



El model de les cinc competències emocionals

Sumari

- 1. Introducció** 3
- 2. Competències emocionals** 4
 - 2.1. Concepte de competència
 - 2.2. Què són les competències emocionals?
 - 2.3. Són innates o poden entrenar-se
- 3. El model de les cinc competències emocionals** 7
 - 3.1. Consciència emocional
 - 3.2. Regulació emocional
 - 3.3. Autonomia emocional
 - 3.4. Competències socials
 - 3.5. Habilitats de vida i benestar
- 4. Activitat per a posar en pràctica les competències emocionals** 13
- 5. Conclusions** 14
- 6. Bibliografia comentada** 15

1. Introducció

L'educació tradicional prepara les persones perquè adquirim, de manera ràpida i sistematitzada, tots els coneixements tècnics i teòrics que ens permetin aspirar a un present o futur professional brillant. Això no obstant, dins els programes formatius de la majoria d'etapes vitals, no es contemplen d'altres aspectes que poden tenir un gran impacte en la qualitat de vida i el benestar d'una persona: el seu món emocional i el dels entorns en el que es mou.

Les emocions tenen un paper fonamental en el nostre desenvolupament integral i en el nostre èxit en l'àmbit de les relacions socials, tant en el pla personal com professional. És indispensable aprendre a aturar-se per escoltar-nos, saber què ens està passant i comprendre com això es tradueix en conductes i resultats. Aprendre a llegir el missatge que les nostres emocions ens volen transmetre ens permetrà prendre millors decisions i respondre adequadament a les demandes de l'entorn.

Invertir temps, energia i espais formatius i professionals a entrenar les competències emocionals és invertir també en el benestar de la societat, ja que estarem contribuint a forjar ciutadans i treballadors flexibles, responsables, compromesos i resilents. Desenvolupar aquestes competències ens permetrà comptar amb eines per, entre d'altres, conèixer-nos, autoregular-nos, resoldre conflictes, crear i gestionar el nostre teixit relacional i moure'ns amb èxit en entorns volàtils i reptadors.

Això és especialment rellevant en el món laboral actual, on la rapidesa i la immediatesa estan guanyant terreny i les demandes són tant innovadores com canviants. Ens cal capacitat per adaptar-nos a totes elles.

Aquest document té la finalitat de plantejar un marc i un model teòric que organitzi el concepte de competències emocionals i evidenciï la necessitat de formar-nos en totes elles.



2. Competències emocionals

2.1. Concepte de competència

Una competència és la capacitat per mobilitzar adequadament un conjunt de coneixements (“sabers”), capacitats (“saber-fer”), actituds i conductes (“saber estar i saber ser”) interrelacionades entre si i necessàries per realitzar activitats diverses amb un cert nivell de qualitat i eficàcia¹.

Segons la naturalesa d'aquests elements i dels seus àmbits d'aplicació, les competències poden dividir-se en dos grans grups:

- **Competències tècnico-professionals o específiques:** aquelles construïdes al voltant de coneixements i processos d'una determinada especialització o àmbit professional. Cada professió té les seves pròpies competències específiques: d'informàtica, comptabilitat, dret, etc. Aquestes competències fan referència als “sabers” (coneixements) i als “saber-fer” (habilitats) necessaris o indispensables per a l'exercici expert de cada activitat professional.
- **Competències genèriques o transversals:** aquelles que, a diferència de les anteriors, són comunes a un gran ventall de professions, tals com el domini d'idiomes, un coneixement bàsic d'informàtica (nivell d'usuari) i l'ampli bloc de competències emocionals: treball en equip, tolerància a la frustració, empatia, habilitats comunicatives (assertivitat, autoregulació en contextos socials, etc.), responsabilitat, resolució de conflictes, presa de decisions, automotivació, etc.

Nombrosos estudis afirmen que, donades les demandes del món organitzacional que actualment exigeix persones amb molta capacitat per flexibilitzar-se i adaptar-se a un entorn canviant, les competències emocionals són les més sol·licitades per les organitzacions, empreses públiques i privades, sobretot en càrrecs jeràrquicament superiors i en posicions de lideratge. En el context organitzacional, aquestes competències també reben la denominació de *soft-skills*.

¹ Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XX1, 10, 61-82.
Recuperat de: <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.297> [25 d'agost de 2022].



2. Competències emocionals

2.2. Què són les competències emocionals?

Els programes educatius tradicionals han posat el focus en la importància de preparar els joves en les competències tècnico-professionals, considerant que això els facilitarà un present o futur exitós. En general, no contempen com preparar-nos per a les diferents vivències i situacions amb alt contingut emocional amb les quals ens trobem les persones a mesura que ens anem introduint o movent en el món adult i, alhora, en el món laboral.

No se'ns “prepara per a la vida” i, no obstant això, els esdeveniments s’aniran succeint sense tenir en compte si tenim prou recursos emocionals per a fer-hi front. Aquesta manca d’accés a una formació més integral, esdevé en que molts professionals no sabem com gestionar les nostres emocions i les del nostre entorn de treball en el nostre dia a dia laboral.

Segons Bisquerra (2009), l'àrea que s'encarregaria de donar resposta a aquesta necessitat seria l'educació emocional, un procés continu i permanent que pretén potenciar el desenvolupament de competències emocionals com a element essencial del desenvolupament humà al llarg de la vida, amb la finalitat d'augmentar el benestar personal i social.

Aquestes competències serien la forma de posar en pràctica el constructe de la intel·ligència emocional, que, d'acord amb diversos autors, seria l'habilitat de vida que podria donar resposta a totes les necessitats abans esmentades.

Les competències emocionals serien, doncs, **“el conjunt de coneixements, capacitats, habilitats i actituds necessàries per a prendre consciència, comprendre, expressar i regular de manera apropiada els fenòmens socioemocionals”**² (Bisquerra, 2016, p.57).

² Bisquerra, R. (2016). *10 ideas clave. Educación Emocional*. Graó.



2. Competències emocionals

2.3. Són innates o poden entrenar-se?

Les persones no naixem amb un entrenament d'aquest tipus de competències ja integrat. Malgrat sí que portem incorporada la capacitat per a desenvolupar-les, per a poder potenciar-les i posar-les en pràctica, hem de dedicar-los temps, atenció, compromís i hores d'entrenament.

Cal tenir en compte que, malgrat que una persona manifesti un alt nivell d'efectivitat en una determinada competència (per exemple, l'assertivitat) en un determinat context (per exemple, amb persones que acaba de conèixer), aquest nivell pot variar en altres contextos (per exemple, amb els seus companys de feina) i comportar-se de forma menys competent. Això evidencia la necessitat d'un entrenament constant i en tots els àmbits vitals de la persona.

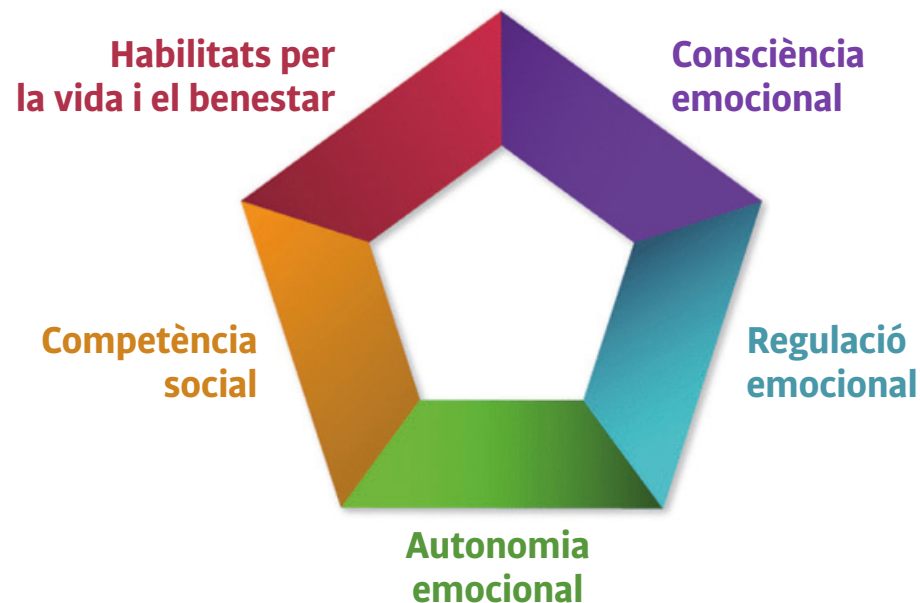
Així doncs, pot afirmar-se que les competències emocionals poden anar-se desenvolupant al llarg de la vida i, en general, sempre es poden millorar. L'entrenament de les mateixes és un requisit per a potenciar-les.



3. El model de les cinc competències emocionals

A continuació es presenta el model de competències emocionals de Bisquerra, que ha estat adoptat, aplicat i difós tant pel **GROP (Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica)** de la Universitat de Barcelona com per la **RIIEB (Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar)**.

En aquest model, que rep el nom de “**Model pentagonal de competències emocionals**”, les competències s’estructuren en cinc grans blocs: consciència emocional, regulació emocional, autonomia emocional, competència social i habilitats de vida i benestar. Gràficament, pot representar-se mitjançant la següent figura:



3. El model de les cinc competències emocionals

3.1. Consciència emocional

La consciència emocional és la capacitat per **prendre consciència de les pròpies emocions i de les emocions dels altres**, incloent-hi l'habilitat per captar els diferents climes emocionals en un context determinat.

Aquesta competència implica una presa de consciència del que estem sentint, de quina és la denominació exacta del que estem experimentant i, alhora, quins n'han estat els possibles factors activadors.

Aquesta consciència facilita la construcció de conductes coherents, adaptatives i respectuoses amb les nostres emocions i ens converteix en agents actius i protagonistes de tot allò que passa dins el nostre món emocional, traslladant-nos la capacitat i la responsabilitat de fer quelcom per a buscar el propi benestar.

Aquesta detecció del que ens està passant també s'aplicaria al pla social: la presa de consciència de l'experiència emocional dels altres i dels climes emocionals que s'estan generant en un context social determinat.

Aquesta competència, segons l'autor del model, és **el primer pas per a poder desenvolupar la resta**, i dins el seu domini inclou diferents subcompetències:

- **Autoconsciència emocional:** capacitat de percebre amb precisió les pròpies emocions i sentiments, identificar-los i etiquetar-los, acceptant que de vegades podem experimentar emocions múltiples al mateix temps.
- **Heteroconsciència emocional:** presa de consciència de les emocions i sentiments dels altres en un context determinat i implicació empàtica en les seves experiències emocionals. Això inclou la perícia d'utilitzar claus situacionals i expressives de la comunicació (verbal i no verbal) sobre les que hi ha cert grau de consens cultural per assignar-los un significat emocional.

- **Donar nom a les emocions:** domini i ús apropiat del vocabulari emocional i habilitat per a utilitzar les emocions disponibles en un context cultural determinat per designar els fenòmens emocionals. La manca d'un bon domini del vocabulari emocional pot portar-nos a afirmar "no sé què em passa" o "no estic bé" quan no siguem capaços d'identificar el que estem sentint.

- **Prendre consciència de la interacció entre emoció, cognició i comportament,** que estan en retroalimentació continua, de manera que tinguem clar que l'emoció afecta com pensem en un moment donat, i tots dos afecten el comportament. Alhora, el comportament afecta com ens sentim i això a com pensem.

Com a conclusió, podem afirmar que, quan som capaços de posar paraules al que ens passa per dins, estem en millors condicions per a regular emocions de forma apropiada. Per això la consciència és tan important.

3. El model de les cinc competències emocionals

3.2. Regulació emocional

Aquesta competència fa referència a la capacitat per a **gestionar emocions de forma apropiada** en qualsevol context, i està conformada per les següents subcompetències:

- **Expressió emocional apropiada:** capacitat per a expressar emocions de forma adequada i comprendre que l'estat emocional intern no ha de correspondre's necessàriament amb l'expressió externa. En nivells de maduresa avançada, implica també comprendre l'impacte que pot tenir el comportament i la pròpia expressió emocional en les persones que ens envolten i tenir-ho en compte en relacionar-nos.

- **Regulació emocional amb consciència ètica i moral:** la regulació ha de respondre a certs valors morals, tals com l'empatia, la compassió, l'esperança i l'amor. Això implica que no s'utilitzin les pròpies competències per a manipular als altres o aprofitar-se de situacions concretes.

- **Estratègies d'afrontament:** habilitat per afrontar reptes i situacions de conflicte i les emocions que aquestes generen. Això implica estratègies d'autoregulació per a gestionar la intensitat i duració dels estats emocionals per tal de, per exemple, gestionar l'ira o potenciar la tolerància a la frustració. Quatre tècniques molt útils per aquesta finalitat són les que inclou el terme *remind*: relaxació, respiració, meditació i *mindfulness*.

- **Autogenerar-se emocions positives:** capacitat per autogenerar-se i experimentar de forma conscient emocions positives com l'alegria, l'amor, l'humor i el fluir. És, doncs, la capacitat d'autogestionar el propi benestar emocional per aconseguir una millor qualitat de vida.



3. El model de les cinc competències emocionals

3.3. Autonomia emocional

Aquesta competència s'entén com a concepte ampli que inclou un conjunt de característiques i elements relacionats amb **l'autogestió personal** entre les quals trobem:

- **Autoestima:** per tal d'arribar aquí, cal transitar primer el camí de l'autoconeixement, l'autoconsciència i l'autoacceptació. Així, podrem passar a tenir una imatge positiva i mantenir bones relacions amb nosaltres mateixos, construint una base per l'autoconfiança.
- **Automotivació:** capacitat d'implicar-se emocionalment en una activitat, fet essencial per donar sentit a la vida.

- **Autoeficàcia emocional:** percepció que s'és eficaç en les interaccions i relacions interpersonals. S'obté quan et veus capaç de gestionar les emocions que necessites, acceptant sempre la pròpia vivència emocional. A més, inclou la capacitat de convertir aquelles emocions que no ens estan sent favorables en d'altres més efectives en cada context.
- **Responsabilitat:** capacitat de respondre dels propis actes i decisions per tal de conviure en autonomia i llibertat. Seguint-ne les implicacions morals, fomenta comportaments segurs, saludables i ètics.

- **Actitud positiva:** capacitat per a decidir adoptar una actitud positiva davant la vida, malgrat que hi hagi motius perquè no ho veiem així.
- **Anàlisi crítica de normes socials:** capacitat per avaluar críticament els missatges socioculturals per a no adoptar comportaments estereotipats propis de la societat irreflexiva i acrítica.
- **Resiliència:** capacitat de superar les adversitats, que és un factor de protecció que redueix el risc davant les mateixes i que implica afrontar amb èxit condicions vitals adverses.



3. El model de les cinc competències emocionals

3.4. Competències socials

Aquestes fan referència a la capacitat per **mantenir bones relacions** amb altres persones.

Les seves subcompetències són:

- **Dominar les habilitats socials bàsiques:**

la primera de les habilitats socials és escoltar. Sense ella, difícilment es pot passar a les altres.

- **Respecte pels altres:** capacitat per acceptar i apreciar les diferències individuals i grupals i valorar els drets de totes les persones.

- **Practicar la comunicació receptiva:** capacitat per atendre els altres, tant en la comunicació verbal com en la no verbal, per tal de poder rebre els missatges amb precisió.

- **Practicar la comunicació expressiva:** capacitat per iniciar i mantenir converses, expressar els propis pensaments i sentiments amb claredat i demostrar que els de la resta han estat compresos.

- **Compartir emocions:** capacitat per saber que l'estructura i la naturalesa de les relacions venen definides pel grau d'immediatesa emocional, la sinceritat expressiva i el grau de reciprocitat i simetria de la relació.

- **Comportament prosocial:** capacitat per realitzar accions a favor dels altres sense que ho hagin sol·licitat. Té molts elements comuns amb l'altruisme.

- **Treball en equip:** capacitat per formar part d'equips eficients, on es creen climes emocionals positius enfocats a l'acció coordinada. Cadascú ha de renunciar a una part del protagonisme personal en favor de l'equip. Col·laboració i cooperació són paraules clau en el treball en equip.

- **Assertivitat:** capacitat per mantenir un comportament equilibrat entre agressivitat i passivitat i defensar i expressar els propis drets, opinions i sentiments, respectant sempre els aliens. Implica la capacitat de dir "no" clarament i poder mantenir-lo malgrat la pressió de grup, acceptant també que l'altre ens ho pugui dir a nosaltres.

- **Prevenició i solució de conflictes:** capacitat per identificar, anticipar i afrontar conflictes socials i interpersonals. Cal identificar-los per intentar prevenir-los, avaluar riscos, barreres i recursos i afrontar-los positivament, aportant solucions constructives. La capacitat de negociació i mediació és important per a la resolució pacífica.

- **Gestionar situacions emocionals:** capacitat per reconduir situacions emocionals en contextos socials i activar estratègies de regulació col·lectiva.

Totes aquestes subcompetències són clau per generar climes emocionals que fomentin el benestar i, en l'entorn professional, potenciar el lideratge emocional de les persones que ocupen nivells alts en la jerarquia o tenen un equip a càrrec.

3. El model de les cinc competències emocionals

3.5. Habilitats de vida i benestar

Fan referència a la capacitat per adoptar **comportaments apropiats i responsables** per tal d'afrontar desafiaments vitals. Potenciar aquestes competències ens facilita fomentar experiències de satisfacció i benestar. Les subcompetències que engloba són les següents:

- **Fixar objectius adaptatius**, que siguin positius i realistes, tant a curt com a llarg termini.
- **Presa de decisions**: capacitat per desenvolupar mecanismes de presa de decisions que tinguin en compte aspectes ètics, socials i de seguretat i assumir responsabilitat per aquestes.
- **Cerca d'ajuda i recursos**: capacitat per identificar la necessitat de suport i assistència i saber accedir als recursos disponibles apropiats.
- **Ciutadania activa, participativa, crítica, responsable i compromesa**: capacitat per reconèixer els propis drets i deures, com la solidaritat i el compromís, i desenvolupar un sentiment de pertinença i una participació efectiva en un sistema democràtic.
- **Benestar emocional**: capacitat per gaudir conscientment del benestar i procurar transmetre'l a aquells amb qui interactuem. Aquesta capacitat implica també acceptar el dret i el deure de buscar el propi benestar, ja que amb això es pot contribuir activament al benestar de la comunitat on un viu.
- **Fluir**: capacitat per generar experiències òptimes a la vida professional, personal i social.



4. Activitat per a posar en pràctica les competències emocionals

A continuació es planteja una activitat per a posar en pràctica, en el context de la comunicació, les cinc competències emocionals presentades. Amb aquest exercici es pretén facilitar la presa de consciència de l'efecte holístic que un missatge enviat sense considerar certs filtres emocionals (tals com l'empatia i l'assertivitat) pot arribar a generar a la persona que el rep.

Els éssers humans dotem de significat els estímuls i els missatges que rebem a través de la interpretació que en fem. La càrrega emocional que generin aquests significats tindrà diverses implicacions en la nostra conceptualització del món, del nostre entorn i, sobretot, de nosaltres mateixos. Per tant, és molt important, de cara a tenir relacions sanes i positives amb el nostre entorn, fer un ús compassiu i adequat del llenguatge.

A continuació es plantegen, a tall d'exemple, una sèrie de missatges que poden tenir lloc en converses quotidianes i que poden generar certs impactes en els seus receptors:

- *Ja t'ho he repetit molts cops, és que no m'entens?*
- *Deixa de queixar-te que sempre estàs igual.*
- *Ets molt sensible, no se't pot dir res.*
- *Estic ocupat, si no m'has de dir res important vine després*
- *T'has tornat a equivocar amb l'informe, sembla que no aprenguis...*

A partir d'aquests exemples, o prenent exemples propis que hagi viscut recentment, planteja't les següents reflexions, que responen a cadascuna de les competències emocionals:

- **Consciència emocional** (heteroconsciència emocional i donar nom a les emocions):
Amb quines emocions pot connectar la persona davant d'aquest comentari?
- **Regulació emocional** (expressió emocional i estratègies d'afrontament):
Quines podrien ser les seves possibles respostes?
- **Autonomia emocional** (autoestima, autoeficàcia percebuda i resiliència):
*Què li dirà, aquest missatge, sobre si mateix?
Quines implicacions pot tenir sobre la seva autoestima?*
- **Competència social** (empatia, assertivitat, comunicació expressiva):
Podria tenir aquest comentari alguna repercussió en la seva forma de relacionar-se futura? Quins aprenentatges o creences podria inferir?
- **Habilitats de vida i benestar:**
Quin impacte tindrà tot això en el seu benestar emocional present i futur?

Per anar més enllà, et proposem que pensis de quina manera podries reformular l'exemple en el qual hagi pensat per tal que l'experiència d'ambdós (la teva i la del teu interlocutor) sigui més positiva.

5. Conclusions

Tal com s'ha emfatitzat al llarg del document, les emocions juguen un paper fonamental en el benestar personal, social i laboral de les persones, ja sigui per la seva interacció i influència en el pensament i la conducta com per la capacitat que tenen per enfocar-nos cap al compliment dels nostres objectius en el pla personal i professional.

Per tal de poder educar les emocions perquè ens siguin favorables, es remarca la importància de l'entrenament en les competències emocionals, que són el resultat de posar en pràctica la intel·ligència emocional i que poden entrenar-se al llarg de tota la vida per a ser més eficients en la seva aplicació.

Aquestes competències ens preparen per als reptes i oportunitats que se'ns plantegen en tots els contextos; és per això que es ressalta la seva importància com a element integrat i constant en la formació de les persones. En el món laboral, els reptes professionals no s'aturen, sobretot en un món on la rapidesa i l'adaptació esdevenen claus per a la bona marxa de les organitzacions. És per això que la formació contínua és imprescindible, no només en les competències tècnico-professionals sinó també en aquelles transversals que preparen per als reptes emocionals sorgits del dia a dia laboral amb la relació amb les persones membres dels equips, caps, persones usuàries, proveïdores, etc.

Les competències emocionals esdevenen una brúixola essencial, aportant eines i llum a aspectes tals com la comunicació, la resolució de conflictes, l'atenció ciutadana, la presa de decisions, el compliment d'objectius, les relacions dins el context laboral i, entre d'altres, l'autogestió i l'adaptació a l'entorn.

En conclusió, les competències emocionals exposades en aquest document, són factors clau per a formar una societat amb persones i entitats emocionalment competents.



6. Bibliografia comentada

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogia de les emocions*. Síntesi. En aquesta obra es presenten els fonaments teòrics, l'estructura i funció de les emocions i la descripció més detallada tant del Model Pentagonal de competències emocionals com de les mateixes competències.

Bisquerra, R. (2015). *Universo de emociones*. PalauGea. En aquesta obra es planteja un viatge a través del món emocional que facilita l'aprenentatge d'un ric vocabulari per denominar, conèixer i entendre fins a tres-centes emocions presentades. Els autors t'acompanyen en la visualització d'un univers tan abstracte com és el de les emocions per tal de donar-te eines per a comprendre-les.

Bisquerra, R., i Laymuns, G. (2016). *Diccionari d'emocions i fenòmens afectius*. PalauGea. Es tracta del primer diccionari d'emocions amb més de 500 termes relacionats amb l'univers emocional. Facilita l'aprenentatge d'un vocabulari emocional ric que permet designar amb la major precisió possible cadascuna de les emocions i sentiments que experimentem. Aquest aprenentatge és essencial per a posar en pràctica les competències emocionals, especialment la consciència emocional.

Bisquerra, R. y Mateo, J. (2019). *Competencias emocionales para un cambio de paradigma en educación*. Horsori. Aquesta obra es construeix sobre el convenciment que molts dels conflictes que travessem al llarg de la nostra vida tenen un substrat emocional que convé atendre des de l'educació. Per a tal fi, es presenten les competències emocionals com a eix transversal de treball, plantejant-les com a factor de prevenció de problemàtiques tals com l'ansietat, l'estrès, la violència o la depressió.

Castanyer, O. y Ortega, E. (2013). *Asertividad en el trabajo. Cómo decir lo que siento y defender lo que pienso*. Conecta. En aquesta obra es donen context i pautes per a treballar, en especial, les competències d'autonomia emocional i competència social, ja que proporciona informació i eines pràctiques d'aplicació en l'entorn professional en aspectes com l'autoestima, la comunicació i, principalment, la competència social de l'assertivitat.

Conangla, M., Bisquerra, R., i Soler, J. (2016). *La fuerza de la gravitación emocional*. Ediciones B. Aquesta obra suposa un viatge i una exploració de les emocions, des de les que formen part de la Constel·lació Fosca (formada per les galàxies de la Por, la Ira i la Tristesa), a les de la Constel·lació Llumínosa (on es troben les de la Confiança, la Serenitat i l'Alegria). L'obra, de caire interactiu, pretén donar eines per a la comprensió i la gestió emocional.

Goleman, D. (2022). *Inteligencia Emocional*. Kairós. Aquesta obra, que esdevingué ràpidament un best-seller, obre les portes al món de la intel·ligència emocional; parla dels seus components i de com dur-la a la pràctica, entre d'altres. A tall de reflexió transversal, presenta aquest constructe com a factor determinant per a l'èxit en tots els àmbits de la vida (personal, social i professional), reputació que sempre s'havia atorgat al quocient intel·lectual.

Goleman, D. (2012). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. Ediciones B. Conèixer la base anatòmica del processament emocional és essencial per poder comprendre'l i poder posar en pràctica les competències emocionals. Més que una anàlisi o descripció científica sobre aquest òrgan, en aquest llibre Goleman exposa descobriments sobre el cervell que han facilitat la comprensió de certs processos emocionals que rauen en la base de la conducta.

Redorta, J., Obiols, M., Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Paidós. Aquest llibre tracta la comprensió i abordatge del conflicte i situacions complexes a través de la gestió emocional. Per tant, esdevé clau en el desenvolupament de competències emocionals sobretot en contextos socials, tan personals com en l'entorn professional.

Articles dins de pàgines webs d'interès

Bisquerra, R. y Pérez Escoda, N. (2007). *Las competencias emocionales*. *Educación XX1*, 10, 61-82. Recuperat de: <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.297> [25 d'agost de 2022]. En aquest enllaç podràs trobar la definició de competència emocional i una visió més detallada sobre el Model Pentagonal. A més, es fa referència a les aplicacions de les competències emocionals a l'empresa, la salut i l'educació. Amb la finalitat de clarificar conceptes, s'estableix la distinció i relació entre intel·ligència emocional, competència emocional i educació emocional.

www.diba.cat/formacio



Recurs elaborat per la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona. Any 2022.



Els continguts d'aquest web estan sota una llicència de Creative Commons
Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional