



## **Diplomatura Habilidades socioemocionales del e-Mediador: un cambio de perspectiva**

*Diploma Socio-emotional skills of the e-Mediator: A change of perspective*

**Tatiana Egea Arciniegas**

Docente, Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD, Ibagué – Colombia.  
ORCID\_0000-0001-8115-5511

**Sara Isabel Escobar Jurado**

Docente, Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD, Armenia – Colombia.  
ORCID\_0000-0002-9678-1336

## RESUMEN

Al interior de la UNAD y desde la política de cualificación y actualización del cuerpo académico se da vida al Programa Formación de Formadores, el cual desde su propósito busca fortalecer y desarrollar las competencias académicas, pedagógicas - didácticas, socioemocionales, tecnopedagógicas, de gestión, entre otras. En este marco se diseñan e implementan diplomaturas de alto nivel académico como aporte al quehacer y al ser docente, tendientes a cualificar su práctica educativa; de allí nace la diplomatura *Habilidades socioemocionales del e-mediador (HSE)* la cual está enfocada en desarrollar y fortalecer competencias docentes relacionadas con las habilidades blandas a través del ejercicio de introspección y autoconocimiento, para propiciar actitudes y comportamientos basados en la asertividad, el trabajo en equipo y la solidaridad. El artículo da cuenta tanto de la descripción inicial de los referentes teóricos que permiten el acercamiento al tema, como de un ejercicio reflexivo a partir de la experiencia de implementación de la diplomatura, en la cual se recogen las apreciaciones de los participantes desde la encuesta de satisfacción y las observaciones de la certificación en competencias, además de unas conclusiones generales.

### PALABRAS CLAVE:

habilidades emocionales, inteligencia emocional, habilidades sociales, docente.

## ABSTRACT

UNAD promotes the policy of permanent qualification of the academic staff through the Training of Trainers Program (Programa Formación de Formadores), which aims to strengthen and develop academic, pedagogical, socio-emotional, technological, management skills, among others. Within this framework, high academic level courses are designed and implemented as a contribution to the teacher's training, in an attempt to qualify their educational practice; there the Socio-Emotional Skills of the e-mediator (HSE) course was born, which is focused on developing and strengthening teaching skills related to soft skills through the exercise of introspection and self-knowledge, to promote attitudes and behaviors based on assertiveness, teamwork, and solidarity. The article gives an account of the initial description of the theoretical references that allow the approach to the topic, and a reflective exercise based on the experience of implementation of the course in which the participants' appreciations are collected from the satisfaction survey and the observations of certification in competencies as well as some general conclusions.

### KEYWORDS:

Emotional skills, Emotional intelligence, Social skills, Teacher.

## INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y en constante evolución se requiere la capacidad de adaptación y una adecuada actitud para asumir los cambios, lo que implica a su vez el fortalecimiento y/o desarrollo de las habilidades socioemocionales. Estas se entienden como las capacidades para identificar y transformar emociones, sentimientos, pensamientos y conductas que permiten a las personas relacionarse de forma sana, tomar decisiones responsables y alcanzar metas personales.

En este marco, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD y en específico desde el Programa Formación de Formadores (PFF), se propone el diseño y desarrollo de la diplomatura *Habilidades socioemocionales* del e-mediador, la cual promueve un espacio de formación y reflexión en los docentes a nivel personal desde su ser interior para promover relaciones empáticas y asertivas con los estudiantes, lo que se reflejará en la comunicación y acompañamiento permanente, oportuno y de calidad.

En este mismo sentido, la diplomatura se plantea potenciar las dinámicas formativas del ser, los desempeños y las capacidades del participante, en la resignificación del papel protagónico del docente para la Institución.

Los participantes en la diplomatura identifican sus habilidades emocionales, potencian sus habilidades sociales y de comunicación y aplican sus habilidades blandas en el contexto educativo. Lo anterior, a través de un ejercicio de introspección y autococonocimiento, con el fin de propiciar actitudes y comportamientos basados en la asertividad, el trabajo en equipo y la solidaridad. De acuerdo con Leal (2021) “el docente debe mostrar en su práctica que la educación transformadora es viable, dialógica y libera-

dora razón por la cual la transmisión del rigor en su actuar debe servir de ejemplo para la actuación de los estudiantes” (p.93).

El siguiente artículo aborda elementos esenciales recolectados a partir del desarrollo de la diplomatura, de las reflexiones y aprendizajes obtenidos en su implementación con 792 participantes en los años 2021 y 2022, entre las cuales se resaltan:

- a. Evolución y actualización de la diplomatura
- b. Reconocimiento del ser para trascender el rol docente
- c. Impacto de la diplomatura en los participantes
- d. Aprendizajes y prospectiva de la diplomatura HSE

## MARCO TEÓRICO

Las habilidades socioemocionales se pueden definir como el reconocimiento que la persona realiza de sus sentimientos para entender sus emociones y gestionarlas de forma adecuada. Habilidades que requieren un permanente aprendizaje y reflexión frente al sentir, al ser y al trascender, lo que deriva en un alto nivel de conciencia emocional; para ello se requiere de competencias como la capacidad para indagar sobre las propias emociones, evaluarlas, expresarlas y aprender a regularlas. Al respecto, Goleman, (1995) plantea cinco aspectos propuestos por Mayer, Caruso y Salovey, (1999), considerados como las habilidades básicas que permiten un buen desarrollo emocional: conocer las emociones, manejar los sentimientos, desarrollar automotivación, reconocer emociones de los demás y manejar las relaciones.

En el contexto educativo y en específico de los entornos virtuales, es importante que los docentes desarrollen y/o fortalezcan las habilidades emocionales que se plantean a continuación:

*Tabla 1. Habilidades emocionales y conceptualización*

Habilidad emocional	Concepto
Autoconocimiento	Conocimiento que los sujetos poseen frente a sus propias emociones y su nivel de afectación. Capacidad de conocer su mundo interior, emociones, pensamientos, sentimientos y como influyen o guían en la toma de decisiones.
Autocontrol	Corresponde a gestionar las emociones y ser capaz de recuperarse del estrés emocional. Reconoce los tipos de situación, si es pasajera o si es una crisis más profunda.
Autorregulación	Habilidad para controlar y gestionar los pensamientos, sentimientos y las acciones a través de herramientas y estrategias individuales que promuevan el logro de metas.
Automotivación	Capacidad de una persona para enfocar sus motivaciones hacia un propósito determinado. Mantener el interés y centrar su atención en el logro de las metas
Autodisciplina	Gestión que una persona se propone a sí misma sin ningún control exterior. Capacidad de desarrollar, manejar y controlar la fuerza de voluntad
Gestión del tiempo	Habilidad de la persona para gestionar el tiempo en relación con sus actividades, por medio de estrategias como agendas, planeadores, cronogramas que faciliten el desarrollo de actividades en los planos personal, laboral y social.

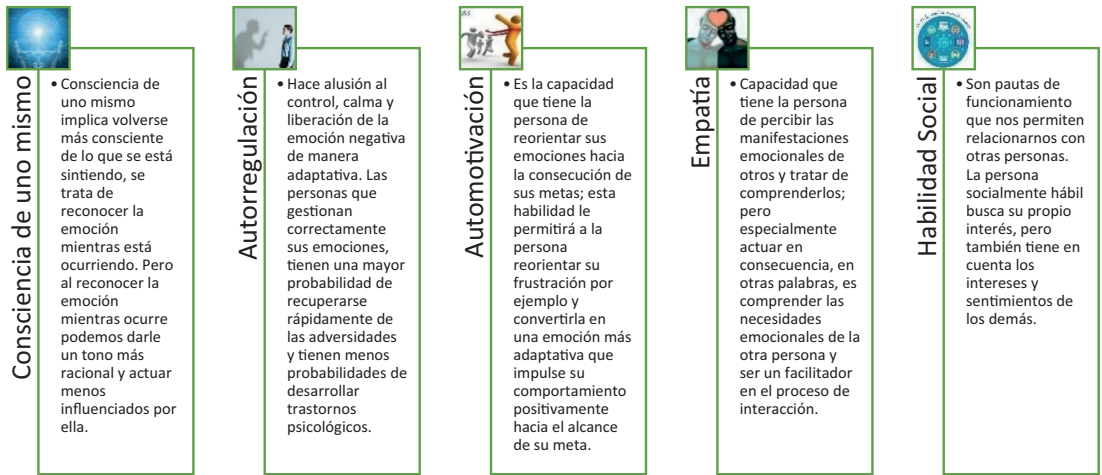
**Nota:** se presentan las habilidades y su concepto. Fuente: Goleman,1995

Para dar continuidad en la temática sobre las habilidades socioemocionales, se hace pertinente retomar la inteligencia emocional (IE) que de acuerdo con Goleman (1995) es la competencia de cada persona para reconocer las emociones y la influencia de estas en la vida cotidiana; así mismo es la

habilidad de gestionar de manera positiva sus sentimientos y emociones, por medio del fortalecimiento del autoconocimiento, la automotivación y la empatía.

Acorde con lo anterior, Goleman desarrolló un enfoque que incluye 5 dimensiones de la IE.

Figura 1. Dimensiones de la IE



**Nota:** la figura representa las dimensiones de la inteligencia emocional. Fuente: Goleman (1995).

En esta misma línea frente a la IE, Bar-On (1988) hace alusión a esta como la habilidad que tiene la persona de entender sus emociones y usarlas a su favor obteniendo así, resultados positivos en las diferentes dimensiones del desarrollo personal. El autor diseñó una escala para medir la IE, llamada EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory) constituida por cinco componentes, de los cuales en el ejercicio reflexivo de la diplomatura se retoman los componentes intrapersonal e interpersonal:

**Componente intrapersonal:** está compuesto por cinco factores que hacen referencia a las competencias necesarias para lograr un profundo autoconocimiento y autorregulación de emociones:

- Reconocer las propias emociones, capacidad de entender lo que siente, lo que piensa y lo que manifiesta.

- Ser asertivo, capacidad para manifestar sus sentimientos, puntos de vista, pensamientos con consideración y respeto hacia los demás.
- Desarrollar el autoconcepto hace referencia al concepto que se tiene de sí mismo, puede incluir la capacidad de aceptar y respetarse a sí mismo, comprendiendo las fortalezas y las limitaciones personales.
- Entender la autorrealización como la habilidad para alcanzar el desarrollo personal y profesional propuesto.
- Comprender la importancia de la independencia como la capacidad para autodirigirse, confiar en sí mismo y tomar adecuadas decisiones.

**Componente interpersonal:** está compuesto por tres factores, relacionados con las competencias sociales necesarias para entablar y mantener adecuadas relaciones interpersonales:

- Ser empático implica la posibilidad de reconocer y aceptar los sentimientos de los otros.
- Ser auténtico para entablar y manejar relaciones con otros de forma adecuada respetuosa, positivas que se destacan por la conexión emocional significativa.
- Ser social para el logro de la integración con los grupos, ser capaz de cooperar y contribuir constructivamente a la comunidad social a la que pertenece.

Siguiendo los preceptos de la IE, también se abordan las habilidades sociales y de comunicación que son conductas observables, al igual que pensamientos y emociones, las cuales ayudan a la persona a mejorar sus relaciones con los otros de forma positiva; estas habilidades se aprenden con las experiencias vividas en los grupos sociales y permiten establecer conexiones duraderas a nivel afectivo con los demás, aporta al desarrollo de procesos comunicativos dialógicos y asertivos que a su vez ayudan a la toma de decisiones y a la solución de situaciones (Díaz, M, 2011). De acuerdo con Roca (2014), la persona socialmente hábil busca su propio interés, sin dejar de lado los intereses y sentimientos de los demás.

Entre las habilidades para generar procesos de comunicación asertivos se encuentran:

- **Autenticidad.** Reconocer y actuar en consecuencia a sus creencias.
- **Empatía.** Reconocer al otro como un igual, respetando sus sentimientos y emociones.
- **Escucha activa.** Recibir con atención el mensaje que otro expresa, mostrar aceptación e interesarse por lo que dice. Realimenta desde su perspectiva a la otra persona.
- **Asertividad.** Respetar las creencias propias y ajenas. Tener en cuenta los derechos de las personas al momento de defender un argumento o posición personal.

Los referentes expuestos proporcionan un marco de elementos fundamentales para el abordaje del Ser desde la mirada introspectiva, de reconocerse como persona humana desde su interior, trascendiendo los roles sociales y laborales. En específico y para el caso del rol docente, las funciones y características que lo soportan, aportando a una cualificación que va más allá de lo académico, que impacta cada esfera de la vida y perdura en el tiempo.

*“Los hombres viajan al extranjero para maravillarse ante la altura de las montañas, ante las olas gigantes del mar, ante el largo trayecto de los ríos, ante la vasta extensión del océano, ante los movimientos circulares de las estrellas... pero dejan al sí mismo de lado sin asombro”. (St. Augustine, s.f.)*

## REFLEXIÓN

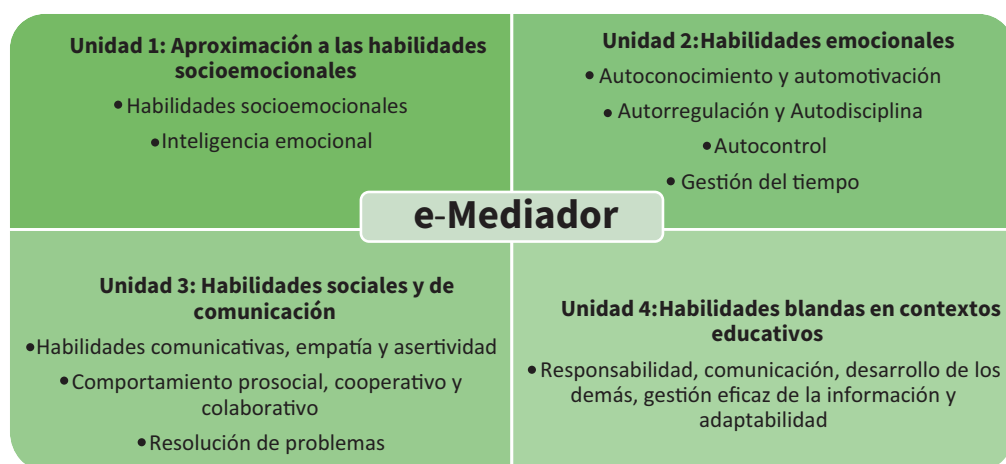
La diplomatura *Habilidades Socioemocionales del E-mediador (HSE)* nace de la necesidad sentida y expresada por los actores académicos de la Universidad, entre ellos, líderes, docentes y directivos que consideraban importante diseñar un proceso formativo orientado hacia el grupo de consejeros académicos de la UNAD, por su función de asesoría y acompañamiento a los aspirantes y estudiantes de primera matrícula. En este sentido, se requiere del consejero una sensibilidad especial para generar empatía, interés y conexión con el aspirante y el estudiante en la comprensión y atención efectiva de las necesidades de estos durante su ciclo de vida académico, hecho que se logra a través de la interacción asertiva, el servicio con calidad y la mejora continua.

Por lo anterior, el Programa Formación de Formadores (PFF) en el año 2018 diseña y oferta la diplomatura HSE como respuesta a esta necesidad. De manera inicial, presenta un proceso formativo de dos unidades, dos créditos académicos, con cuatro semanas

de duración, abordando como temas esenciales las emociones y las habilidades sociales. Este primer desarrollo académico logró un impacto positivo en los participantes desde la exploración de su ser interior y en la resignificación de sus relaciones con los estudiantes desde su rol como consejeros académicos, lo que generó una nueva reflexión en la institución frente a la importancia de la diplomatura y su proyección en la oferta para todo el cuerpo académico unadista.

De acuerdo con lo anterior, el PFF hace un rediseño de la diplomatura HSE en el año 2021 incorporando un proceso académico de cuatro unidades, cuatro créditos académicos, certificación de competencias e incluyéndola en el *continuum* formativo de la Escuela de Ciencias de la Educación (ECEDU). En su evolución, la diplomatura ha contado con diferentes procesos de actualización y ajuste acordes con las nuevas dinámicas y retos de la sociedad contemporánea, así como el fortalecimiento de las habilidades individuales para la vida. En su estructura la diplomatura HSE aborda:

Figura 2. Contenidos Diplomatura HSE

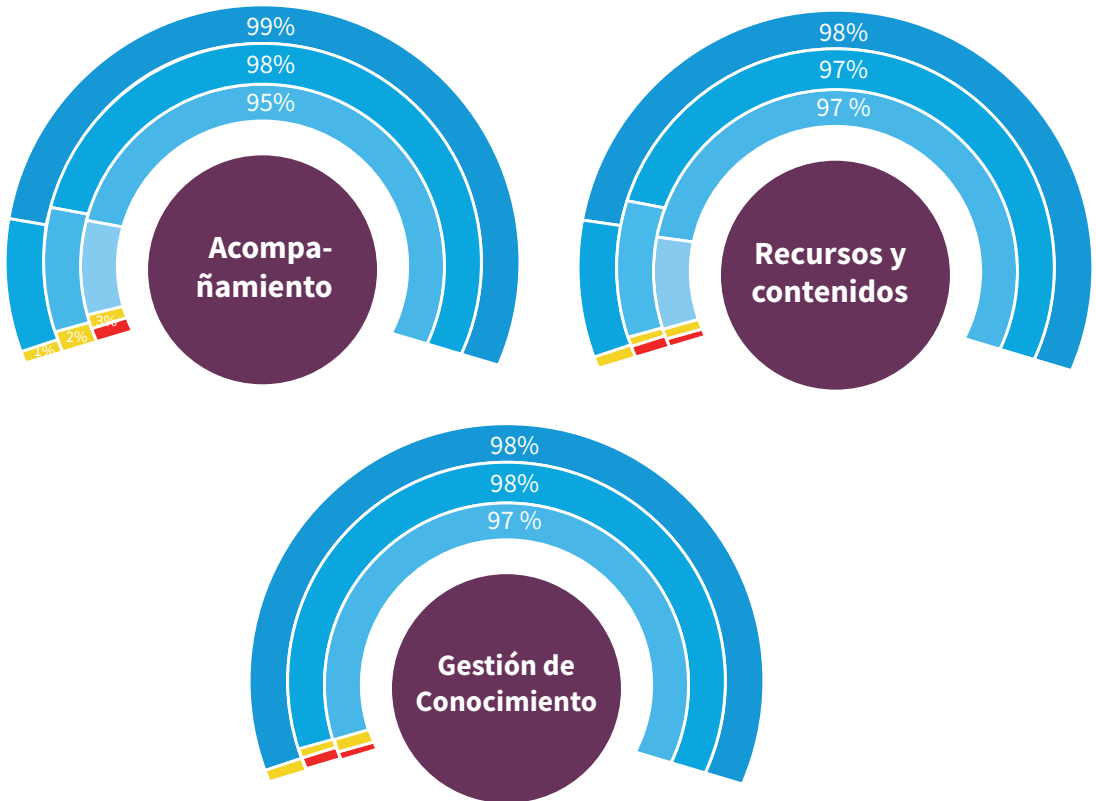


**Nota:** se presentan los contenidos de la diplomatura con las unidades y subtemas.

Como se evidencia en la figura, el centro de la diplomatura es el e-Mediador como actor principal del proceso formativo y para el cual se brinda una serie de temas, contenidos y actividades que pretenden fortalecer y potenciar sus habilidades. Esto se concreta a partir de la aplicación de la estrategia de Aprendizaje Basada en Escenarios (ABE), la cual consiste en hacer uso de un escenario real o artificial como base para el aprendizaje, propiciando que los participantes de la diplomatura estén altamente motivados y alcancen por sí mismos procesos reflexivos profundos que los lleven a generar nuevas habilidades emocionales y sociales, para dar respuesta a situaciones reales que suceden en el mundo de la vida.

Es pertinente también destacar el impacto de la diplomatura para los participantes, atendiendo a los datos arrojados en el análisis de la encuesta de satisfacción de los años 2021 y 2022, la cual se aplica con el propósito de conocer su percepción frente al proceso formativo. La misma está conformada por tres aspectos: acompañamiento, gestión del conocimiento, recursos y contenidos. En su aplicación se evidenció un impacto positivo de la percepción de los participantes, lo cual se aprecia en la figura 3 reflejando que del 100% de los participantes, entre el 97% y 98% de ellos existe una satisfacción alta.

Figura 3. Resultados generales encuesta de satisfacción



**Nota:** Resultados de la encuesta desde cada aspecto aplicada en los años 2021 y 2022



Algunos de los comentarios referidos por los participantes en la encuesta fueron:

*Tabla 2. Comentarios de los participantes*

- “Esta es una diplomatura que faltaba como parte del conocimiento de cada uno de los integrantes de la comunidad académica en la UNAD”
- “El tutor siempre estuvo atento a las dudas e inquietudes en foro, nos motivó a participar con frecuencia, siempre fue muy respetuoso con nosotros”
- “Excelente acompañamiento realizando las asesorías en los tiempos establecidos”
- Los contenidos ofrecidos otorgaron una nueva mirada al desarrollo y orientación hacia el estudiante en el rol de docente”
- “Considero que las temáticas aportan a nuestro campo profesional y personal en la forma en la que podemos canalizar y manejar las emociones ante una situación determinada”
- “Debo resaltar la metodología propuesta para trabajar colaborativamente y a partir de algunos recursos tecnológicos y digitales”
- “Una diplomatura que nos dejó ver la parte humana”

**Nota:** se presentan observaciones de los participantes en la encuesta de satisfacción

A nivel institucional se lograron cualificar 358 participantes en el año 2021 y 434 participantes en el 2022, lo cual indica el nivel de interés y motivación por parte de los e-mediadores en desarrollar la diplomatura y certificar su competencia; hecho el cual redundo no solo en la cualificación personal y profesional sino en la relación comunicación y acompañamiento a los estudiantes unadistas como lo refieren algunos participantes en sus reflexiones de la certificación en competencias:

Tabla 3. Reflexiones participantes en la certificación

- “La diplomatura me ha aportado muchos conocimientos significativos para mi labor docente. Me ha hecho ver que, en nuestra labor como docente, en la vida familiar y académica podemos enfrentarnos a situaciones diversas que ponen a prueba nuestras capacidades de resolución. Es allí donde tenemos la oportunidad de enfrentar cada situación de una manera positiva o negativa y la capacidad de tomar decisiones acertadas que favorezcan la armonía y la cooperación en cualquier ambiente social, laboral y familiar. La diplomatura también me aporta la flexibilidad con los estudiantes. No quiere decir que, en mi labor, sea condescendiente con los estudiantes, sino que, tenga postura amable, respetuosa y acertada con cada uno de ellos. Donde se les exija y ellos entiendan que cada una de estas exigencias sean prósperas en sus futuros trabajos, negocios o en lo que se desempeñen. Me ha enseñado que los estudiantes necesitan un docente que los entienda, y sea un ser humano cálido en su hablar, enseñar y comunicar. Que los anime a trabajar en cooperación y desarrollen habilidades útiles en su quehacer. A manera de conclusión, puedo decir que la diplomatura fue significativa para mí y entendí que todo estudiante y docente quiere una persona en quien confiar y sienta apoyo en lo que hace, es allí donde puedo ser amable y estar en disposición a ayudar, enseñar y amar mi profesión”.
- “Tanto el diplomado como la certificación en Habilidades socioemocionales, ha sido un espacio de enorme introspección y reflexión continua. En lo personal, cada una de las actividades desarrolladas, me conllevó conocerme un poco mejor, a revisar cuáles son mis fortalezas, mis debilidades, mis miedos y mis propósitos. Considero que lo experimentado (porque más que aprendizaje, fue una experiencia) a lo largo de este curso, me será no solo útil para mejorar mis destrezas como docente, sino para fortalecerme en lo personal. Cada una de las habilidades abordadas: comunicación asertiva, la empatía o la resolución de conflictos, tan solo por citar algunas, han sido claves para que yo me reevalúe como docente; muchas veces he cometido errores, porque he dejado de lado alguna de las habilidades socioemocionales que, como profesora, debería desarrollar y fortalecer. Realmente mi aprendizaje en este par de meses fue más allá de retener algunos conceptos, me conllevó a querer mejorar mi actitud con mis estudiantes, compañeros de trabajo, superiores y con mis amigos y familia”.

**Nota:** se presentan algunas observaciones de los participantes en la certificación en competencias

La experiencia de vivenciar las actividades, las temáticas y los retos propuestos en el proceso académico de la diplomatura HSE superó las expectativas y los resultados

esperados a nivel institucional y en específico del PFF; esto se refleja en los diversos aprendizajes que refieren los participantes en sus observaciones y reflexiones.

*“La realidad se parece a un espejo. Cada acción que realizamos, cada emoción que mostramos y cada palabra que hablamos se refleja en nuestras vidas en igual medida”. (Zohar, Shemot, s.f.)*

## CONCLUSIONES

El estudio y reflexión frente a las habilidades socioemocionales implican la sensibilización y disposición de los sujetos para realizar introspección de su Ser y gestionar las capacidades propias de la inteligencia emocional frente a situaciones, casos y problemas que deben enfrentar desde lo interpersonal y lo intrapersonal.

El docente en su cualificación permanente debe ocuparse de fortalecer sus habilidades sociales y de comunicación que le permitirán mejorar la calidad de sus interacciones con los estudiantes, y así brindar un acompañamiento afectivo y efectivo; además de abrir canales de comunicación activos, asertivos, auténticos y empáticos.

La encuesta de satisfacción aplicada en los años 2021 y 2022 permitió recoger datos significativos frente al impacto de la diplomatura en los participantes y su percepción

frente al proceso formativo; donde se refleja una experiencia pedagógica positiva en su conjunto, evidenciando una alta valoración del proceso metodológico y los resultados esperados, los cuales sirven de fundamento para la toma de decisiones con respecto a la actualización de esta, desde lo expresado por los participantes.

El trabajo mancomunado y permanente del equipo del PFF promueve el pensar, repensar, discutir y proponer mejores alternativas de formación y cualificación en el cuerpo académico unadista, en relación con las tendencias educativas actuales y de la era digital, donde se demandan docentes capaces de crear experiencias de aprendizaje significativas para generar cambios internos desde el ser, el saber y el hacer para transformar realidades.

El desarrollo de la diplomatura HSE permite a la Universidad y al PFF proponer procesos investigativos, diseño de nuevas diplomaturas y ejercicios de capacitación en torno a la influencia e importancia de las habilidades blandas en los contextos educativos; todo ello desde una perspectiva integral que apunte a la cualificación de la práctica educativa, promoviendo el liderazgo transformacional para potenciar sujetos más conscientes de la realidad.



## REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*. [Unpublished doctoral dissertation, Rodhes University]. South Africa. <http://hdl.handle.net/10962/d1002437>
- Díaz, M. (2011). *Habilidades de comunicación para la vida cotidiana*. (1.ª Ed.). Artes Gráficas.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Paidós. [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Leal, J. (2021). *Educación, virtualidad e innovación*. Estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad. Bogotá: Sello Editorial UNAD. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/5081>
- Mayer, J. D., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, (27), 267-298.
- Roca. E., (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE Ediciones