



ESPECIALIZACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD EFICIENTE. ANOTACIONES PARA EL POSTGRADO EN TRABAJO SOCIAL^{1, 2}

SPECIALISATION FOR EFFECTIVE EMPLOYABILITY. SOME NOTES FOR THE SOCIAL WORK POSTGRADUATE STUDIES

ROSARIO ALONSO ALONSO

rosario.alonso@uv.es

MILAGROS JULVE NEGRE

milagros.julve@uv.es

Universidad de Valencia

RESUMEN

Las especialización ofrecida en los Postgrados de Trabajo Social debería de introducir nuevos principios de organización para situar a los profesionales en una posición competitiva para facilitar la movilidad laboral, característica específica en el sector. Al mismo tiempo, orientarse por la eficacia y el éxito en la intervención profesional. Para ello es necesario introducir el concepto de *prácticas de calidad* e incluir contenidos que no sólo formen en competencias teórico-técnicas propias sino también en *competencias emocionales*. Éstas serían un valor añadido de la

¹ Este artículo se ha realizado en el marco del programa de I+D de la Generalitat Valenciana en el proyecto GV05/240.

² Deseamos dar las gracias a las compañeras que forman el equipo de trabajo que está elaborando actualmente el diseño de un Postgrado Inter-universitario de las Escuelas y Departamentos de Trabajo Social de las Universidades de Barcelona, Granada, Madrid, Pamplona y Valencia. Gracias por vuestra amabilidad al reconocer y respetar la *maternidad intelectual* del proyecto inicial y por los esfuerzos generosos de vuestro trabajo y de organización para las reuniones realizadas. Me permito citar sólo a las iniciadoras del grupo que impulsó el proyecto, como cabezas visibles: Camino Oslé y María Jesús Úriz, sin cuya iniciativa de reunirnos en Pamplona no se hubiera constituido el grupo; M^a Paz Alonso y Elena Roldán (Directora y Secretaria del Departamento de la UCM), Blanca Girela y Belen Morata (Directora y Vicedirectora de la EUTS de Granada) y Teresa Rosell (responsable de la Escuela de Barcelona), que sin el reconocimiento y la confianza de todas no se hubiera trabajado. Mi agradecimiento a las personas que en mi Universidad apoyaron el proyecto en sus inicios: particularmente al Ilmo Sr Vicerrector de Ordenación Académica, Dr Ariño, que nos apoyó para llevarlo adelante; a Josefa Gómez, Secretaria de la Facultad de CC.SS y al ex Decano DR. Ernest García por estimularnos a realizar dicho proyecto. Nuestro agradecimiento cariñoso a los amigos y compañeros del Departamento que nos han persuadido



formación y responderían a lo que los empresarios buscan más allá del umbral de los conocimientos especializados para acceder al puesto de trabajo. El presente artículo presenta un *principio organizador* que facilite la *empleabilidad* y las *competencias emocionales* en las que habría que entrenar a los profesionales especializados para realizar un desempeño laboral exitoso y eficiente.

ABSTRACT

The specialisation offered by Social Work postgraduate courses should introduce new organisational principles to enhance competitiveness and facilitate labour mobility, this being a common requirement in the sector. It should also focus on the effectiveness and success of professional interventions. To that end, the concept of quality placements must be introduced together with contents not only aimed at developing theoretical-technical skills but also emotional ones. They would bring added values to education and meet the demands of employers seeking more than specialised knowledge. This paper presents an organisational principle to facilitate the employability and emotional skills needed by specialised professionals for a successful and effective performance.

PALABRAS CLAVE: empleabilidad, trabajo social, estudios de postgrado.

KEYWORDS: employability, social work, postgraduate studies.

INTRODUCCIÓN

Puede sorprender, y sorprende, que sin estar definido de forma inequívoca el Título de Grado de Trabajo Social, se hable ya de los postgrados, de su diseño y aprobación. La convergencia europea ha impulsado una aceleración de tal calibre a este proceso, al menos en España, que nos hemos visto empujados institucionalmente para no perder la carrera que se iniciaba, aunque existiera la impresión compartida de empezar la casa por el tejado.

Esta sensación incómoda, compartida por todos, no ha impedido que se haya empezado a trabajar, y duro en muchos casos. El trabajo ha ofrecido la oportunidad de analizar qué tipo de especialización debería ofrecerse para formar trabajadores sociales exitosos en el desempeño profesional. La primera cuestión a dilucidar, para hacer el diseño, se plantea con relación a cuál debe ser el *principio organizador* de la especialización: el principio actual, que vertebra las especializaciones según áreas de intervención o sectores de población o funciones, o un nuevo principio según *niveles de intervención* (*micro, mezzo y macrosocial*), más adaptado al contexto europeo y al mercado laboral actual. En nuestro caso, como bien se ha podido intuir, optamos por el segundo principio organizador para diseñar el master.

El contexto europeo abre un nuevo escenario que exige tener en cuenta una doble vertiente: *armonización de la arquitectura* de la enseñanza superior y del nuevo espacio europeo de mercado de trabajo. El instrumento normativo, el Real Decreto 56/2005 que regula los Postgrados en el Estado español, pretende trascender éste ámbito, pues trata de «armonizar las enseñanzas no sólo en el



ámbito europeo sino también mundial³; su finalidad es la formación especializada (académica, profesional e investigadora), articulada en programas integrados.

El mercado laboral actual, segunda vertiente, requiere una sólida formación especializada, garante del desempeño profesional exitoso y versátil para actuar en diferentes áreas, con poblaciones diversas y desempeñando distintas funciones. El concepto de *empleabilidad* entendido, según normativa de la UE, como capacidad para ocupar un puesto de trabajo⁴, parece quedarse corto para una formación superior, por ello en nuestro título se califica esta especialización de *eficiente*. Entendemos por *empleabilidad eficiente* aquella que permite un desempeño profesional cuyo resultado es una intervención social exitosa y eficiente en su sentido estricto, porque se han evaluado cuantitativa y cualitativamente los resultados de las acciones profesionales, ajustándose tiempos-clientes-recursos-resultados; de este modo con los mismos recursos se podrá ofertar un servicio o un programa a mayor número de personas; es decir, se utilizan los recursos de forma eficiente para ofrecer servicios de calidad.

El contenido de este artículo presenta los elementos centrales de una propuesta para la especialización eficiente, articulada de forma integrada, cuyo principio organizador es la *especialización según niveles de intervención (micro, mezzo y macrosocial)* y se organiza en tres apartados. En el primero mostraremos el marco normativo y la justificación de nuestra propuesta. El segundo ofrecerá simplemente la estructura del diseño completo que permita contextualizar el contenido del tercer y último apartado. Éste se centrará en el diseño de las *prácticas de calidad* (módulo III del postgrado).

MARCO NORMATIVO Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROBEZA

Normativa: Las prácticas de este postgrado tienen en cuenta el espíritu del Real Decreto en el que se regulan los estudios de postgrado por el MEC⁵ en relación a la *calidad*, al atractivo de la educación europea en el contexto internacional, a los requerimientos de profesionalidad y la facilitación de la empleabilidad de los postgraduados.

El principio organizador de este postgrado interuniversitario, su estructura, contenidos y futura organización facilitan la movilidad requerida por las directrices de la creación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior. El hecho de que se realice entre distintas Universidades con la misma estructura y contenidos, con masters especializados diferentes en cada una, permite la movilidad de los estudiantes, porque pueden hacer el Módulo común en una y la especialización en otras.

para realizar la presente publicación.

³ Real Decreto 56/2005, de 21 de enero

⁴ Tratado de Amsterdam, firmado en 1997 y entrada en vigor en 1999. En él la UE incluye en su misión la *Política de Empleo* entendido como cualificación y definiendo como estrategia la *empleabilidad*. Concepto utilizado por las directrices europeas para la reestructuración de la enseñanza superior.



El reto de ofrecer valor añadido a la especialización con la formación y adiestramiento en *competencias personales y sociales* y el criterio de *empleabilidad*, utilizado en su principio organizador, cumplen con el espíritu de la norma como forma de hacer atractivo este postgrado.

Justificación del principio organizador: Hasta el momento, a los DUTS se les viene ofreciendo, en la mayoría de los casos, una especialización utilizando como principio organizador de la misma sectores de población según edad (infancia, juventud, tercera edad) o características específicas (mujer, inmigración, minusválidos psíquicos, etc), según área de bienestar (salud, educación, servicios sociales, etc.) o la función profesional a desempeñar (mediación, gestión, etc.). En este postgrado el *principio organizador* de la especialización es el de *niveles de intervención social*, que utilizados de forma complementaria, producirán sinergias que mejorarán la intervención profesional.

Las razones fundamentales que nos han inducido a utilizar este principio son dos: la primera, y la más importante, es de índole profesional y la segunda, no menos importante y derivada de la anterior, de empleabilidad. Las razones de tipo profesional, aunque puedan parecer obvias, conviene explicitarlas: el TS individual, familiar, grupal o comunitario requiere de los mismos instrumentos para trabajar en cualquiera de las áreas de bienestar citadas o con cualquiera de los grupos señalados. El trabajador social dotado con un sólido y amplio abanico de herramientas teórico-metodológicas podrá alcanzar un óptimo nivel de desempeño profesional para trabajar con individuos, familias o grupos en cualquier contexto. Para ello debe cumplirse el requisito previo de conocer las características particulares de éste, incluyendo la organización y su entorno y los clientes. Los conocimientos de intervención comunitaria, gestión de servicios y de recursos humanos, planificación, evaluación y diseño de políticas sociales y la dirección de organizaciones de bienestar se aplicarán de igual modo en cualquier contexto una vez conocida la idiosincrasia del mismo.

La segunda razón, la de empleabilidad, se deriva de la anterior y de las características del mercado de trabajo actual que requiere capacidad de adaptación a nuevas situaciones⁵. Una especialización en cualquiera de los niveles de intervención señalados, dadas las características del mercado laboral, facilita acceder a muy diversos puestos de trabajo porque amplía el acceso a un abanico de ofertas más diverso que una especialización tan específica como la que se ofrece actualmente.

ESTRUCTURA DE POSTGRADO

Un postgrado puede estar orientado a la especialización profesional, a la docencia y a la investigación y, por ello, integrar en él distintos masters y el doctorado, tal como sugiere la normativa reguladora. Ésta es la orientación

⁵ Real Decreto citado.

⁶ Precisamente existe una competencia emocional para la regulación emocional, denominada *adaptabilidad*, que capacita para adaptarse a nuevas circunstancias, sintiéndose cómodos en situaciones de ansiedad propias de la incertidumbre y de la innovación.

final del Postgrado Inter-universitario cuyo producto ofrecerán las Universidades implicadas en el proyecto: Barcelona, Granada, Madrid, Navarra y Valencia. Esta aclaración se hace necesaria porque, aunque aquí sólo hablaremos de los módulos de *prácticas de calidad* y de investigación, presentaremos de forma sucinta los objetivos y la estructura completa del mismo, sin invadir por ello el terreno del proyecto completo.

En relación a los objetivos de este postgrado podríamos definir uno general y dos específicos, para ofrecer una visión panorámica. El objetivo general podría formularse como formar especialistas en Trabajo Social eficientes y exitosos, y éste sería el elemento diferenciador o, dicho en otros términos, una fortaleza del mismo. Como objetivos específicos formularíamos los dos siguientes: 1) ofrecer conocimientos específicos teórico-metodológicos en las tres especialidades que configuran los masters, y 2) desarrollar dos tipos de competencias: las técnicas y éticas específicas y las competencias personales y sociales necesarias para la eficiencia y el éxito profesional.

Este postgrado ofrece tres especializaciones diferentes o masters y el doctorado. Está estructurado en cuatro módulos, según el esquema siguiente:

I. Módulo Común: en el que se ofrecerán los conocimientos comunes para todos los itinerarios de especialización

*II. Masters de especialización*⁷: Se proponen tres itinerarios o masters. Dentro de cada uno de ellos habrá unos módulos obligatorios y otros optativos.

a. Master en Intervención micro-social, atención directa: Trabajo Social con individuos, familias y grupos.

b. Master en Intervención mezo-social: intervención y gestión comunitaria y de servicios.

c. Master en Intervención macro-social: Investigación, evaluación y planificación de políticas sociales y dirección de Organizaciones de Bienestar Social.

III. Prácticas de calidad: habrá objetivos comunes a los tres masters y, además, se pondrán a prueba los contenidos teórico-metodológicos comunes a todos ellos y especializados de cada uno.

IV. Investigación sobre la práctica profesional, teniendo en cuenta la especialización de cada master y la experiencia profesional de los participantes.

⁷ En nuestra propuesta inicial no lo denominábamos Master, aunque tenía ese sentido. Conservamos los descriptores iniciales, pues en el momento que redactamos este artículo ya tienen alguna denominación propia. En el Master de Intervención micro-social habíamos puesto inicialmente «Trabajo Social Terapéutico», tratando de recuperar aquella especialización que se ha ido perdiendo. Lo mismo ha ocurrido con otras tantas contenidos y denominaciones propias que dejamos por el camino acriticamente, al adherirnos a movimientos profesionales renovadores, muy beneficiosos sin duda alguna, como el *movimiento de reconceptualización*; en aquellos momentos predominó la novedad y la respuesta ideológica a nuestras inquietudes y no supimos separar los contenidos que nunca supimos salvaguardar. Como decía, lo hemos eliminado porque podría encontrarse gran oposición por parte de otros profesionales que la reclaman como exclusiva.



DOCTORADO

La orientación hacia el doctorado se iniciará en el módulo III y IV. Quienes desean terminar con él, en las Prácticas harán menor número de ECTS para incrementarlos en el módulo de Investigación. Esta diferenciación se verá clara en el esquema general que presentamos en la página siguiente, con las dos modalidades denominadas del siguiente modo: con relación al módulo III, lo denominamos «prácticas profesionalizantes», o para la especialización profesional, y de «prácticas más doctorado» en caso de que se desee realizar éste. Respecto al módulo IV lo denominamos «investigación sin doctorado» e «investigación con doctorado»

A continuación mostramos de forma gráfica la estructura del postgrado.



ESTRUCTURA DEL POSTGRADO EN TRABAJO SOCIAL

DOCTORADO

Módulo Común = 30 ECTS
Todas las Universidades

MÓDULO I

MÓDULO II

MÓDULO III

MÓDULO IV

Master en Intervención
Microsocial
60 ECTS:
1. Obligatorias
2. Optativas

Master en Intervención
Mezcosocial
60 ECTS
1. Obligatorias
2. Optativas

Master en Intervención
Macrosocial
60 ECTS
1. Obligatorias
2. Optativas

Prácticas Profesionalizantes (A)
6+12 = 18 ECTS

Prácticas + doctorado (B)
12 ECTS

Investigación sin doctorado:
12 ECTS

Investigación para doctorado:
6 + 12 = 18 ECTS



PRÁCTICAS DE CALIDAD

Este módulo de prácticas que presentamos tiene aspectos novedosos en su diseño con relación al contenido (objetivos), a la estructura y organización, al papel que juegan cada uno de los actores implicados y al método para especificar todos estos elementos. Vaya por delante que nuestra intención es centrarnos en el contenido para abordar de forma sucinta las otras cuestiones al final de este apartado.

En relación al contenido lo más novedoso, por inexistente así formulado en nuestro ámbito de referencia, es el desarrollo de competencias individuales, interpersonales y laborales, cuya justificación mostraremos a continuación⁸.

Un master que aspire a adquirir la mención de *calidad* y, con ello, a pasar la evaluación prefijada por el marco normativo que lo regula, requiere un diseño novedoso de *prácticas de calidad*. A nuestro juicio, para realizarlo debe de tomarse como referencia masters internacionales en reconocidas universidades extranjeras⁹ y tener presente que para los empleadores los *conocimientos* son el umbral de acceso al puesto de trabajo¹⁰, y que lo más valorado por ellos son las competencias individuales, sociales¹¹ y laborales, como base del éxito, de la competitividad y de la excelencia profesional¹². Se habla de unas prácticas que, con este distintivo, deberían de garantizar el dominio de las competencias citadas, además de las propiamente profesionales (teórico-técnicas y éticas) de cada

⁸ La evidencia empírica muestra que las aptitudes basadas en la *inteligencia emocional* son de incalculable valor para la eficacia personal y organizativa. Estudios de investigación en empresas, en el campo educativo, de salud y de servicios sociales muestran resultados sorprendentes en relación a la repercusión de estas competencias sobre el clima laboral, los empleados, el rendimiento y los resultados empresariales (Goleman, 2000; Hay/McBer, 2000; Williams, 1994), citados por Goleman y Cherniss (2005)

⁹ Un buen ejemplo es la *Sloan School of Management del Massachusetts Institute of Technology* (MIT).

¹⁰ D. Goleman (1998) al entrevistar a gerentes de empresas importantes en EE.UU comprueba que la especialización y experiencia profesional requerida para ocupar ciertos puestos de trabajo, es una precondition. Es decir, las habilidades técnicas se suponen y para los gerentes son menos importantes que esas otras habilidades subyacentes para estar en el trabajo y aprender el trabajo. Entre las capacidades más valoradas están: motivación para aprender y mejorar su empleo, capacidad para aceptar críticas (no tomarlo como ataque personal), capacidad de escucha y comunicación verbal, adaptabilidad y capacidad para dar respuestas creativas ante los obstáculos, autocontrol (confianza, motivación para lograr objetivos, orgullo de los logros obtenidos, etc), eficacia grupal e interpersonal (cooperación, trabajo en equipo y negociación de conflictos) y eficacia dentro de la organización (participación y capacidad de liderazgo). Según las investigaciones del autor, las más valoradas son: iniciativa, capacidad de comunicación y habilidades interpersonales.

¹¹ Este tipo de competencias tienen como marco de referencia lo que se conoce como *inteligencia emocional*, que incluyen competencias sociales conocidas comúnmente bajo la denominación de *habilidades sociales*.

¹² D. Goleman en sus investigaciones muestra múltiples ejemplos sobre el éxito profesional. Por ejemplo, profesionales con muy alto nivel intelectual y de cualificación han fracasado profesionalmente por tener carencias en competencias personales y sociales; ha hecho estudios comparativos sobre profesionales con un nivel de cualificación similar y el mayor grado de éxito laboral lo ha dado el dominio de ciertas competencias personales y sociales. Se habla de éxito laboral incluyendo la capacidad para encontrar y permanecer en un puesto de trabajo o para reincorporarse a otro trabajo.



especialidad. Éstas competencias deben de ser adquiridas y ejercitadas en el aula, interiorizadas y autocontroladas en el laboratorio y comprobada su generalización en las organizaciones en las que se hagan las prácticas, para ponerlas a prueba. Aquí ya estamos señalando los contextos en los que se debe realizar este aprendizaje y la secuencia lógica para hacerlo: el aula, el laboratorio y la Organización.

El diseño de unas prácticas con estas características, que garanticen el entrenamiento adecuado, debe de abordar dos dimensiones: el contenido y la secuencia lógica temporal de su realización. Al hablar de contenidos no se puede olvidar el diseño de instrumentos para evaluar cuantitativa y/o cualitativamente dichos contenidos, de cualquier tipo que sean éstos: conocimientos teóricos, herramientas técnicas, habilidades o competencias personales y sociales.

Pero veamos con más detalle en qué terreno nos movemos cuando hablamos de competencias personales y sociales, y qué se quiere decir con ello. Al hablar así nos adentramos en el terreno de la *inteligencia social*, de la *inteligencia personal*, *interpersonal* e *intrapersonal*,¹³ o de la *inteligencia emocional*, si nos atenemos a la denominación actual. Nos referimos a aquella inteligencia, no exclusivamente cognitiva, y sus capacidades que permiten al sujeto reconocer, regular y gestionar elementos emocionales-cognitivos propios y de los otros. Aunque algunos autores prefieren hablar de competencias o habilidades personales y sociales, nosotros utilizaremos el concepto de *inteligencia emocional* (IE) como una teoría del rendimiento¹⁴, no como una teoría de la inteligencia o de la personalidad.

A partir de ahora hablaremos de *IE* y de *competencia emocional*. La *IE* se refiere a las aptitudes utilizadas para reconocer y regular las emociones propias y las de los demás, y que implican cierto grado de pericia en el terreno afectivo, apoyada en elementos cognitivos (Goleman, 2005). La *competencia emocional* es una capacidad aprendida basada en la IE que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el trabajo (Goleman, 1998); las competencias emocionales requieren disponer el individuo de un potencial (IE) para llegar a ser hábil en esas competencias. Por consiguiente, las competencias son habilidades aprendidas, basadas en la aptitud que es una condición necesaria

¹³ Thorndike en 1920, en sus estudios sobre la inteligencia y el CI, identifica aspectos emocionales que los denominó *inteligencia social*, indicando con ello las capacidades/habilidades que poseen los individuos «para dirigir a hombres y mujeres (...), es actuar atinadamente en las relaciones humanas». Gardner (1983), al conceptualizar la inteligencia múltiple, utilizaba el concepto de *inteligencia intrapersonal* y el de *inteligencia interpersonal* para referirse a las dos inteligencias que elaboraban el papel de las emociones. En la inteligencia intrapersonal se incluirían competencias actuales como la conciencia de sí mismo y la autogestión, y en el de la interpersonal las competencias denominadas conciencia social y gestión de relaciones.

¹⁴ Goleman sitúa la inteligencia IE en términos de *teoría del rendimiento*, que cuenta con aplicación directa en el campo del trabajo y de las organizaciones, particularmente al predecir la excelencia en empleos de todo tipo. Goleman (1998)



pero no suficiente para mejorar el rendimiento, para lograr esto es necesario desarrollarla. Es decir, la IE, como teoría del rendimiento, es una precondition para llegar el sujeto a ser competente emocionalmente y obtener el rendimiento optimo en su desempeño laboral.

Decíamos que la IE se refleja en el rendimiento profesional y para ser un profesional exitoso se requiere el dominio de un número de competencias¹⁵. Éstas se configuran en cuatro grupos de habilidades, dos relacionados con competencias personales que permiten la regulación y el control personal, y otros dos con competencias sociales que facilitan el reconocimiento y la regulación de los demás.

El grupo de *competencias personales* que permiten el reconocimiento propio con la comprensión de los sentimientos y valoración adecuada de uno mismo se denomina *conciencia de sí mismo* e incluye tres competencias: autoconciencia emocional, valoración adecuada de sí mismo y confianza en uno mismo. El grupo que facilita la regulación de los estados, impulsos y recursos internos personales recibe el nombre de *autogestión emocional* y está formado por seis competencias: autocontrol emocional, fiabilidad, meticulosidad, adaptabilidad, motivación de logro e iniciativa.

El grupo de *competencias sociales* referidas al reconocimiento de los demás, interpretando con precisión a personas y grupos, se le conoce con el nombre de *conciencia social* e incluye tres competencias: empatía, orientación hacia el servicio y conciencia organizativa; el grupo de competencias que regula a los demás, al inducir en ellos las respuestas deseadas, se denomina *gestión de las relaciones* y e incluye un amplio abanico de ocho competencias: desarrollar a los demás, comunicación, influencia, resolución de conflictos, liderazgo con visión de futuro, catalizador de cambios, establecer vínculos y trabajo en equipo y colaboración.

Hasta aquí esperamos haber dejado claro el contenido relacionado con la IE y las competencias emocionales, lo más novedoso de la propuesta. Antes de seguir se hace necesario mostrar todos los objetivos de las prácticas, para visualizar que no sólo se centrarán en el desarrollo de competencias personales y sociales, porque tal vez haya podido aparecer este temor. En el cuadro que presentamos los objetivos se presentan según el orden lógico de la secuencia temporal de las prácticas distribuidas en los cuatro semestres de formación.

¹⁵ Boyatzis [(1999b), citado por Goleman y Cherniss (2005)] descubre que la diferencia entre los trabajadores estrella es alcanzar o sobrepasar el punto crítico de al menos de tres de los cuatro grupos de competencias.



OBJETIVOS

1. Garantizar el dominio de las competencias básicas
 - a. Capacidad de análisis y síntesis
 - b. Capacidad de organización y planificación
 - c. Comunicación correcta oral y escrita en la lengua materna
 - d. Capacidad de gestión de la información
 - e. Resolución de problemas
 - f. Toma de decisiones
 - g. Razonamiento crítico
 - h. Compromiso ético
 - i. Creatividad
2. Facilitar contextos (aula, trabajo en equipo, laboratorio y organización) al estudiante para reconocer, desarrollar, mejorar y poner a prueba:
 - a. los conocimientos teórico-técnicos y principios éticos que capaciten para ser profesionales eficaces y exitosos.
 - b. capacidades personales: la *conciencia de sí mismo* y la *autogestión o regulación emocional*.
 - c. habilidades sociales como la *conciencia social* y la *gestión de las relaciones*
3. Aprender a:
 - a. Diseñar y realizar investigaciones, aplicando los conocimientos específicos adquiridos
 - b. Diseñar, aplicar, evaluar y reelaborar planes, proyectos y programas de intervención social con relación a su especialidad (micro, mezzo o macrosocial)
 - c. Elaborar y utilizar distintos instrumentos de evaluación, relacionados con la intervención micro, mezzo o macrosocial.
 - d. Evaluar la práctica para diseñar buenas prácticas de intervención social, según las especializaciones
4. Utilizar, a lo largo de todo el proceso, el aprendizaje motivado, descubriendo y utilizando los factores de motivación interna y las necesidades orientadoras de la acción, y sustituyendo el *heterocontrol* por el *autocontrol*.
5. Demostrar su capacidad de
 - a. orientarse en una Organización y poner sus competencias al servicio de la misma, tratando de satisfacer *sus necesidades* (las propias) orientadas hacia los fines de dicha organización.
 - b. Desarrollo personal-profesional y apoyo al de los demás
6. Asegurar el dominio de la utilización de las redes informáticas para capturar el conocimiento.
7. Utilizar el equipo como laboratorio de aprendizaje



Los trabajadores sociales como materia prima de trabajo cuentan con personas, grupos sociales y organizaciones con necesidades, a los que se ofertan una serie de *productos* para satisfacerlas. Éstos, a su vez, requieren apoyo para la gestión de la vida cotidiana (sentimientos, relaciones) y de recursos humanos y materiales y el diseño de políticas sociales adecuadas. Estas políticas se hacen efectivas a través de programas y proyectos específicos que requieren de los buenos oficios de profesionales eficientes en diseño, ejecución y evaluación de los mismos. Los trabajadores sociales en su quehacer profesional cotidiano desempeñan, entre otras, funciones como las siguientes: (a) la de *asesoramiento* y (b) *acompañamiento* de los usuarios en la gestión de su vida cotidiana; (c) la *socioeducativa* facilitando contextos de desarrollo personal y social para que los clientes adquieran autonomía en distintas esferas de su vida; (d) la de *prevención social* poniendo en marcha iniciativas de acción antes de que la situación de dificultad se produzca, para evitar o reducir daños personales y sociales con ello; la función de (e) *gestión y dirección*, (f) *investigación*, (g) *diseño y planificación* y (h) *evaluación* en relación a muy diversos aspectos y contextos, y la de (i) *mediación* en situaciones variadas. Como bien sabemos en su desempeño profesional los trabajadores sociales tienen que hacer frente a demandas múltiples simultáneamente, a situaciones de angustia, ansiedad, incertidumbre, conflicto, estrés, cambio y alegría. Para desarrollar su trabajo los profesionales tienen a su disposición una amplia panoplia de tecnología apropiada y diferenciada para utilizar según los contextos y niveles de intervención. Hay herramientas de trabajo que deberían estar incorporadas al talante y al estilo profesional, utilizables en cualquier situación. Nos referimos a las cinco siguientes: la *comunicación*, la *relación profesional*, la *empatía*, el *modeling* y la *influencia*. El dominio de estas herramientas, como indicador de eficacia profesional, requiere poseer determinadas capacidades personales y sociales cuyo desarrollo y dominio habría que garantizar en unas prácticas de calidad.

Precisamente, la *eficacia* profesional de la que se viene hablando, es un distintivo de los trabajadores con un buen desarrollo en las competencias de *autoconfianza* y *empatía*, según muestran estudios empíricos sobre el rendimiento profesional. La eficacia también está relacionada con otras competencias como la *minuciosidad*¹⁶, por la autodisciplina y la integridad ante las responsabilidades propias, y la *motivación de logro* por la capacidad de esfuerzo optimista para la mejorar continua de su desempeño profesional.

Pero tratemos de mostrar de forma ordenada las ventajas que supondría un alto nivel de competencia emocional desarrollada en los especialistas que se desea formar. Para ello tendremos en cuenta las variables mencionadas anteriormente: la persona como materia prima, las funciones mencionadas, la demanda múltiple, los contextos organizacionales y los instrumentos de trabajo

¹⁶ En los estudios de rendimiento laboral se ha comprobado que la eficacia sobresaliente depende de ella (Barrick y Mount, 1991)



básicos. Sin embargo, como podría resultar reiterativo utilizar todas ellas, utilizaremos las herramientas o instrumentos básicos (la *comunicación*, la *relación profesional*, la *empatía*, el *modeling* y la *influencia*) y las funciones porque incluyen las competencias que habría que describir en las otras variables. Observaremos que se ven implicadas capacidades de reconocimiento y regulación personal y habilidades sociales de conciencia social y de gestión de relaciones sociales. Por la relación entre ellas, empezaremos por la *empatía*.

La *empatía*, entendida como conciencia de las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás, forma parte del conjunto de competencias emocionales denominadas *conciencia social* que permite, a su vez, interpretar con precisión a personas y grupos. Para lograr un alto nivel de empatía se requiere buen nivel de desarrollo del grupo de competencias denominadas *conciencia de sí mismo*, que incluye valoración adecuada de sí mismo, autocontrol emocional y autoconfianza, y la capacidad de *autocontrol emocional*. Es decir, para que el profesional tenga conciencia de los demás (de sus clientes), debe de tener conciencia de las fortalezas, debilidades y limitaciones propias (*valoración adecuada de sí mismo*), conocer los sentimientos propios, por qué aparecen y cómo afectan a su comportamiento (*autocontrol emocional*) y, por consiguiente, *confianza en sí mismo*. Las personas dotadas de *conciencia de sí mismo* poseen una serie de capacidades muy útiles para usar la *empatía* como herramienta de trabajo; por ejemplo: son capaces de aprender de la experiencia, son sensibles a nuevos puntos de vista y al desarrollo de sí mismos, cuentan con sentido del humor, comprenden los vínculos existentes entre sentimientos-pensamiento-palabras y acciones, tienen conocimiento de sus valores y de objetivos, manifiestan confianza en sí mismas expresando puntos de vista diferentes y defiende posiciones en solitario por convicción, son emprendedoras y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y de las presiones. El *autocontrol emocional*, como capacidad de regulación de las emociones propias, una vez conocidas por el desarrollo de la conciencia de sí mismo, se manifiesta como ausencia de angustia y de sentimientos negativos. Las personas poseedoras de esta capacidad gobiernan adecuadamente sus impulsos y emociones conflictivas, aún en los momentos más críticos permanecen equilibrados y positivos, y, a pesar de las presiones, piensan con claridad y permanecen concentrados. La *conciencia de sí mismo* y el *autocontrol emocional*, bien desarrolladas, propician de forma natural un alto nivel de competencia en *empatía*.

Las habilidades de *comunicación* requieren de la *regulación emocional* y de la *empatía*, descritas anteriormente. Las personas con un buen desarrollo de las habilidades de comunicación, crean canales claros de comunicación, saben escuchar, afrontan los temas difíciles de forma clara, son eficientes en el intercambio de información emocional, son receptivos a cualquier tipo de noticias, etc. La comunicación eficaz lleva asociada la *influencia*, entendida como capacidad de manejar eficazmente las emociones de otros y de ser persuasivos, requiere de autocontrol emocional; una persona con influencia es capaz de ajustar sus propias respuestas a las reacciones de otros para crear la



mejor relación posible; las personas que la poseen utilizan estrategias de persuasión típica con argumentos racionales, son desinteresados y anteponen los intereses de la organización a los propios¹⁷. Un profesional con capacidad y habilidad para realizar todo lo descrito de forma adecuada facilita y asegura una buena comunicación con los clientes y un buen modelo de aprendizaje en este grupo de competencias.

Las capacidades propias de una persona empática, con buen nivel de *comunicación* y de *influencia* permiten al trabajador social especializado establecer la mejor *relación* posible para desempeñar el rol profesional más adecuado en cada momento. Esas capacidades proporcionadas por la empatía, la comunicación y la influencia facilitan esa *relación profesional* que crea el mejor clima posible para utilizar el *modeling* como herramienta de intervención social. Un profesional con estas capacidades podrá ser un buen modelo de aprendizaje en todas las competencias emocionales descritas y en el desarrollo personal de los clientes.

La relación profesional, si nos adentramos algo más en ella, debe de generar confianza. Para ello se requiere, de forma irremediable, el concurso de otras competencias emocionales *la fiabilidad*¹⁸ y el *autocontrol*¹⁹, ya descritos. Las personas *íntegras o fiables* son francas, con capacidad de reconocer sus errores y enfrentarse a quienes son descuidados en sus responsabilidades; esta competencia facilitaría una adecuada evaluación de los resultados profesionales en cualquier puesto de trabajo porque actuaría como vacuna frente a la atribución externa de los errores; también permitiría una retroalimentación adecuada para el aprendizaje durante la actividad laboral cotidiana. Quienes tienen desarrolladas las competencia de *autocontrol* permanecen imperturbable en situaciones estresantes, contestan sin agresividad a un agresivo o impulsivo, reacciones nada infrecuentes en los clientes. Todas estas capacidades son útiles para mantener relaciones profesionales productivas con los clientes, o exitosas, si se prefiere.

Además de las competencias emocionales que se han descrito antes como herramientas (empatía, comunicación e influencia), los profesionales también deberían de poseer otras, inherentes a la propia esencia del Trabajo Social, como son: *adaptabilidad*, *motivación de logro*, *orientación hacia el servicio*, *conciencia organizativa*, *desarrollo de los demás*, *resolución de conflictos*, *catalizador de cambios* y el *trabajo en equipo y la colaboración*. Y decimos inherentes porque en TS hay que afrontar situaciones nuevas constantemente, se trata de ofrecer la mejor solución posible a los clientes, se pretende el desarrollo de los mismos, se afrontan conflictos de diferente índole y en distintas esferas de la vida de los clientes, se intenta propiciar cambios y finalmente el trabajo cotidiano se ha de realizar en equipo y en colaboración con otros

¹⁷ Es interesante tener en cuenta la teoría de la persuasión

¹⁸ La fiabilidad, incluida en el grupo de *autogestión de las emociones*, permite que otros conozcan los valores y principios propios, intenciones y sentimientos personales y comportarse consecuentemente.

¹⁹ Boyatzis, (1982) constata empíricamente que se manifiesta con ausencia de angustia y de sentimientos negativos



profesionales y organizaciones. A la vista de todo ello detengámonos un poco en lo que significa cada una de estas competencias agrupadas y la utilidad que suponen para el profesional.

La *adaptabilidad y motivación de logro*, competencias emocionales incluidas en el grupo de «autogestión emocional». La *adaptabilidad* requiere autocontrol emocional y puede definirse como capacidad para adaptarse a circunstancias nuevas; es útil para adaptarse sin ansiedad, con prontitud y con ideas innovadoras a situaciones llenas de incertidumbre con las que se enfrentan los profesionales; permitiría manejar adecuadamente las múltiples demandas profesionales, reorganizar rápidamente las prioridades y adaptarse rápidamente a los cambios por la facilidad para adaptar sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes; esta competencia emocional forma parte del antídoto necesario para afrontar las emociones de angustia, dolor e incertidumbre de los usuarios y propias, y para enfrentarse a situaciones de estrés originadas por los cambios del entorno dinámico de la Organización. La *motivación de logro*²⁰, que requiere conciencia de sí mismo y autocontrol, es la competencia que hace referencia al esfuerzo optimista para la mejora continua en el trabajo y el *logro* de la excelencia; las personas que la poseen son optimistas para vencer los obstáculos, están orientadas hacia los mejores resultados, aprenden a mejorar su desempeño, se *comprometen* con los objetivos de la organización, tienen *iniciativa*, están dispuestas a aprovechar las oportunidades y movilizan a otros para esforzarse en aras al logro de objetivos compartidos. Esta competencia facilita la movilización de las capacidades de los clientes y de las personas con las que se trabaja para conseguir los mejores objetivos posibles en la esfera profesional y organizacional.

Orientación hacia el servicio y conciencia organizativa: La primera requiere empatía y permite identificar las necesidades y preocupaciones de los clientes para ajustar la respuesta profesional a ellas, trabajando sin perder de vista el medio plazo. La segunda capacita para interpretar la comunicación no verbal e informal en contactos y redes, para interpretar situaciones e información de forma objetiva y sin distorsiones por suposiciones propias y para responder con eficacia; por ello permite responder con eficacia en distintas situaciones.

Desarrollar a los demás, resolución de conflictos, catalizador de cambios y el trabajo en equipo y la colaboración, competencias emocionales integradas en el grupo denominado *gestión de relaciones*, actividad inherente al propio trabajo profesional. *Desarrollar a los demás* implica percibir sus necesidades de desarrollo y alentar sus capacidades. *Resolución de conflictos* implica percibir los problemas cuando se están gestando y adelantarse adecuadamente para calmar los ánimos de los afectados, y evitar la escalada de conflicto; requiere saber escuchar y comprender facilitando el debate abierto y la gestación de soluciones en las que todos ganen; es necesaria para manejar a las personas difíciles y situaciones tensan. *Catalizar cambios* capacita para reconocer la necesidad de cambiar, eliminar barreras, comprometerse y comprometer a otros

²⁰ La *orientación hacia el logro* es considerada por McClelland como la competencia que dirige el éxito de los empresarios en su libro *La sociedad ambiciosa* (1991).



en nuevos objetivos; esta competencia hace que los subordinados trabajen más eficazmente, con mayores esfuerzos y rendimiento. *Trabajo en equipo y la colaboración*, como instrumento útil para el éxito en la intervención social.

Fijémonos, por último, en alguna de las funciones propias del trabajador social, señalas anteriormente, y su relación con las competencias emocionales. Aquí sólo describiremos las que aparezcan por primera vez.

La función socioeducativa, requiere capacidades del grupo de gestión de las relaciones, como son *iniciativa, motivación de logro, empatía, desarrollar a los demás e influencia*. Las personas con *iniciativa* actúan de forma proactiva y no reactiva; es decir, anticipan acciones para prevenir problemas y aprovechan las oportunidades antes de que se hagan evidentes, esta competencia es propia de los individuos con visión de futuro; es una competencia muy importante para el desarrollo de las relaciones con los clientes.

Para la función *de prevención social* las competencias más útiles, a nuestro juicio, serían: *iniciativa, motivación de logro, influencia, establecer vínculos, liderazgo con visión de futuro, trabajo en equipo y colaboración*. *Establecer vínculos* facilita establecer relaciones personales cuya características son: la creación de confianza y la buena disposición del otro, el equilibrio entre críticas y reconocimientos o favores; estos vínculos establecidos son muy útiles para crear redes en las que la disponibilidad se convierte en un recurso a utilizar según las necesidades.

La función de *gestión y dirección* requiere el desarrollo de competencias relacionadas con el reconocimiento y regulación de los demás: *liderazgo con visión de futuro, trabajo en equipo y colaboración*. *Liderazgo con visión de futuro*²¹ requiere diversas aptitudes para animar a los otros a esforzarse en el logro de objetivos comunes. Para un buen desarrollo de esta competencia emocional, se requiere poseer las siguientes competencias, ya descritas más arriba: conciencia de sí, autogestión que requiere autocontrol emocional, motivación de logro y optimismo, iniciativa, fiabilidad y adaptabilidad; comunicación (regulación emocional y empatía), influencia, catalizar cambios y establecer vínculos. Las personas que poseen esta competencia son capaces de articular y contagiar el entusiasmo por una visión compartida, guiar el rendimiento de otros (controlando y dirigiendo con el ejemplo), contagiar emociones e integrarles en proyectos nuevos. La *iniciativa* es una competencia emocional propia de los líderes con visión de futuro.

La de *mediación* requiere *fiabilidad, iniciativa, empatía y resolución de conflictos*, fundamentalmente

Las funciones de *investigación, diseño y planificación y evaluación*, aunque son funciones más técnicas, se beneficiarían de un buen nivel de competencia emocional en: *iniciativa, meticulosidad, motivación de logro, orientación de servicio, establecer vínculos y trabajo en equipo y colaboración*.

²¹ Esta *competencia* será útil para los trabajadores sociales no sólo para la gestión y dirección de organizaciones y de recursos humanos. Los profesionales utilizan el *liderazgo*, basado en *desarrollo de otros*, en cualquier nivel de intervención y con cualquier usuario.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Competencias básicas (a), señaladas en los objetivos
- Capacidad de auto-análisis con relación a las competencias (b):
 - o Individuales de reconocimiento [*Conciencia de si mismo* (autoconciencia emocional, valoración adecuada y autoconfianza)] y de autoregulación [*autogestión o regulación emocional* (autocontrol emocional, fiabilidad/integridad, adaptabilidad, motivación de logro e iniciativa/innovación) (b.1)]
 - o Sociales: *conciencia social* (empatía, orientación de servicio y conciencia organizativa) y la *gestión de relaciones* (desarrollar a los demás, comunicación, influencia, resolución de conflictos, catalizador de cambios, establecer vínculos, liderazgo con visión de futuro y trabajo de equipo y colaboración) (b.2).
 - o Profesionales: teórico-técnicas y éticas (b.3).
- Capacidad de autodesarrollo de las citadas competencias y de desarrollarlas en los demás (c).
- Capacidad de automotivación, autocontrol y autoaprendizaje (d)
- Competencias teórico-técnico y éticas (e):
 - o Capacidad de diseñar, ejecutar y evaluar su proyecto de aprendizaje práctico, integrador de todos los conocimientos adquiridos, en una Organización de Bienestar Social (e.1).
 - o Capacidad para diseñar procesos y modelos de buenas prácticas profesionales (e.2)
- Competencias laborales (f):
 - o Capacidad de orientación en una Organización, identificando sus fines y su concordancia con las necesidades de los trabajadores (f.1)
 - o Capacidad para elegir los instrumentos teórico-técnicos más adecuados para una acción profesional eficaz (f.2).
 - o Orientación hacia el servicio (f.3)
 - o Iniciativa, capacidad de respuesta e innovación ante los obstáculos (f.4)
 - o Sentido del humor, (f.5)
 - o proporcionar retroalimentación a los usuarios, a los compañeros y a la organización (f.6)

ESTRUCTURA EN LOS CUATRO SEMESTRES

Si asumimos que el desarrollo de las competencias emocionales debe producirse en grupo, por los efectos sinérgicos que tienen entre sí, y si tenemos en cuenta que este desarrollo tiene impacto en el rendimiento, la secuencia temporal para las prácticas se iniciará con el adiestramiento en dichas competencias.

Los ECTS asignados a las prácticas profesionalizantes sería un total de 18 y su distribución en los dos años de especialización, como orientación, podría ser la siguiente:



PRIMER AÑO – 2º Semestre =3 ECTS (75 H)

Prácticas internas: se realizarán en el laboratorio

Competencias a desarrollar:

- (b.1) motivación orientada por factores internos, iniciativa; (b.2) confianza, cooperación, trabajo en equipo, etc., (d) Autoaprendizaje, autocontrol y gestión del propio trabajo
- (b.3) Capacidad de integración de la teoría en la práctica
- (b.3) Capacidades y habilidades teórico-técnicas aplicadas al análisis, diseño de documentos específicos.
- (c) Autodesarrollo
- (f.6) Proporcionar retroalimentación a los compañeros y profesores

Objetivos:

1. Análisis y resolución de casos prácticos, utilizando todos los contenidos teóricos-técnicos más adecuados
2. Elaborar guía de integración teoría-práctica
3. Elaborar y utilizar guía para evaluar competencias (personales, sociales y profesionales)
4. Evaluar las competencias citadas
5. Desarrollar, mejorar y reforzar las competencias personales, sociales y profesionales para la práctica
- 6.. Aprender a utilizar y diseñar instrumentos para la evaluación de competencias
7. Aprender a diseñar y realizar una investigación descriptiva (coordinado con el módulo de investigación)

Primer Año (primer y segundo semestre): Didáctica de las prácticas internas en el aula y de laboratorio

- Trabajo de equipo
- Trabajo en grupo
- Grupos de discusión
- Análisis de material audio-visual seleccionado específicamente
- *Role playing*
- *Modeling* en el aula o en el laboratorio
- Laboratorio con todas las técnicas conocidas (individuales y grupales)
- Preparación y resolución de casos prácticos supervisados
- Elaboración propia de la autoevaluación personal y proyecto de trabajo para desarrollar y mejorar las competencias y habilidades deseadas

En el segundo curso (3º y 4º semestre) las practicas tienen lugar en las Organizaciones, según la especialidad de los master. Esto no significa que en algún momento sea necesario volver de nuevo al aula o al laboratorio. Podría ser necesario realizar un *role playing* antes de realizar algún trabajo concreto en la organización.

SEGUNDO AÑO – 4º Semestre = 6 ECTS (150 H)

Prácticas en Organizaciones según especialidad del Master:

Competencias: dominio de la

- (d) Capacidad de automotivación, autocontrol y autoaprendizaje
- Autoevaluación de las competencias individuales, sociales, profesionales y laborales
- Competencias laborales (f):
 - o Capacidad para orientarse en una Organización, identificando sus fines y su concordancia con las necesidades de los trabajadores (f.1)
 - o Capacidad para elegir los instrumentos teórico-técnicos más adecuados para una acción profesional eficaz (f.2).
 - o Orientación hacia el servicio (f.3)
 - o Iniciativa, capacidad de respuesta e innovación ante los obstáculos (e.4)
 - o Sentido del humor, (f.5)
 - o proporcionar retroalimentación a los usuarios, a los compañeros y a la organización (f.6)

Objetivo:

1. Demostrar el dominio de las competencias laborales
2. Demostrar su eficacia interpersonal, grupal y dentro de la empresa, con relación a las competencias desarrolladas a lo largo del proceso de formación práctica.
3. Demostrar un alto nivel en el desempeño profesional (marcar estándares de desempeño en el puesto de trabajo)
4. Realizar su proyecto de final de carrera, elaborado de forma complementaria con el Módulo final de Investigación

SEGUNDO AÑO – 3º Semestre = 6 ECTS (150 H)

Prácticas en Organizaciones según especialidad del Master:

Competencias a desarrollar o mejorar:

- (b.2) Negociación, orientación de servicio al cliente, responsabilidad, liderazgo
- (b.3) Teórico-técnicas y éticas
- (c) Capacidad de desarrollar competencias en los usuarios
- (e) Capacidad de planificar, realizar y evaluar su proyecto de aprendizaje práctico, integrador de todos los conocimientos adquiridos, en una Organización de Intervención Social
- (f) Competencias laborales, según la secuencia diseñada en el primer semestre

Objetivos:

1. Aplicar en la práctica la integración realizada en el semestre anterior
2. Evaluar la guía de integración, al contrastarla con la práctica propia
3. Utilizar las competencias desarrolladas en el semestre anterior
4. Autoevaluación de competencias
5. Demostrar su capacidad de
 - a. orientarse en una Organización y poner sus competencias al servicio de la misma, tratando de satisfacer *sus necesidades* orientadas por los fines de dicha organización.
 - b. Desarrollo personal y profesional y apoyo al de los demás
6. Utilizar los conocimientos sobre:
 - i. Diseño y aplicación de planes, proyectos y programas de intervención social con relación a su especialidad (micro, mezzo o macrosocial)
 - ii. Elaboración y utilización de distintos instrumentos de evaluación, relacionados con la intervención micro, mezzo o macrosocial.
7. Sistematizar la práctica
8. Lograr aprendizaje motivado, a través de la supervisión

NOTA: habría que vincularlo con el módulo de investigación (2º año 1º cuatrimestre)

Segundo año: Didáctica de las prácticas en organizaciones

Se incorporan los siguientes instrumentos didácticos nuevos:

- Autocontrol y Autoevaluación
- Supervisión (individual o grupal)
- Trabajo de equipo
- Trabajo en Grupo
- Diseño supervisado del proceso lógico de casos prácticos
- *Modeling* en la organización

Un aspecto, a nuestro juicio, inherente, aunque infrecuente, a un Trabajo Social competente y eficiente es la evaluación planificada de la acción, cuantitativa o cualitativa, según la necesidad o la adecuación. Por ello hay la formación en este ámbito debe de incluir la elaboración de instrumentos que permitan medir y construir indicadores a tal efecto, así como métodos de autoevaluación. Incluso debería de introducirse la metodología experimental con forma de evaluar y validar programas y métodos de trabajo; tal vez esto pueda parecer excesivo o provocar escándalo entre algunos por lo controvertido de la cuestión en el ámbito social. Sin embargo, a nuestro juicio se puede sostener que es posible realizarla, puesto que en «los programas sociales» no se trabaja con toda la población necesitada de él y entre ésta se podría buscar el grupo de control.

En otro orden de cosas, veamos algunas cuestiones últimas e importantes en relación aspectos organizativos de las prácticas.

Un postgrado con unas practicas como las que se proponen para los masters que lo configuran, debería de dotarse de algunos instrumentos como los siguientes:

- a. Convenios con Organizaciones e Instituciones: La colaboración sería de dos tipos, fundamentalmente. La económica que podría plantearse con un criterio de *inversión en formación de recursos humanos*, con relación a sus profesionales. Y la colaboración en el diseño de las prácticas.
- b. Equipo docente interdisciplinar: para organizar todas las cuestiones relacionadas con la práctica e investigación. Incluida la supervisión de prácticas
- c. Comité Interinstitucional, que incluiría docentes, empleadores y colegio profesional. Entre sus funciones estaría el seguimiento de las prácticas y actuaría como garante del cumplimiento de los objetivos de formación y de los acuerdos entre las partes

Finalmente habría que preguntarse quién realiza el diseño minucioso de las prácticas. En él deberían de participar todos los actores implicados: empleadores, docentes y profesionales; así podría darse respuesta a las necesidades de todos los implicados.

Los primeros, empleadores públicos o privados, tienen necesidad de garantizarse profesionales expertos exitosos y eficientes para prestar servicios de calidad en sus organizaciones. El servicio que ofrecerían las organizaciones asumiendo practicas formativas, podría plantearse como una contraprestación en términos de transferencia de conocimiento y de diseño de *buenas prácticas*. Para ello habría que adaptar la secuencia lógica del contenido de las prácticas a las necesidades y características de la organización.

Los profesionales, como trabajadoras de la organización y como profesionales a través de su órgano colegiado. Éste en su doble papel de representante de la profesión y de los futuros clientes de los estudios del postgrado, necesitan una especialización facilitadora de una empleabilidad acorde con las condiciones del mercado laboral. Una especialización que garantice el éxito profesional y,

con ello, una imagen profesional acorde con una identidad profesional positiva que facilite un cambio de la representación social existente de los trabajadores sociales²².

Los docentes porque asumen uno de los principios y distintivo de su organización que es la excelencia en la transmisión del saber, en la formación de los profesionales y en la investigación e innovación.

Una formación así diseñada podría dar respuesta a una necesidad implícita, compartida por todos los actores con el cliente indirecto *la sociedad*, hasta ahora no mencionado. Esta necesidad podría definirse como la transformación del *gasto social* en *inversión social*. Para lograrlo se necesitan profesionales-expertos exitosos y eficientes. Queremos suponer que ésta necesidad podría tratar de satisfacerse en lo que corresponde a la formación que se propone.

BIBLIOGRAFÍA

BARRICK, M.R. Y MOUNT, M.K. (1991): «The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis». *Personal Psychology*, 44, pp. 1-26.

BOYATZIS, R.E. (1982): *The competent manager: A model for effective performance*. NY: Wiley

GARDNER, H. (1983) *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. NY: Basic Books.

GOLEMAN Y CHERNISS, (2005) *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona. Cairós

GOLEMAN, D. (1998): *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona. Cairós

GOLEMAN, D. (2000): «Leadership that gets results» *Harvard Business Review*, pp.78-92.

HAY/MCBER, (2000): *Research into teacher effectiveness: A model of teacher effectiveness*. Informe de Hay/McBer para el Departamento de Educación y Empleo (en línea británico. Diponible en: www.dfes.gov.uk/teachingreforms/mcber

THORNDIKE, E.L. (1920): «Intelligence and its uses». *Harper's* 140, pp. 227-235

WILLIAMS, D. (1994) *Leadership for the 21st century: Life insurance leadership study*. Boston: Hay Group.

²² Nos parece de particular importancia construir una identidad profesional nítida en el período de formación que se active de forma inconfundible ante el cliente, que dé seguridad a los profesionales y que genere conductas proactivas y no reactivas.

