

EDUCACIÓN SOCIAL Y EMOCIONAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

*César Augusto Espinoza Romero*¹

RESUMEN

En el presente ensayo he tratado de destacar la importancia que tiene la educación social y emocional en la profesionalización de los funcionarios y las funcionarias responsables de atender las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC). Es importante destacar, que el tema de la educación socio-emocional se encuentra de pronto en la actualidad científica y se considera para el desarrollo de programas formativos, pues el desarrollo y manejo de las emociones tiene un impacto en el desarrollo social y humano de las personas. En este sentido, es importante conocer como se llevan adelante los procesos en las OAC, en el entendido de que la atención ciudadana cobra especial relevancia con la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), lo cual se convierte en un imperativo para las Instituciones de Educación Universitaria (IEU), como responsables de la formación profesional. La metodología utilizada fue de tipo documental, para lo cual se utilizaron diversos documentos y se articuló con la interpretación de hechos o fenómenos que a diario suceden en las OAC. Se destaca que es importante que las IEU se preocupen en la elaboración de programas de formación continua para los profesionales que atienden las OAC, con lo cual se posibilita la capacitación para mejorar la calidad de vida de las personas, su capacidad para la comunicación, el aprendizaje en la resolución de conflictos, la toma de decisiones y finalmente asumir una actitud profesional y ética en el desempeño de sus funciones, de ello depende la paz, la convivencia, la solidaridad y el bien común de todos los ciudadanos y ciudadanas.

Palabras clave: Educación social y emocional. Componentes de la educación emocional. Formación profesional. Atención ciudadana.

Recibido: 30-04-2022 / Aceptado: 20-05-2022

¹ Magister en Asesoramiento y Desarrollo Humano (UNESR). Licenciado En Educación Integral (UNEFA). Coordinador de Oficina de Atención al Ciudadano (MPPPAL). Profesor de La Escuela de Emprendedores (JIPC). Ex – Director de La Casa Hogar “Colmena de la Vida” (UNAMOS). Correo: electrónico: Cesar7augusto@gmail.com

SOCIAL AND EMOTIONAL EDUCATION IN PROFESSIONAL TRAINING FOR CITIZEN ATTENTION

ABSTRACT

In this essay we tried to highlight the importance of social and emotional education in the professionalization of officials responsible for attending the Citizen Service Offices (OAC). It is important to note that the issue of socio-emotional education is suddenly in the scientific news and is considered for the development of training programs, since the development and management of emotions has an impact on the social and human development of the characters. In this sense, it is important to know how the processes are carried out in the OAC, in the understanding that citizen attention becomes especially relevant with the promulgation of the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (1999), which becomes an imperative. for the University Education Institutions (IEU), as responsible for professional training, to concern for carrying out programs for continuous training and professional updating of those responsible for the OAC. Using the interpretive-qualitative methodology to refer to specific ways of perceiving and addressing the reality of things in their natural environments.

Keywords: Social and emotional education. Components of emotional education. Professional training. Citizen Attention.

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, comienza un cierto interés por la atención al ciudadano(a) con la promulgación de la Ley de Procedimientos Administrativos en 1981, pero, esa atención se encontraba referida a los actos y procedimientos administrativos contemplados en el instrumento legal, es de hacer notar que dieciséis años después, en 1997 se dicta el Decreto N° 1.814, referido al Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos sobre Servicios de Información al Público y Recepción y Entrega de Documentos, en el cual se establece todo un articulado referido a la información y atención al público, pero, pareciera que solo se refieren a la recepción y entrega de recaudos por parte del público en general relacionados con la naturaleza de los procedimientos del órgano receptor.

Es a partir de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en 1999, donde se consagran una serie de derechos primordiales para la ciudadanía en general, entre los que destacamos el derecho a formular reclamos por la prestación de servicios públicos (Art. 259) que hasta este momento no tenía rango constitucional y el novedoso derecho a la participación ciudadana (Art. 62), que hasta este momento no había aparecido en el texto de nuestra carta magna. De igual modo, se establece el sometimiento de la Administración Pública al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas. Es a partir de este momento que adquiere una connotación especial todo lo relacionado con la información y atención al público.

En este orden de ideas, la Contraloría General de la República instituyó como obligatorias en todos los órganos y entes de la administración pública las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), las cuales en principio atenderían denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones. Posteriormente, estas oficinas no solo atenderían asuntos concernientes a la institución a la cual estaban adscritas, sino todos aquellos de competencia de otros organismos, es decir, ahora la atención se refería también a canalizar cualquier tipo de reclamo, sugerencia e información, en procura de el principio de integración y universalidad de la gestión del Estado y en aras de que la ciudadanía recibiera una atención oportuna de cualquiera de sus planteamientos y exigencias independientemente de su naturaleza.

Es en este momento cuando la atención a la ciudadanía adquiere una importancia estratégica, pues ahora cualquier organismo del sector público,

así como los funcionarios o servidores públicos, están en la obligación no solo de atender sino de canalizar las inquietudes, reclamos, quejas, solicitudes, etc., que tenga a bien interponer los ciudadanos y las ciudadana en las OAC. Entonces, en primer lugar como ciudadano comienzo un proceso de valoración acerca de cómo es la atención al público y en segundo lugar, como servidor público, me enfrento al cómo se realiza este tipo de atención.

Lo antes expuesto es un aspecto significativo y una motivación para escribir el presente ensayo, no como una crítica, sino como una reflexión acerca de la importancia que adquiere la educación social y emocional en la formación de los responsables de las OAC.

Por otra parte, es importante explicarles el origen de este ensayo, aparte de lo mencionado anteriormente, es el recuerdo de ciertos momentos concretos que he vivido con algunos compañeros y compañeras de trabajo, en las que mediante un diálogo durante el almuerzo o tomando un café, comienzan a relatar como una anécdota curiosa o divertida los sucesos con las personas que asisten a la OAC, quizás, desde una perspectiva individualista, veo estas conversaciones como un mecanismo para desahogar emociones, para compartir vivencias, en ese instante, al escuchar ese diálogo, me doy cuenta de la importancia que tiene la formación para asesorar, informar y atender al público, aparte de esas otras cualidades personales que ayudan en el manejo de las emociones.

Aún cuando trate de escribir de manera lineal y por partes, he intentado seleccionar elementos claves para darle coherencia a este relato que se desarrolla desde la cotidianidad de mi labor profesional vinculado con los aprendizajes obtenidos durante mi formación.

Educación social y emocional

Desde hace algún tiempo y por diversas razones el tema de la educación social y emocional se encuentra de pronto en la actualidad científica y se considera en el desarrollo de programas formativos, el desarrollo de la afectividad, el sentimiento y el manejo de las emociones se han convertido en un propósito educativo, sin embargo, debemos destacar los planteamientos de Steiner (citado por Carlgren, 1989, p. 14), quién toma al hombre como un todo que vive y existe en un mundo con el cual se ha de relacionar, un individuo con capacidades, habilidades y aptitudes para aprender a convivir y desenvolverse en diferentes entornos, considerando todas las áreas y dimensiones del ser humano y no centrado solo en lo

espiritual o educativo, sino estableciendo vínculos para acceder a otros conocimientos.

Lo antes mencionado, es importante al momento de elaborar programas formativos, pues, es necesario contar con un diseño curricular que contemple objetivos y contenidos que fomenten el reconocimiento y la expresión de las emociones, la comprensión y el control de las emociones en situaciones de conflicto, la promoción de la empatía y el aprendizaje de competencias sociales, es fundamental para promover el desarrollo y crecimiento del individuo de manera integral. En este sentido, es válido definir lo que entendemos por integralidad en la formación, lo cual es combinar la formación técnica, con la educación intelectual y la formación moral y ética, en palabras de Pestalozzi, el acto educativo sólo adquiere y tiene sentido en la medida en que se atiende a tres dimensiones: cabeza, corazón y manos (Soëtard, 1999).

Entender y hacer frente a estas dimensiones es la esencia de que la educación debe ir más allá del desarrollo cognitivo e intelectual, es decir, en la adquisición de conocimientos dejando de lado las emociones, hoy entendemos que para que la formación sea integral debemos desarrollar esas tres dimensiones que son esenciales y a la vez complementarias.

La educación social y emocional va más allá de la enseñanza de un contenido temático, implica la socialización y generación de ambientes participativos, donde se debatan ideas, se favorezca la intersubjetividad, se pueda disentir, en fin, donde se construya un espacio social para el diálogo y la construcción de saberes, donde se viva la cultura, se fomente el respeto y se fomente el manejo de las emociones.

De acuerdo con Orozco (1999, p.162), uno de los propósitos de las instituciones universitarias, además de la capacitación profesional, es la formación del talento humano en dos direcciones básicas: “la formación del carácter y de la personalidad del estudiante y el desarrollo de su pensamiento crítico”, en otras palabras atender en toda su dimensión el proceso formativo del ser humano, lo cual no se aleja de esa formación integral que hemos mencionado.

Actualmente, la educación social y la emocional no son campos de la psicología, pues como se ha señalado si debemos fomentar la formación integral, entonces, lo afectivo, lo emocional y lo social son aspectos centrales en la vida de todo individuo, por lo cual su atención es interdisciplinaria y no como se venía haciendo por áreas disciplinares, por lo tanto, esas líneas

divisorias entre lo cognitivo, lo emocional y lo social, poco a poco comienzan a desaparecer.

De acuerdo con lo anterior la educación social no solo desarrolla competencias intelectuales, sino técnicas para la intervención socioeducativa y comunitaria, para lo cual es imprescindible el conocimiento y manejo de las emociones. Según los documentos de la Asociación Estatal de Educadores Sociales (ASEDES), la educación social es definida como:

Derecho de la ciudadanía que se concreta en el reconocimiento de una profesión de carácter pedagógico, generadora de contextos educativos y acciones mediadoras y formativas, que son ámbito del educador social, posibilitando:

- La incorporación del sujeto de la educación a la diversidad de las redes sociales, entendida como el desarrollo de la sociabilidad y la circulación social.
- La promoción cultural y social, entendida como apertura a nuevas posibilidades de la adquisición de bienes culturales, que amplíen las perspectivas educativas, laborales, de ocio y participación social (ASEDES, 2007, p. 12).

En este sentido, cobra relevancia mencionar que la educación social considera como elementos de su quehacer a la educación moral y por supuesto a la educación emocional, todos ellos, son un eje para la convivencia y la participación comunitaria. En este sentido, es conveniente citar a Pérez Serrano (2003; pp. 126-129) cuando destaca los objetivos de la educación social:

- 1) Lograr la madurez social. Esta madurez puede entenderse en diferentes sentidos, (...) destacamos los siguientes:
Conciencia del fin propio y del fin común, que lleva a una aceptación del bien común subordinando al mismo la propia conducta.
Autodominio.
Desarrollo armónico de las tendencias individuales y sociales de la persona, que le llevarían a un espíritu de solidaridad y de cooperación.
Espíritu crítico de lo social, valorando con rectitud las situaciones sociales.
Espíritu de comprensión hacia los demás.
Espíritu de concordia.
- 2) Promover las relaciones humanas. (...). Se trabaja, cada vez más, en

equipo. (...) Por ello, es importante promover unas relaciones humanas verdaderas.

- 3) Preparar al individuo para vivir en comunidad.

No es posible vivir en sociedad, sino socializamos y desarrollamos nuestras competencias emocionales, factores sustantivos para el desarrollo humano, además de capacitarnos para la vida y generar bienestar personal y social (Bisquerra y Pérez, 2012). La clave está en comprender y aprender sobre las emociones y su impacto para el desarrollo de todos como personas.

Componentes de la Educación emocional

Con la finalidad de comprender mejor todo ese constructo teórico que respalda la educación emocional, haré un breve esbozo de las temáticas que lo componen.

1.- Las emociones, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2019), una emoción es “una alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”

Esta definición nos indica que las emociones dependiendo de la intensidad pueden producir cambios en nuestro estado de bienestar. Otro de los términos asociados con la educación emocional son las competencias emocionales que de acuerdo con Bisquerra (2011, p. 6) son entendidas como: “un tipo de competencias básicas para la vida, esenciales para el desarrollo integral de la personalidad”. En este sentido, podríamos decir que son un complemento del desarrollo cognitivo y tiene como propósito optimizar el desarrollo humano, es decir, el desarrollo integral de la persona, atendiendo lo físico, lo intelectual, lo moral, lo social y lo emocional (Bisquerra y Pérez, 2012).

Los autores antes mencionados señalan que existen cinco competencias emocionales que son esenciales para el desarrollo, a saber:

Conciencia emocional: Consiste en reconocer las emociones propias y de las demás personas.

Regulación emocional: Implica responder adecuadamente a las emociones experimentadas.

Autonomía emocional: Se refiere a la capacidad de que nos afecten demasiado los estímulos externos, equilibrando sensibilidad e invulnerabilidad.

Competencia social: Implica tener habilidades sociales que faciliten las relaciones interpersonales, ya que están relacionadas directamente con las emociones.

Habilidades de vida para el bienestar: Consisten en un conjunto de habilidades, valores y actitudes que contribuyen al bienestar personal y social. (Bisquerra y Pérez, 2007, pp. 69-70).

Entonces, la educación social y emocional son una respuesta desde el campo educativo a necesidades que no son suficientemente atendidas en las áreas académicas regulares, no es fácil, educarnos para manejarnos socialmente y con competencias emocionales, pero, se puede hacer y si estamos conscientes de la importancia de ello, podemos invertir esfuerzos para hacerlo. Solo debemos recordar que todas nuestras interacciones sociales están entretejidas de emociones (Bisquerra, 2011).

Formación profesional para la atención ciudadana

En este punto es importante destacar, que en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.750, aparecen las Normas para fomentar la participación ciudadana y las atribuciones de las oficinas destinadas a ese fin, en la mayoría de los entes de la Administración Pública, estas oficinas poseen dos áreas: Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación, por ello es importante conocer quién o quiénes son los profesionales responsables de esta labor.

En este orden de ideas, no es mi intención elaborar un perfil profesional, pero, de acuerdo con mi experiencia en una de estas oficinas, me ha surgido la siguiente interrogante: ¿Realmente es necesario elaborar un perfil profesional específico para la atención ciudadana?. Tengo dos respuestas, una negativa, si nos referimos a la formación de pregrado, considero que no es necesario diseñar un programa profesional específico, en este sentido voy a referirme al concepto que ha desarrollado Adela Cortina (2014, s/n) en el sentido de que un “buen profesional tiene que tener cualidades para su profesión, una oportunidad para ponerlas en práctica y proporcionar un bien a la sociedad compitiendo consigo mismo para sacar el

máximo provecho” (Ponencia presentada en las Jornadas de Desarrollo Profesional celebradas en Florida).

En este sentido, retomamos los principios pedagógicos expuestos por Pestalozzi quien en el siglo XVIII concebía la educación no solo para la formación del intelecto, sino para el desarrollo de capacidades físicas que permitieran obrar y las capacidades morales y éticas, es decir, una formación integral, eso que en el siglo XX. Delors ha denominado competencias básicas y que todo profesional debería adquirir durante su formación profesional: ser, conocer, hacer y convivir, pues toda profesión tiene principios y técnicas, pero también es una actividad cooperativa y fundamentalmente está dirigida a hacer el bien, por lo que tiene un componente ético en su ejercicio.

Cuando reflexionamos, acerca del significado de ser un profesional universitario, nos damos cuenta que, no es solo adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño de una determinada profesión, sino que, necesariamente toda la formación se encuentra imbricada con cualidades personales, convicciones y valores. Entonces, la atención ciudadana necesita de un profesional que se identifique con la justicia, la solidaridad, la cooperación y el resto de valores propios de una sociedad democrática, además de un ejercicio profesional desde la perspectiva de la ética (Bolívar, 2000).

Por lo tanto considero que no es necesario un perfil profesional específico, pero, si es necesario que los profesionales pertenezcan al área de las Ciencias Sociales y las Humanidades. Además, sería conveniente una revisión de los programas formativos de pregrado en estas áreas, para que se atienda la formación integral incluyendo unidades curriculares que atiendan la educación social y emocional.

Ahora bien, si nos referimos a la formación continua, me parece que se deberían diseñar programas para que los profesionales que laboren en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) adquieran competencias técnicas propias de la educación social y emocional, que son importantes en el cumplimiento de sus labores.

Pues desde mi punto de vista, la atención ciudadana es una práctica compleja cuya realidad ha cambiado en las últimas décadas según sean las demandas sociales y el contexto donde se desarrollan, lo cual adquiere relevancia a la hora de desarrollar nuevas propuestas curriculares o revisar los programas existentes, con lo cual se fortalecería esta función pública tan importante en la actualidad.

Aquí los profesionales trabajan con problemas que se encuentran situados, para los que requieren un pensamiento propio, crítico y reflexivo de y en las situaciones, por lo que es importante que su formación se haga a partir de problemas en los que deberán buscar, pensar y decidir, en otras palabras, conjugar la teoría con la práctica (Molina y Sáez, 2011).

Por lo antes expuesto, considero que es una tarea de las instituciones de educación universitaria (IEU) desarrollar programas, cursos y talleres para la formación continua de todos los profesionales que laboran en las OAC, y estos pueden ubicarse en diferentes espacios y modalidades, lo importante es que se valore que la atención ciudadana es un aspecto fundamental en la vida de todos y todas, es una puerta para mejorar las relaciones sociales.

En este sentido, debemos preocuparnos por la educación social y emocional no solo de los profesionales que atienden las OAC, sino de todos los ciudadanos y las ciudadanas, de ello depende la paz, la convivencia, la solidaridad y el bien común.

A modo de conclusión

En primer lugar, destacamos que toda relación social es una fuente de conflictos, tanto en lo profesional, como en la familia, comunidad y cualquier otro contexto en el que se desarrolle e interactúe la persona. Estos conflictos afectan las emociones, de tal forma, que es importante generar espacios formativos para aprender sobre educación social y emocional como un aspecto importante en la formación del individuo, no es solo el desarrollo de los aspectos cognitivos, sino considerar la formación de manera integral, como un todo que se encuentra íntimamente ligado al desarrollo humano y social.

Por otro lado, nos encontramos en una sociedad en la que continuamente estamos recibiendo estímulos que afectan nuestra calidad de vida y como lo destaca Bisquerra (2011) nos encontramos en una sociedad de la información y la comunicación de masas y existe el peligro de que las relaciones interpersonales sean sustituidas por las tecnologías de la comunicación y ello puede ocasionar aislamiento físico y emocional en los individuos. La educación social y emocional puede ser la respuesta para mejorar las conductas del individuo.

En otro orden de ideas, es importante la formación continua de los profesionales que atienden las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), para lograr con ello el desenvolvimiento de las competencias sociales y

emocionales, posibilitando la capacitación para mejorar la calidad de vida de las personas, su capacidad para la comunicación, el aprendizaje en la resolución de conflictos, la toma de decisiones y finalmente asumir una actitud profesional y ética en el desempeño de sus funciones.

Finalmente, y aún cuando no es tema de este ensayo, no puedo eludir los efectos sociales y emocionales de la cuarentena social por la pandemia y como toda esta convulsión por llamarlo de alguna manera toca a los profesionales que laboran en las OAC, pues estas son las puertas para que la población se mantenga informada, donde como parte de las funciones del área de promoción de la participación ciudadana, habría que generar estrategias para minimizar los efectos sociales y emocionales que genera el aislamiento en la población y no esperar a que estas acudan en busca de ayuda, sino, planificar las acciones para la generación de respuestas, por todo ello es importante la formación de los profesionales de estas oficinas en educación social y emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APESCAM Y ASEDES (2004). *'Definición de Educación Social', en la Asamblea, 28 de febrero, Toledo.* Recuperado: <http://www.eduso.net/red/definicion.htm>.
- Bolívar, A. (2005), "El lugar de la ética profesional en la formación universitaria", *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 24, pp. 93-123, Recuperado en: <http://engage.intel.com/servlet/JiveServlet/previewBody/25512-102-1-30973/EL%2520LUGAR%2520DE%2520LA%2520TICA%2520PROFESIONAL.pdf>.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. Recuperado en: <http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>.
- Bisquerra, R. (2011). Educación emocional. En *Revista Padres y Maestros*, N° 337, febrero. Barcelona – España.

- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2012). Educación emocional: estrategias para su puesta en práctica. *Revista de la Asociación de Inspectores de España* N° 16, (en línea). Recuperado de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/502/342>.
- Carlgren, F. (1989). *Una educación hacia la libertad. La pedagogía de Rudolf Steiner*. Editorial Rudolf Steiner Guipúzcoa. Madrid - España.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) con la enmienda N° 1, publicada en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, núm. 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero de 2009.
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2007). Resolución N° 0225. Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. Publicada en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 38.750 de fecha 20 de agosto de 2007.
- Cortina, A. (2014, s/n). *Ética profesional. Ponencia presentada en las Jornadas de Desarrollo Profesional* celebradas en Florida. Recuperado en: <https://www.floridauniversitaria.es/es-ES/noticias/Paginas/adela-cortina-etica-profesiona-floridaorienta.aspx>.
- Decreto N° 1.814*, mediante el cual se dicta el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos sobre Servicios de Información al Público y Recepción y Entrega de Documentos.
- Ley Orgánica de los Procedimientos Administrativos (1981), publicada en la *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, núm. 2.818 Extraordinario de fecha 1 de julio de 1981.
- Molina G., J. Y Sáez C., J. (2011). Educación social: ¿Qué formación para qué profesional?. *Revista de Educación Social*, N° 13, julio. Universidad de Murcia. España.
- Orozco, L. (1999). *La Formación Integral: mito o realidad*. Bogotá. Tercer Mundo Editores.

Pérez Serrano, G. (2008). La educación social en la escuela. Desafíos y posibilidades. Coord. Número Monográfico. Bordón. *Revista de Pedagogía*, Vol. 60, n°. 4. Sociedad Española de Pedagogía. España. Recuperado en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/issue/view/1675>.

Soëtard, M. (1999). Johan Heinrich Pestalozzi. En Perspectivas. *Revista trimestral de Educación Comparada*. Vol. XXIV, Números 1 – 2. Paris. UNESCO. Oficina Internacional de Educación.