorios en el contexto de la globalización. *Praxis sociológica, (20)*, 147-166.

Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9*, 185-211.

Schutte, N., Mallouff, J., Simunek, M., McKenley, J. y Hollander, S. (2010). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. *Cognition & Emotion, 16*, 769-785.

Schutte, S., Malouff, J., Simunek, M., McKenley, J. y Hollander, S. (2001). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being, *Cognition & Emotion. Education, 16*, 51-66.

Smith, L., Heaven, P. y Ciarrochi, J. (2008). Trait emotional intelligence, conflict communication patterns and relationship satisfaction. *Personality and Individual Differences, 44*, 1314-1325.

Suh, E., Diener, E., Oishi, S., & Triandis, H. C. (1998). The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: Emotions versus norms. *Journal of personality and social psychology, 74*(2), 482.

ANEXO I



CUESTIONARIO: ANÁLISIS DE NECESIDADES y ASPECTOS CONDUCTUALES Y EMOCIONALES DE LOS BENEFICIARIOS

Universidad Zaragoza

Instrucciones del cuestionario:

- El siguiente cuestionario es anónimo, responda a cada pregunta con una “X” Puede marcar más de una opción en aquellas que no sean si/no.
- Señala con una X el nivel de acuerdo o desacuerdo que crees, considerando 1 = nada de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

SEXO:	EDAD:
ESTADO CIVIL:	PAÍS DE ORIGEN:
Número de participante:	

1. ¿Cuáles fueron los motivos por los que tuviste que abandonar tu país de origen?

- Mejorar la calidad de vida.
 - Gobierno.
 - Ayudar a tu familia.
 - Mejorar el futuro de tus hijos.
 - Estudios.
 - Otros:
-

2. ¿Crees que tu adaptación será...?

- Rápida.
- Progresiva.
- Lenta.

3. ¿Qué esperas de España?

- Poder adaptarme a la sociedad.
- Vivir en España.
- Trabajar.
- Estudiar.
- Mejorar mi situación.
- Quiero irme a otro país.

4. ¿Necesitas protección por parte de la Fundación?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. ¿Te gustaría aprender castellano?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. ¿Cuál es tu nivel de castellano?

- No conozco nada sobre el idioma.
- Entiendo un poco sobre el idioma, sé escribir y hablar un poco.
- Solo se hablar un poco.
- Sé hablar y escribir el idioma.

6. ¿Te gustaría hacer actividades en tu tiempo libre con amigos/compañeros/profesionales?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Respecto a tu situación legal en España, ¿Te gustaría conocer tu situación legal una vez llegado a España?

- Sí.
- No.

8. ¿Conoces a alguien en España que te pueda ayudar?

- Sí.
- No.

9. ¿Cuáles son tus redes de contacto?

- Amigos.
- Familiares.
- Otros.
- No tengo red de contacto en España.
- Tengo red de contacto en otros países.

10. ¿Esperas encontrar trabajo y empezar una nueva vida en España?

- Sí.

- Sí, pero solo por un tiempo.
 - No quiero vivir en España, solo estoy de paso.
11. ¿Te gustaría tener acceso a la tarjeta sanitaria? Ésta permite el acceso a la asistencia médica.
- Sí.
 - No.
12. ¿Qué esperas hacer en España?
-
-

14. ¿Cómo te sientes habitualmente?

15. ¿Qué esperas del programa intervenido ‘Taller Emociónate’?

16. ¿Cuáles son las cosas más importantes de tu vida?

17. ¿Cuándo te enfadas como sueles actuar? ¿Controlas tus impulsos?

18. ¿Has tenido algún tipo de conflicto en los pisos de acogida? ¿Los has conseguido solucionar?

ANEXO II

EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

(Test de Emily Sterrett)

1

2

3

4

5

Prácticamente
Siempre

Prácticamente
Nunca

1. Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos) que señalan una reacción “visceral” emocional.
2. Admito de buena gana mis errores y me disculpo.
3. No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.
4. Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.
5. Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago patente
6. Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.
7. Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que está decayendo.
8. No me cuesta demasiado asumir riesgos prudentes.
9. Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.
10. Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía.
11. Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.

12. No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.
13. Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.
14. Yo tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer.
15. Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.
16. Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.
17. Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación.
18. Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas.
19. Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento
20. Por lo general me siento cómodo en las situaciones nuevas.
21. No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros.
22. Puedo demostrar empatía y acoplar mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.
23. Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.
24. Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo.
25. Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.
26. Expreso mis puntos de vista con honestidad y ponderación, sin agobiar.
27. Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo.
28. Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.
29. Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.
30. Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin coacciones.

PUNTUACIÓN:

Autoconciencia

1-----

7-----

13-----

19-----

25-----

Total:

Empatía

4-----

10-----

16-----

22-----

28-----

Total:

Autoconfianza

2-----

8-----

14-----

20-----

26-----

Total:

Motivación

5-----

11-----

17-----

23-----

29-----

Total:

Autocontrol

3-----

9-----

15-----

21-----

27-----

Total:

Competencia Social

6-----

12-----

18-----

24-----

30-----

Total:

ANEXO III
Cuestionario de satisfacción

CENTRO	Fundación Cepaim
FECHA	/ / 2019
SERVICIO	Taller emocionate, Programa de intervención impartido por Salma Tantoun

Por favor, valore los siguientes aspectos de nuestro servicio y nuestra asociación.

CUESTIONES A VALORAR	Valoración				
1. Horario del Servicio					
2. Instalaciones.					
3. Trato del personal.					
4. Utilidad de la Información proporcionada					
5. Nivel de Calidad Global del Servicio					
	PUNTUACIÓN TOTAL:				

Observaciones:

Claves para la Obtención de la Puntuación del Cuestionario:

	= 5		= 4		= 3		= 2		= 1
--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----

CENTRE	Fundación Cepaim
DATE	/ / 2019
SERVICE	Taller emociónate, Programa de intervención impartido por Salma Tantoun

May you please evaluate the following aspects of our organisation?

Items to evaluate:

	Here your valoration					
1. Service schedule						
2. Infrastructure (building, furniture...)						
3. Treatment received by our staff						
4. Usefulness of the information received						
5. Overall quality of the service.						
	Total score					

Comments:

Keys to rate the questionnaire:

	= 5		= 4		= 3		= 2		= 1
--	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--	-----

CENTRE	Fundación Cepaim
DATE	/ / 2019
SERVICE	Taller emociónate, Programa de intervención impartido por Salma Tantoun

A/Att: D/D^a:

S'il vous plaît, évaluer les aspects suivants de nos services et de notre entité.

QUESTIONS À ÉVALUER	Évaluation				
	😊	😊	😊	😊	😊
1. Horaire du Service	😊	😊	😊	😊	😊
2. Infrastructure (bâtiment, mobilier, décoration, etc..)	😊	😊	😊	😊	😊
3. Traitement reçu de notre personnel	😊	😊	😐	😐	😐
4. Utilité de l' information proportionnée	😊	😊	😊	😊	😊
5. Niveau général de la qualité du service	😊	😊	😊	😊	😊
	CLASSEMENT TOTAL :				

Observations, (Amplitud du service, emplacement de nos bureaux, etc....)

Clés pour l'obtention du classement du questionnaire :

 = 5	 = 4	 = 3	 = 2	 = 1
---	---	---	---	---

Fundación Cepaim	مركز
/ 2019	تاريخ
Taller emociónate, Programa de intervención impartido por Salma Tantoun	خدمة

يرجى تقييم الجوانب التالية من الخدمة التي نقدمها وجمعيتنا

تصنيف					
    					ساعات العمل
    					مراقب
    					معاملة موظفينا العاملين بجمعيتنا
    					المقدمة المعلومات فائدة
    					المستوى العام لجودة الخدمة
					النتيجة الإجمالية

الملاحظات :

مفاتيح للوصول إلى النتيجة الاستبيان:

 = 5	 = 4	 = 3	 = 2	 = 1
---	---	---	---	---

