

## U.T.6.- Valoración de la propia competencia social.



### Caso práctico

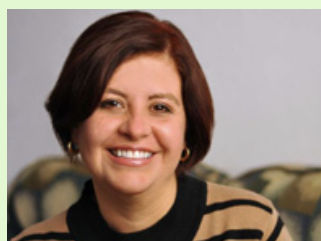
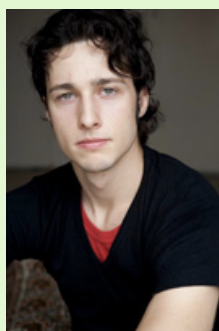
Cuando **Ángel** comenzó su periodo de prácticas, temía no estar a la altura de determinadas circunstancias.

Antes del inicio de las prácticas, en el voluntariado que desarrolla en la asociación de mayores de su barrio, **Ángel** tuvo problemas con algunos usuarios, y tuvo dificultades para controlar el enfado y conducir la situación a buen fin. Esto le hizo dudar sobre si realmente estaba preparado para trabajar con personas en situación de dependencia en el ámbito residencial, para afrontar las diferentes circunstancias con la suficiente paciencia y serenidad.

Cuando conoció a **Nieves**, su perspectiva cambió. **Nieves** era capaz de manejar situaciones para las que él se reconocía totalmente incapaz, y comenzó a observar qué destrezas estaba ella desarrollando que él no controlaba. **Nieves** fue quien le hizo comprender que las destrezas sociales se aprenden, y que depende de que uno mismo el aprehenderlas y desarrollarlas.

**Ángel** ha ido poniendo en práctica sus habilidades sociales, técnicas de comunicación, dinamización de grupos, gestión de conflictos, etc., y se ha propuesto aprovechar las oportunidades que le ofrece su trabajo para mejorarlas día a día.

A lo largo de la presente unidad, vamos a ir desarrollando conocimientos claves sobre aspectos como la valoración de la competencia social, su mejora y el aprendizaje a lo largo de la vida profesional en el ámbito de la intervención social.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

[Aviso Legal](#)

# 1.- La competencia social.

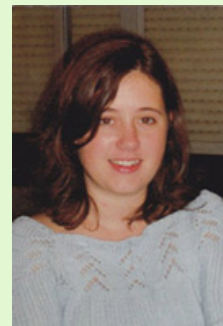
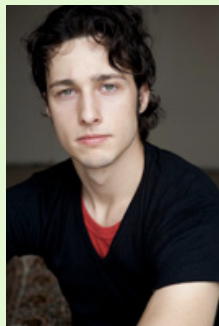


## Caso práctico

Ángel observa que las relaciones que mantiene Nieves con las personas usuarias compañeras y compañeros son mucho más satisfactorias que las que mantiene Irene. A lo largo de los días, los comentarios de una y otra acerca del trabajo que realizan y de las situaciones que viven son bastante diferentes. En general, las valoraciones que realiza Nieves de su quehacer profesional son positivas, mientras que la mayoría de las veces, las que realiza Irene son negativas.

Ángel ha observado a las dos durante todo este tiempo, y ha llegado a la conclusión de que la forma que tiene cada una de afrontar las situaciones de interacción social a diario son totalmente diferentes, y ante una situación similar, normalmente es Nieves la que sabe conducirla hacia un desenlace positivo, tanto para el usuario como para ella misma.

La forma, además, de conducir esas situaciones, siempre con una sonrisa y mostrando una gran serenidad, hace que parezca fácil, o como si ese desenlace surgiera de una forma natural y espontánea. A Ángel le gustaría saber cómo identificar esas destrezas sociales, para poder adquirirlas, y desarrollarlas.



Para llegar a hablar de **competencia**, debemos partir de tres conceptos previos: conocimiento, capacidad y habilidad.

- ✓ El **conocimiento** implica **saber qué es**, es decir, analizar un concepto determinado, desarrollarlo y profundizar en él hasta comprenderlo.
- ✓ La **capacidad** implica **ser capaz de hacer**. Se produce cuando la persona aplica ese conocimiento a situaciones reales, de forma que llega a entender cómo ocurre y qué hacer.
- ✓ La **habilidad** implica **estar haciendo**, y se demuestra en el momento en que se pone en práctica esa capacidad cuando surge la ocasión propicia para ello.
- ✓ La **competencia** llega al **elegir hacerlo así**, comprendiendo que para una misma situación hay diferentes habilidades y eligiendo de forma expresa la mejor para conseguir el resultado deseado.

La siguiente imagen muestra la secuencia:



La **competencia social**, por tanto, va a suponer la posibilidad de elegir entre diferentes habilidades sociales aquella o aquellas que nos sean más idóneas para lograr el resultado deseado.

Se trata de la capacidad que tenemos, es decir la capacidad de interactuar con otras personas y realizar dicha interacción de forma eficiente, a través del dominio de los diferentes elementos que componen las diversas habilidades sociales.

Somos socialmente competentes cuando sabemos, podemos y efectivamente elegimos aplicar determinadas habilidades sociales a situaciones que así lo requieren.

Las **habilidades sociales** tienen una serie de componentes conductuales, emocionales, cognitivos y de personalidad.

La imagen siguiente recoge los componentes más relevantes de las habilidades sociales:



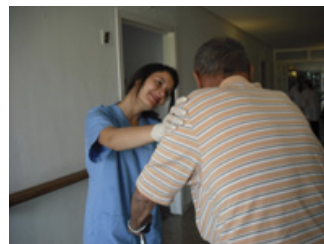
## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

Somos  competentes cuando sabemos, podemos y efectivamente  aplicar determinadas  sociales a  que así lo requieren.


## 1.1.- La competencia social: componentes.

Aunque algunos de ellos ya los hemos tratado en unidades anteriores, vamos a realizar a continuación una breve descripción de los componentes recogidos en la imagen anterior:



**Asertividad:** es una actitud de autoafirmación que nos predispone a actuar en defensa de nuestros derechos respetando, al mismo tiempo, el de los demás. Incluye la capacidad de expresar nuestros sentimientos, sean positivos o negativos, realizar peticiones y expresar opiniones personales. Recordamos que las **actitudes** son creencias con contenido emocional que nos predisponen a actuar de acuerdo con ellas, y que pueden modificarse mediante el aprendizaje.

**Comunicación:** hay que tener presente, que una de las barreras que crea más dificultades en la comunicación, es la creencia de que las demás personas ven la realidad de la misma manera en que la vemos nosotras y nosotros. La clave para establecer una buena comunicación es la flexibilidad, es decir, la capacidad de ir modificando nuestra manera de expresarnos hasta descubrir la forma de hacernos entender.

 **Inteligencia emocional:** es la habilidad para comprender y manejar las emociones propias y las de las personas con las que interacciona, de la manera más oportuna y satisfactoria. Un factor clave de la inteligencia emocional es la empatía. La clave de la empatía está en identificar lo que sienten los demás sin que tengan que decírnoslo. **La empatía**, como ya hemos comentado, es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y de considerar la situación desde su punto de vista, comprendiendo también los sentimientos.

**Pensamientos y creencias:** en la mayoría de las ocasiones, los pensamientos se constituyen como los principales determinantes de nuestras emociones y conductas. Es decir, la interpretación de lo que nos sucede, y lo que pensamos de nosotras y nosotros mismos, de las demás personas y de la situación en sí, van a determinar en mayor medida nuestras reacciones.

**Autoestima:** es una actitud positiva hacia uno mismo que consiste en habituarnos a pensar, sentir y actuar de la forma más sana, feliz y autosatisfactoria que podamos, siempre teniendo en cuenta las consecuencias, y el momento presente y también futuro.



### Citas para pensar

La empatía es la capacidad de pensar y sentir la vida interior de otra persona como si fuera la propia.

**Heinz Kohut**

Las **personas con déficit en habilidades sociales** presentan dificultades en las relaciones con las demás personas.

Sus **interacciones sociales** se ven disminuidas, o son ineficaces o inapropiadas.

A continuación se recogen algunas de las principales manifestaciones del déficit en habilidades sociales:



[PDF textual alternativo](#)



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

En la mayoría de las ocasiones, los [ ] se constituyen como los principales determinantes de nuestras emociones y conductas. Es decir, la [ ] de lo que nos sucede, y lo que pensamos de nosotras y nosotros mismos, de las demás personas y de la [ ] en sí, van a determinar en mayor medida nuestras [ ] .

Enviar



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La persona con ansiedad social muestra [ ] ante situaciones de interacción [ ] , con manifestaciones fisiológicas como [ ] , [ ] , [ ] , etc.

Enviar

## 1.2.- Indicadores de la competencia social.

Los **indicadores** son aquellos rasgos o evidencias de una conducta concreta.

Por tanto, los indicadores van a venir referidos en cada momento a la conducta concreta objeto de estudio, y van a poder adaptarse a situaciones concretas.

Por ejemplo, vamos a imaginar que queremos analizar la comunicación no verbal que muestran los profesionales de la atención directa en una residencia por medio de un proceso de observación.

Debemos partir de los conocimientos, y **sabemos que la conducta no verbal está formada por distintos componentes: mirada, sonrisa, proximidad física, movimientos de cabeza, etc.** De ellos, debemos seleccionar los más adecuados a la situación planteada, y definir los indicadores de la comunicación no verbal que van a facilitar una interacción adecuada con los usuarios de una residencia.

Es decir, debemos determinar qué rasgos concretos del profesional vamos a observar y registrar, para luego analizar los datos y determinar qué aspectos de la comunicación no verbal puede ese profesional en concreto mejorar.



### Ejercicio resuelto

Imagina que tienes que elaborar la hoja de registro del ejemplo planteado. ¿Qué indicadores deberían estar recogidos en ella?

Mostrar retroalimentación

#### Indicadores para el registro de la comunicación no verbal:

- ✓ Sonrisa, frecuencia de las sonrisas, sinceridad mostrada, etc.
- ✓ Mirada: contacto ocular con el usuario mientras le habla.
- ✓ Expresión facial: sintonía de la expresión facial con el mensaje que el usuario está emitiendo.
- ✓ Movimientos de cabeza: gestos de asentimiento cuando el diálogo lo requiere, en señal de que estamos entendiendo, o de aprobación.
- ✓ Posición corporal: orientación del cuerpo hacia la persona, postura relajada, brazos relajados (sin cruzar).
- ✓ Gestos con las manos: utilización de gestos de apoyo al discurso.
- ✓ Proximidad: distancia o espacio interpersonal.
- ✓ Contacto físico: coger el brazo, acariciar la mano, etc.
- ✓ Apariencia personal: aspecto físico cuidado, higiene, dientes limpios, peinado, etc.



### Para saber más

Si quieres conocer un poco más sobre las competencias sociales, visita el siguiente enlace.



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

Los indicadores son aquellos [ ] o evidencias de una [ ] concreta.

Por tanto, los [ ] van a venir referidos en cada momento a la conducta concreta

[ ] de estudio, y van a poder adaptarse a [ ] concretas.

Enviar

## 1.3.- Registro e interpretación de datos de la competencia social (I).

Para el registro e interpretación de datos de la competencia social de una persona, podemos utilizar diferentes técnicas. Las más relevantes son la 📌 observación, la 🗣️ entrevista y los 📄 cuestionarios. En este apartado vamos a recoger los aspectos principales de la Observación.

### Aspectos generales de la observación como técnica de registro de datos

| Técnica: observación  |
|---|
| ¿En qué consiste?   |
| La observación es una técnica de recogida de datos que nos permite registrar el comportamiento de una persona de una forma metódica y sistemática.  |
| Tipos   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Según el entorno en que se produzca, la observación puede ser <b>natural o simulada</b>. La observación natural es aquella que se realiza en su contexto natural, durante la rutina natural del sujeto observado. La observación simulada es aquella en la que se propicia un entorno específico para observar la conducta que se pretende analizar, por ejemplo, por medio de un role-playing.</li> <li>Según el sujeto que realiza <b>la observación</b>. Generalmente la realiza un/a observador/a externo/a, es decir, una persona observa y registra el comportamiento de otra u otras personas. Si es el propio sujeto el que la realiza, hablamos de 📌 <u>autoobservación</u>. La autoobservación se utiliza de forma primordial para el registro de pensamientos y emociones.</li> </ol>                                     |
| Desarrollo  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Planificación:</b> es muy importante establecer de antemano a quién se va a observar, qué se va a observar, cómo se va a observar y cuándo se va a observar. Además, se debe planificar cómo se va a efectuar la recogida de datos. Normalmente se utiliza una hoja de registro, que hay que tener elaborada previamente. Si se va a efectuar una grabación, hay que preparar el vídeo, etc.</li> <li><b>Desarrollo:</b> el observador debe conocer perfectamente qué aspectos debe observar, y tener cierto entrenamiento previo para ello. Igualmente, debe detener la observación cuando evalúe que ya se dispone de una cantidad suficiente de datos.</li> <li><b>Transcripción y análisis de datos:</b> una vez recogida la información, es necesario proceder a su análisis y elaborar un informe de resultados.</li> </ol> |
| Características   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tanto en la observación como en la autoobservación, es importante definir claramente la conducta a observar, que puede estar referida a una conducta fisiológica, cognitiva o motora.</li> <li>✓ La elaboración de la hoja de registro de la observación es muy útil tanto para anotar la máxima cantidad de información posible, como para facilitar posteriormente el proceso de análisis de datos.</li> <li>✓ En ella, cada conducta o categoría a observar, debe quedar claramente definida, de forma precisa y sin ambigüedades.</li> </ul>   |



### Autoevaluación



**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La técnica de la observación generalmente la realiza un/a observador/a [REDACTED], es decir, una persona observa y registra el [REDACTED] de otra u otras personas. Si es el propio sujeto el que la realiza, hablamos de [REDACTED]. La autoobservación se utiliza de forma primordial para el registro de [REDACTED] y emociones.

## 1.3.1.- Registro e interpretación de datos de la competencia social (II).

Como hemos comentado anteriormente, otra de las técnicas a utilizar para el registro e interpretación de datos de la competencia social de una persona, es la entrevista.

### Aspectos generales de la entrevista como técnica de registro de datos

| Técnica: entrevista  |
|--|
| ¿En qué consiste?  |
| La entrevista consiste en la recogida de información a través de una conversación en la cual el entrevistado responde a cuestiones que le plantea un entrevistador, y cuya temática ha sido previamente definida.  |
| Tipos  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Entrevista estructurada:</b> el entrevistador o entrevistadora parte de un guión concreto, prefijado de antemano, en el que las preguntas están definidas tanto en su formulación como en su secuencia.</li> <li>2. <b>Entrevista semiestructurada:</b> el guión está predeterminado, pero tanto la secuencia de las preguntas como su formulación pueden ser flexibles, de manera que el entrevistador o entrevistadora tiene libertad para profundizar en un tema u otro según la trayectoria de la conversación.</li> <li>3. <b>Entrevista abierta o en profundidad:</b> el entrevistador o entrevistadora se centra en uno o dos temas, y profundiza en la mayor medida posible sobre ellos. La estructura va a depender, por tanto, del desarrollo de la conversación.</li> </ol>  |
| Desarrollo   |
| <p>a. <b>Planificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dependiendo de los objetivos que persiga la entrevista, las preguntas se encaminarán hacia uno u otra información.</li> <li>✓ Se deben formular las preguntas según la información que se necesita conocer.</li> <li>✓ Se debe elegir la forma de recoger los datos: tomar notas durante la entrevista, realizar una grabación, etc.</li> </ul> <p>b. <b>Desarrollo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es recomendable comenzar por las preguntas más sencillas cómodas, para disolver la tensión del momento y propiciar un ambiente más relajado.</li> <li>✓ El entrevistador o entrevistadora debe facilitar un feedback, tanto verbal como no verbal, para propiciar una buena comunicación: resumir el contenido y significado de las preguntas, asentir con movimientos de cabeza, etc.</li> <li>✓ Tener en cuenta en todo momento la forma en que hemos decidido realizar la recogida de datos: si vamos a tomar notas, debemos hacerlos teniendo en cuenta no distorsionar demasiado la conversación, ni dejar excesivo espacio de tiempo entre una pregunta y otra. Si, por el contrario, hemos decidido grabarla, debemos pedir el consentimiento del entrevistado y comprobar que se está grabando correctamente.</li> </ul> <p>c. <b>Transcripción y análisis de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez finalizada, el entrevistador debe realizar una transcripción de la entrevista realizada que recoja los aspectos claves tratados y las opiniones relevantes al respecto.</li> <li>✓ Posteriormente, se procede a elaborar un informe de resultados.</li> </ul> |
| Características  |

- ✓ La entrevista es una técnica cualitativa de recogida de datos.
- ✓ Permite recoger información sobre aspectos subjetivos de las personas: actitudes, valores, creencias, opiniones, etc.
- ✓ En principio, para elaborar el guión o elegir los temas se tiene que partir de unos conocimientos previos.
- ✓ En la entrevista, además, podemos observar directamente aspectos básicos de la interacción que realiza la persona, tanto en los aspectos verbales como no verbales.



## Autoevaluación

### Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

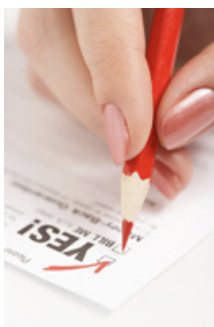
Debemos planificar la forma en la que vamos a llevar a cabo el proceso de recogida de datos durante la entrevista. Si vamos a tomar notas, debemos hacerlos teniendo en cuenta no [ ] demasiado la conversación, ni dejar excesivo espacio de [ ] entre una [ ] y otra. Si, por el contrario, hemos decidido grabarla, debemos pedir el [ ] del entrevistado o entrevistada y comprobar que se está [ ] correctamente.

## 1.3.2.- Registro e interpretación de datos de la competencia social (III).

Los tests o cuestionarios constituyen otro tipo de técnica de recogida de datos, y existen muchos destinados a diferentes componentes de las habilidades sociales. A continuación se recogen sus principales características.

### Aspectos generales de las escalas como técnica de registro de datos

| Técnica: cuestionarios o escalas   |
|--|
| <p><b>¿En qué consiste?</b></p> <p>Los cuestionarios o escalas son tests estandarizados que, por medio de las respuestas que el sujeto aporte a una serie específica de preguntas o ítems, tratan de evaluar aspectos concretos de la persona.</p>   |
| <p><b>Tipos</b></p> <p>Según la conducta objeto de estudio, existen escalas de asertividad (por ejemplo, la escala de Gambrill y Richey, la escala de Rathus, etc.), de expresión social (por ejemplo, la escala de Caballo), de personalidad (por ejemplo, el cuestionario 16PF de Catell), escalas de depresión (como la de Hamilton, por ejemplo, o la de Beck), etc.</p>   |
| <p><b>Desarrollo</b></p> <p>a. <b>Planificación:</b> primero se debe establecer qué aspectos concretos se quieren analizar de la persona, y luego buscar y escoger la escala que mejor se adecue a ellos. Para la elección adecuada del cuestionario, hay que tener en cuenta, igualmente, la pericia del encuestador o encuestadora en la aplicación de la técnica, ya que debe seguir unas instrucciones concretas.</p> <p>b. <b>Desarrollo:</b> la administración del cuestionario elegido debe efectuarse siguiendo las instrucciones expresamente indicadas para ello, y explicando claramente cómo debe ser rellenada la hoja de respuestas, tiempo disponible, etc.</p> <p>c. <b>Transcripción y análisis de datos:</b> una vez transcurrido el tiempo y la persona haya concluido, se procede a recoger el cuestionario y la hoja de respuestas. El análisis de datos debe ser llevado a cabo según las instrucciones específicas y propias de cada escala en cuestión, y a partir de ahí se realiza el informe de resultados.</p> |
| <p><b>Características</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los inventarios o escalas deben haber sido probadas en una población con distribución normal para la característica que se va a estudiar.</li> <li>✓ Se debe escoger aquella escala que mejor se adapte a las conductas objeto de estudio y a las propias características del sujeto.</li> </ul>  |





## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La administración del cuestionario elegido debe efectuarse siguiendo las [redacted] expresamente indicadas para ello, y [redacted] claramente cómo debe ser rellenada la hoja de [redacted], [redacted] disponible, etc.

Enviar

## 1.5.- Identificación de aspectos susceptibles de mejora.

Una vez realizada la **recogida de información** por medio de una o varias de las técnicas anteriores, se procede a la identificación de aspectos susceptibles de mejora.

Para ello, se lleva a cabo un análisis por separado de los informes resultantes de cada una de las técnicas, y, a partir de ahí, se debe llegar a una conclusión global.

Se pueden utilizar diferentes técnicas para observar una misma conducta.

Por ejemplo, **para estudiar la conducta agresiva** de Irene, **se puede recurrir:**



- ✓ **A la observación:** Ángel puede trabajar junto con Irene durante un período de tiempo concreto, por ejemplo, una semana, y efectuar un registro sistemático y previamente planificado de las situaciones en las que Irene se muestra agresiva (cuándo, dónde, etc.), qué indicadores se aprecian (gritos, miradas, insultos, etc.), con quién está interactuando en ese momento (usuario concreto, o compañero concreto de trabajo, etc.), etc.
- ✓ **A las escalas:** por ejemplo, el psicólogo o psicóloga de la residencia le puede administrar una escala para determinar el grado de ansiedad que le genera a Irene su trabajo, por ejemplo.
- ✓ **A la entrevista,** para comprobar qué piensa Irene sobre la conducta agresiva observada, qué pensamientos mantiene mientras se está produciendo, qué estrategias conoce para la relajación, la resolución de conflictos, la petición de cambios de conducta, etc.

A partir de los **datos resultantes** de cada una de las técnicas aplicadas, que deben quedar **recogidos en un informe** particular de cada una, se llega a una conclusión que se centra en la **identificación de aspectos susceptibles de mejora**.

Por ejemplo, imaginemos que en el caso anterior, tras el análisis de los resultados se llega a los siguientes resultados:

- ✓ Hay una mayor frecuencia de conductas agresivas de Irene durante las primeras horas de la mañana, en especial con algunos usuarios que se oponen a colaborar.
- ✓ Los resultados de los cuestionarios aplicados muestran que Irene presenta un alto nivel de ansiedad durante el desempeño de su quehacer profesional.
- ✓ Durante la entrevista, Irene, entre otros aspectos, refiere no tener tiempo para practicar ninguna técnica de relajación, y describe una posición gana-pierdes en su manejo de situaciones de conflicto, de forma que siempre tiene que procurar ganar el conflicto con sus usuarios, para dejar clara la autoridad.

De la valoración de los resultados de cada una de las técnicas de recogida de información aplicadas, se ha de llegar a la identificación de los aspectos que pueden mejorarse.

En el ejemplo, los aspectos que Irene debe trabajar para eliminar o disminuir la frecuencia de su conducta agresiva, son:

- ✓ El nivel de relajación en el momento de la llegada al trabajo.
- ✓ El papel como cuidadora formal de los usuarios de la residencia.
- ✓ La posición que adopta ante los conflictos diarios.



### Citas Para Pensar

Es asombroso que la Humanidad todavía no sepa vivir en paz, que palabras como

competitividad sean las que mandan frente a palabras como convivencia. **José Luis Sampedro.**

## 1.6.- Propuesta de actuación.

La mejora de la competencia social puede producirse de forma natural. Si la persona mantiene interacciones sociales de forma habitual y espontánea, con mayor probabilidad utilizará aquellas formas que le reporte mayor satisfacción, las practicará en mayor medida, y poco a poco las irá haciendo suyas.

Pero **es posible igualmente mejorar nuestra competencia social partiendo del conocimiento**. Saber que las habilidades sociales se pueden aprender y desarrollar, y que existen técnicas para ello, es el primer paso. A partir de ahí, que establecer un plan de acción, y que querer llevarlo a cabo.

Para establecer las medidas de actuación, se debe partir de la información actual, es decir, cómo es en este momento la conducta de la persona, y para analizarla de forma correcta, debemos establecer los indicadores de esa conducta en concreto, y las técnicas por las que vamos a recabar información de esos indicadores.

Una vez obtenida la información, se realiza una valoración de los resultados poniendo en común los datos de los distintos informes resultantes, extrayendo de forma clara y expresa los aspectos susceptibles de mejora y la propuesta de actuación. La siguiente imagen recoge el ejemplo que estamos siguiendo, únicamente en sus líneas más generales:



[PDF textual alternativo](#)

En el caso del ejemplo, entre las propuestas de actuación se podrían recoger las siguientes:

1. Aplicar alguna **técnica de relajación** antes de ir al trabajo,
2. Practicar la **técnica del reencadre** para volver a replantearse su papel en la residencia como cuidadora formal: rol de "autoridad" frente a rol de "apoyo".
3. Aprender y practicar **técnicas de resolución de conflictos**: cambio de la posición gana-perdes hacia la de gana-ganas, y estrategias para ello.



Una vez evidenciados los aspectos a mejorar, la persona debe implicarse en el desarrollo de las propuestas de actuación. Si la persona no quiere, no puede aprender. La motivación para aprender estrategias y técnicas profesionales en general, y sociales en particular, debe ser intrínseca, es decir, debe surgir de la propia persona.



## 2.- Valoración de la autoevaluación como estrategia para la mejora de la competencia social (I).

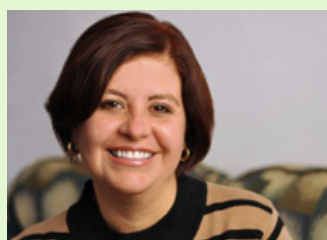
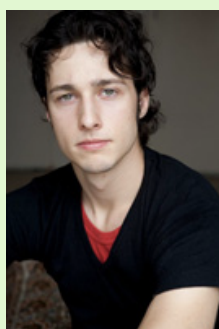


### Caso práctico

**Ángel** ha ido practicando técnicas de relajación que le han ayudado a controlar su respuesta en situaciones de ira o enfado. Otras estrategias que ha utilizado para esas situaciones han sido la detección de pensamientos irracionales y la utilización de autoinstrucciones. Se ha dado cuenta de que la autoobservación y la práctica de técnicas que se aprenden, pueden modificar hábitos o respuestas que creía que eran innatas o inamovibles.

Además, observar el comportamiento de otras personas y analizar las claves de por qué unos son exitosos y otros no, también le han hecho avanzar en este campo. En concreto, observar y analizar los comportamientos de **Irene** y **Nieves** en situaciones similares, le ha llevado a comprender que, a veces, simplemente mantener la serenidad y la sonrisa puede dar un giro al desenlace de la situación. Al llevar a la práctica estos comportamientos observados en otra persona, **Ángel** se ha hecho más consciente de sus acciones y reacciones, y ha conseguido mejorar sus propias relaciones con los usuarios.

Saber y comprobar por él mismo que ha conseguido logros como disminuir la frecuencia de enfados, ha sido muy importante, y ahora se pregunta cómo podría autoevaluarse en otras habilidades sociales para poder desarrollarlas y/o mejorarlas.



## 2.1.- Valoración de la autoevaluación como estrategia para la mejora de la competencia social (II).

El **desarrollo de la competencia social** produce cambios en la persona en los ámbitos que se recogen en la siguiente imagen:



La **observación y la imitación** se constituyen como estrategias básicas del aprendizaje de habilidades sociales.

El **aprendizaje de las habilidades sociales** que conforman la competencia social se adquieren, básicamente, por medio de:

- ✓ La observación.
- ✓ La imitación.
- ✓ El ensayo.
- ✓ La información.



### Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La [ ] y la [ ] se constituyen como estrategias básicas del [ ] de habilidades sociales, al igual que el ensayo y la [ ] .

Enviar



### Citas para pensar

Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, implícame y lo aprendo.

*Benjamín Franklin*

## 2.2.- Valoración de la autoevaluación como estrategia para la mejora de la competencia social (III).

Hemos visto que **autoobservación y la imitación** son técnicas muy adecuadas para la adquisición de habilidades sociales.

Vamos a realizar a continuación una **exposición de las habilidades sociales** sobre las que podemos autoevaluarnos, y **observar en los demás**:



- ✓ Iniciar conversaciones.
- ✓ Mantener conversaciones.
- ✓ Hacer elogios sinceros.
- ✓ Recibir elogios.
- ✓ Expresar opiniones personales.
- ✓ Expresar sentimientos de afecto y agrado.
- ✓ Hacer peticiones.
- ✓ Rehusar peticiones (decir no).
- ✓ Resolver conflictos.
- ✓ Defender mis derechos.
- ✓ Expresar enfado o desagrado justificado.
- ✓ Pedir cambios de conducta.
- ✓ Responder a las críticas.
- ✓ Responder al comportamiento irracional de otras personas.
- ✓ Afrontar mis enfados.
- ✓ Pedir disculpas en situaciones adecuadas.
- ✓ Trabajar en aumentar mi círculo social satisfactorio.



### Reflexiona

De cada una de las habilidades sociales anteriores, realiza por escrito **una reflexión sobre**:

- A. Cómo te comportas actualmente.
- B. Cómo te gustaría comportarte (puede ser por ti mismo, o por cómo ves que se comporta otra persona ante situaciones similares).

Puedes adaptarla a situaciones específicas, o con personas concretas, por ejemplo:

#### **Mantener conversaciones con mi supervisora:**

- a. Cómo me comporto ahora: me pongo a la defensiva cuando critica mi trabajo, me noto tenso y con ganas de que se calle.
- b. Cómo me gustaría comportarme: escuchar lo que tiene que decir de mi trabajo, manteniendo la calma, y mostrarme de acuerdo en las mejoras necesarias.

## 2.3.- Valoración de la autoevaluación como estrategia para la autoevaluación.

A lo largo de este módulo, hemos visto cómo los pensamientos y las creencias ejercen un papel muy importante en nuestras relaciones con los demás, y en nuestra forma de conducir las situaciones.

**Muchas de las conductas que emitimos y de las emociones que sentimos ante una situación, son consecuencia de la interpretación que hacemos de ella.**

Algunas creencias erróneas que influyen de forma negativa en nuestra forma de actuar y de sentir, son las siguientes:

- ✓ Debo hacer siempre caso a los consejos que me dan.
- ✓ Cuando me comprometo a algo, debo cumplirlo.
- ✓ Es terrible cometer errores.
- ✓ Si no sé algo de lo que se está hablando, tengo que disimular y hacer como si lo supiera, para que no me rechacen ni se rían de mí.
- ✓ Tengo que actuar siempre de forma lógica.
- ✓ Debo adivinar los deseos y necesidades de las demás personas.
- ✓ Hay que intentar alcanzar la perfección en todas las cosas que haga.
- ✓ Si cometo un error, es que soy un inútil y no sirvo para esto.
- ✓ No podría soportar el hecho de que otros me critiquen o me rechacen.

**Estas creencias o pensamientos nos hacen actuar saltándonos nuestros derechos asertivos.**




### Ejercicio resuelto

Especifica, para cada una de las creencias anteriores, el derecho asertivo que no respeta.

Mostrar retroalimentación

- a. Derecho a ser mi propio juez.
- b. Derecho a cambiar de opinión.
- c. Derecho a cometer errores.
- d. Derecho a decir "no lo sé".
- e. Derecho a tomar decisiones diferentes.
- f. Derecho a no comprender las expectativas ajenas.
- g. Derecho a no intentar alcanzar la perfección.
- h. Derecho a cometer errores sin sentirme culpable.
- i. Derecho a no necesitar la aprobación de los demás.

Hacer por escrito  autorregistros de pensamientos en situaciones en las que no nos hemos comportado como deseamos, nos puede servir para detectar pensamientos o ideas irracionales, es decir, que no tiene que ser reales pero que sí influyen en cómo nos sentimos y actuamos. La siguiente tabla recoge una estrategia fácil para detectar esos pensamientos y cambiarlos por otros que favorezcan conductas más asertivas y emociones más positivas.

### Hoja de registro de pensamientos y consecuencias

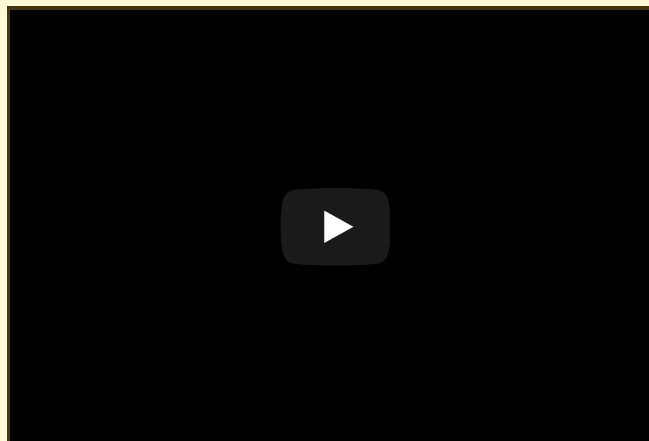
| A: situación | B: pensamientos irracionales | C: consecuencias emocionales y conductuales |
|--------------|------------------------------|---|
|--------------|------------------------------|---|

| A: situación  | B: pensamientos irracionales   | C: consecuencias emocionales y conductuales  |
|---|--|--|
| <p>La supervisora realiza una pregunta y yo la respondo erróneamente; mis compañeros se ríen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ No debería haberme equivocado.</li> <li>✔ Es terrible que se ríen de mí.</li> <li>✔ Son unas malas personas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Ansiedad, enfado.</li> <li>✔ Temor a responder de nuevo.</li> <li>✔ Me marché y me alejé de ellos.</li> </ul>   |
|   | D: pensamientos racionales   | D: consecuencias emocionales y conductuales  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Hubiese preferido contestar lo correcto, pero tengo derecho a equivocarme.</li> <li>✔ Es normal que me sienta molesto cuando alguien se ríe de mi equivocación.</li> <li>✔ Pero eso no quiere decir que sean malos; simplemente, lo han visto divertido.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Me quedo tranquilo/a.</li> <li>✔ Les pregunto por qué les ha hecho tanta gracia, y acabo riéndome yo también.</li> <li>✔ Me aprendo la respuesta correcta para la próxima vez.</li> </ul> |



## Para saber más

A continuación dejamos el enlace a un interesante vídeo sobre habilidades sociales.



[Enlace directo al vídeo.](#)

### 3.- Análisis y proceso de formación a lo largo de la vida profesional: la Formación, las Competencias y los aspectos éticos.

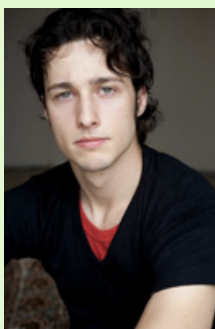
---



#### Caso práctico

**Ángel** comprende que adquirir conocimientos no basta para ser un buen profesional. Es necesario, además, aplicar esos conocimientos a las situaciones reales, desarrollar las habilidades idóneas de forma óptima y en los momentos en que sean requeridas y, finalmente, adquirir la competencia relacionada para elegir hacerlo así y tratar de alcanzar siempre los mejores resultados con las mejores estrategias.

Ahora que está a punto de alcanzar su título, **Ángel** se pregunta qué cauces hay para poder seguir formándose en estas y otras estrategias, no solo para profundizar en los conocimientos que ha adquirido, sino para adquirir otros diferentes o complementarios con los que poder seguir desarrollando su labor como profesional de la atención a personas en situación de dependencia.



## 3.1.- La formación.

**Los cuidados o atención**, como en cualquier otro ámbito de actuación, **deben adquirir una serie de conocimientos y destrezas que le cualifiquen para el desarrollo profesional de su importante labor en el ámbito de los cuidados integrales y la atención a las personas en situación de dependencia.**

Esta cualificación puede obtenerse de diferentes formas, ya que existen varias vías formativas al alcance de las personas que quieran desarrollar su vida laboral en este sector profesional que ofrece servicios a la comunidad. En la siguiente tabla señalamos las diversas modalidades a las que se pueden optar para seguir desarrollando la trayectoria profesional a lo largo de la vida.



|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Formación Reglada:</b><br/>Está reconocida por el Ministerio de Educación, con titulación que tiene validez académica.</p> | <p><b>Ciclos Formativos de grado medio</b> (Atención a personas en Situación de Dependencia. Atención Sanitaria).<br/><b>Ciclos Formativos de Grado Superior</b> (Integración Social Educación Infantil)<br/><b>Grados Universitarios</b> (Educación Social, Trabajo Social, Terapia Ocupacional, Enfermería...Etc.</p>  |   |
| <p><b>Formación No Reglada:</b><br/>Se obtienen certificados que tienen validez profesional pero no académica</p>                | <p><b>Formación Profesional para el Empleo.</b><br/>Oferta formativa amplia, dividida en familias y áreas profesionales que permiten en muchos casos obtener un certificado de profesionalidad tras su realización y superación.</p>   | <p>Por ejemplo, y en relación a este ciclo, se propone formación, dentro de las <u>familias de Sanidad</u>, en el área de Atención Sanitaria y en la de <u>Servicios Socioculturales y a la Comunidad</u>, en varias áreas: Actividades culturales y recreativas, Formación y educación, Atención Social.</p> |
|  | <p><b>Programas Mixtos de Formación y Empleo.</b><br/>Modalidades formativas compuestas por un periodo de formación teórico-práctica seguido de un periodo de prácticas profesionales.</p>   |   |
|  | <p><b>Formación Continua:</b><br/>Formación y cursos impartidos por diversas instituciones y organismos privados. Está dirigida a trabajadores/as en activo y tiene como objetivo aumentar su competitividad o permitir su recualificación profesional. Existe una amplia oferta en varias áreas (social, familiar, sanidad, etc.) para él o la profesional.</p> |   |
|  | <p><b>Certificados de profesionalidad:</b><br/>Tienen como objetivo acreditar la cualificación profesional que –con validez nacional- tienen los trabajadores y trabajadoras. Se obtiene a través de una serie de pruebas que las Administraciones Públicas van convocando.</p>  |   |



## Para saber más


Para ampliar esta información puedes acceder al enlace de la página del portal de Todo Fp y la de educación en Castilla y León para conocer las opciones profesionales en:

 [TodoFP](#)

 [Educa JCYL](#)

También puede ser de utilidad la página de empleo a nivel nacional y la autonómica, en:

 [SEPE: especialidades formativas](#)

 [Empleo Castilla y León](#)



## Autoevaluación

**Una diferencia fundamental entre la formación reglada y la no reglada es que:**

- Una se imparte en centros públicos y otra en centros privados.
- La reglada permite obtener un título académico.
- La no reglada se adapta mejor a las necesidades laborales.

No es correcto.

Efectivamente.

Incorrecto.

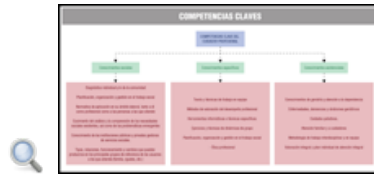
### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto



## 3.2.- Las competencias.

La formación en la que él/la profesional en Atención a Personas en Situación de Dependencia deberán incidir a lo largo de su vida laboral, va a ir referida a competencias claves como las siguientes:



### Autoevaluación

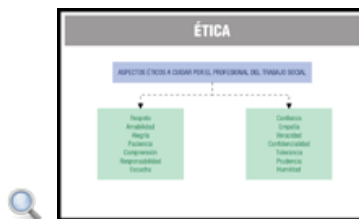
**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

Mientras que la formación continua se dirige a [ ] los programas mixtos de formación y empleo se dirigen a personas [ ] .

Enviar

## 3.3.- Los aspectos éticos.

Directamente relacionada con la competencia social, es necesario que el profesional del trabajo social adquiera y desarrolle formación en aspectos éticos, como los siguientes:




Del mismo modo, para desempeñar adecuadamente el rol de cuidador o cuidadora profesional en la atención a personas en situación de dependencia debemos empezar por cuidarnos a nosotros y a nosotras mismas. ¿Cómo pretender cuidar correctamente a otras personas, si no somos capaces de cuidarnos a nosotros/as mismos/as?



### Para saber más

Puedes ampliar más esta información en el siguiente enlace.

 [El Valor del Cuidado \(Dra. D<sup>a</sup> Victoria Camps\).](#)

## Anexo.- Licencias de recursos.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo

| Recurso (1)   | Datos del recurso (1)  | Recurso (2)   | Datos del recurso (2)  |
|---|--|---|--|
|    | Autoría: Boko Gran.<br>Licencia: CC BY 3.0.<br>Procedencia: <a href="http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj">http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj</a>                                  |    | Autoría: arinas74.<br>Licencia: Libre de derechos.<br>Procedencia: <a href="http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&amp;id=1170492">http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&amp;id=1170492</a>   |
|    | Autoría: Kamil Macniak.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/agent-in-cylinder-free-stock-photos-imagefree4046348">http://www.dreamstime.com/agent-in-cylinder-free-stock-photos-imagefree4046348</a> |    | Autoría: Forca.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/meeting-stock-image-imagefree1688581">http://www.dreamstime.com/meeting-stock-image-imagefree1688581</a>                                       |
|    | Autoría: Eduardkraft.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/making-choice-free-stock-photo-imagefree3765645">http://www.dreamstime.com/making-choice-free-stock-photo-imagefree3765645</a>             |    | Autoría: Latinstock.<br>Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FPaD.<br>Procedencia: Latinstock.   |
|  | Autoría: Andrey Kiselev.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/dealings-free-stock-photo-imagefree1848155">http://www.dreamstime.com/dealings-free-stock-photo-imagefree1848155</a>                    |  | Autoría: Photoeuphoria.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/study-time-stock-photos-imagefree1394903">http://www.dreamstime.com/study-time-stock-photos-imagefree1394903</a>                       |
|  | Autoría: Latinstock.<br>Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FPaD.<br>Procedencia: Latinstock.   |  | Autoría: Ne_Fall_Foliage.<br>Licencia: Royalty Free.<br>Procedencia: <a href="http://www.dreamstime.com/school-supplies-free-stock-photos-imagefree2847858">http://www.dreamstime.com/school-supplies-free-stock-photos-imagefree2847858</a> |
|  | Autoría: Latinstock.<br>Licencia: Uso educativo para plataformas públicas de FPaD.<br>Procedencia: Latinstock.   |   |  |