

## U.T.2.- Selección de estrategias de apoyo psicosocial y habilidades sociales.



### Caso práctico


Como sabes, **Ángel** ya ha comenzado a realizar el módulo de FCT del Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a personas en situación de dependencia en una residencia de personas mayores.



Después de analizar el contexto de intervención, según le indicó su tutora del Centro **María**, ahora le pide que de un paso más en su análisis y observe, estudie y valore las relaciones sociales que se dan en las personas en situación de dependencia del centro.

Para ello, **Ángel** tendrá que tener en cuenta todo lo estudiado en esta segunda unidad del módulo de atención y apoyo psicosocial respecto al análisis de las relaciones sociales que mantienen las personas en situación de dependencia del Centro. En concreto se centrará en los temas relacionados con:

- ✓ Las características y estrategias de las relaciones sociales.
- ✓ Las técnicas y actividades para favorecer la relación social.
- ✓ Las actividades de acompañamiento individual y grupal.
- ✓ Los recursos expresivos que favorecen el mantenimiento de las relaciones sociales.
- ✓ Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación social en la relación social.
- ✓ El asociacionismo y los recursos del entorno.

De igual forma, en una segunda etapa de este análisis encomendado por su Tutora, deberá analizar las  Habilidades Sociales de las personas en situación de dependencia, sus características, tipos, déficits, entrenamiento y los ejercicios para trabajar las mismas.

En un tercer momento de su trabajo de observación, **Ángel** deberá analizar los conflictos que surgen en las relaciones en la residencia de personas mayores, tipos, y forma de resolución.

Por último verá técnicas de adquisición, mantenimiento y eliminación de conductas, cuando participe en las sesiones para tal fin programadas por los profesionales del centro, o las empleadas en el día a día con las personas que allí conviven.



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

[Aviso Legal](#)

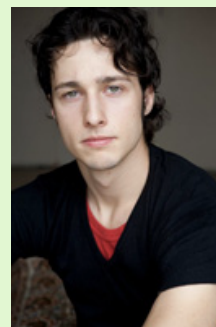
# 1.- Las relaciones sociales en las personas en situación de dependencia. Características.



## Caso práctico

Ángel para elaborar el trabajo de observación, análisis y estudio de las relaciones sociales en las personas en situación de dependencia comenzará analizando:

- ✓ La comunicación establecida entre los usuarios y usuarias y el resto de profesionales que conviven en la residencia de personas mayores.
- ✓ Los modales y el respeto de las normas de convivencia.
- ✓ Las actividades que se realizan en el centro para favorecer las relaciones sociales.
- ✓ Las actividades de acompañamiento individual y grupal que realizan las profesionales del centro, así como los voluntarios y voluntarias del barrio.
- ✓ El uso de las tecnologías de la información y comunicación.




Además, Ángel es voluntario en la asociación de su barrio para atender a las necesidades asistenciales y psicosociales del barrio, y analizará qué influencia tienen estas organizaciones para favorecer las relaciones sociales de las personas del centro con el entorno.



**Las personas en situación de dependencia, en ocasiones, suelen cerrarse en sí mismos, debido en gran parte a su continuo deterioro físico, y a veces incluso a su deterioro psíquico, que les hace tener sentimientos constantes de soledad y aislamiento.**



Como profesionales se debe potenciar que esto no ocurra y fomentar las relaciones sociales, pero no sólo en el ámbito de la institución, sino también incluso en el exterior, aprovechando los recursos de la zona, los equipamientos culturales y sociales, las zonas verdes, como parques y jardines, los movimientos asociativos y de voluntariado.

En la medida de lo posible también se debe procurar que siga existiendo un contacto con su lugar de origen, proporcionándoles información sobre lo acontecido en su Municipio o barrio de procedencia, intentando que los amigos y vecinos puedan visitar a estas personas además de sus familiares. Con todo ello evitaremos que se produzca un desarraigo que puede producir en muchas ocasiones, desánimo, tristeza incluso estados depresivos.

En muchas ocasiones es posible que se produzca una falta de  motivación, incluso un rechazo por parte de las personas en situación de dependencia para establecer relaciones sociales. Este hecho se acrecienta más en el colectivo de personas mayores, quienes piensan que por su edad y estado "ya han vivido lo que tenían que vivir" y no desean relacionarse con sus iguales. También pueden mostrar actitudes de rechazo ante las actividades propuestas. Para evitar este tipo de conductas, los profesionales tienen que valorar en primer lugar las relaciones que se establecen de forma natural entre los usuarios y usuarias.

Asimismo, es preciso analizar el grado de  socialización, el tipo y la calidad de relaciones que se establecen con los compañeros y compañeras con los que convive, el trato que proporcionan hacia sus cuidadores u otras personas que intervienen con ellos... En definitiva, es necesario analizar la  competencia social de los usuarios y usuarias para trabajar sus carencias y necesidades y potenciar conductas que sean positivas. igualmente, se debe evaluar si su comportamiento es el mismo en todos los momentos del día, si no está motivado en ningún momento o por el contrario si esta actitud cambia ante determinadas actividades concretas, como talleres, actividades de gerontogimnasia, actividades lúdicas y recreativas, etc.


En cualquier caso, es conveniente detectar los aspectos a mejorar para desarrollar su habilidad social y fomentar sus relaciones sociales. Para ello, se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- ✔ La **capacidad de comunicación**, tanto su capacidad para hablar como para escuchar.
- ✔ La **claridad del habla**.
- ✔ Los **modales**, si respeta a sus compañeros y a los profesionales.
- ✔ La **motivación** hacia la participación.

## 1.1.- Estrategias para favorecer la relación social.

Una de las metas que debe perseguir el Técnico en atención a personas en situación de dependencia es que las personas con las que trabaje sean activas y estén implicadas en todo lo que concierne a su día a día. Esta implicación deberá darse tanto en el desarrollo de las actividades de la vida diaria como en otro tipo de actividades, como pueden ser actividades lúdicas, educativas, sociales, culturales, medioambientales, recreativas, ... programadas tanto por el centro residencial como por otros recursos externos de la zona.



**Debemos creer firmemente en la  autodeterminación de la persona**, siempre que sus condiciones físicas y psíquicas se lo permitan. Por tanto, hay que partir de los deseos, gustos y preferencias de cada persona. No se puede programar actividades, aunque se organicen con buena intención y esperar que participen, cuando estas actividades no tienen nada que ver con los gustos, intereses y preferencias de las personas con las que se interviene.

Como se deriva de lo expuesto anteriormente, es necesario que utilizar una metodología participativa; utilizando técnicas y estrategias de motivación hacia la participación. Pero participar no significa que las personas "acudan a las actividades programadas y realicen los talleres propuestos o acudan a distintos actos", porque participar significa "tomar parte" y tomar parte implica que las personas pueden y deben ser incluso quienes propongan lo que quieren hacer.

Asimismo, como estrategia se debe utilizar el dinamismo, porque planificar una y otra vez lo mismo, puede convertirse en algo previsible y monótono y puede hacer que las personas no estén interesadas por lo planificado.

Otra estrategia es hacer responsables a los usuarios y usuarias de determinadas cuestiones. Si se sienten responsables, estarán más implicados y su motivación para la acción será mayor. Se trata de convertirlos en protagonistas, no meros sujetos pasivos. Así pues, si se realiza un taller, por ejemplo el de cestería y sabemos que hay un usuario que es experto en el tema, se puede proponer que sea él o ella quien asuma la responsabilidad del taller, quien lo guíe, quien sea el modelo.

El grado de dependencia, el tipo de limitaciones funcionales que pueden sufrir las personas residentes, el nivel intelectual, educativo, cultural, ... debe tenerse también en cuenta a la hora de la planificación de actividades.

Debemos ajustar nuestra planificación de actividades a la realidad del contexto en el que estamos inmersos.

Asimismo, es necesario ajustar la planificación de las actividades a la realidad del entorno social en el que las personas están inmersas. Por ejemplo, si es un municipio o barrio, donde se celebra de manera especial determinadas fiestas, tales como carnavales, fiestas populares, ... se debe tener en cuenta esta realidad social y participar conjuntamente con los animadores socioculturales del municipio o responsables del área de cultura y participación social.



### Citas para pensar

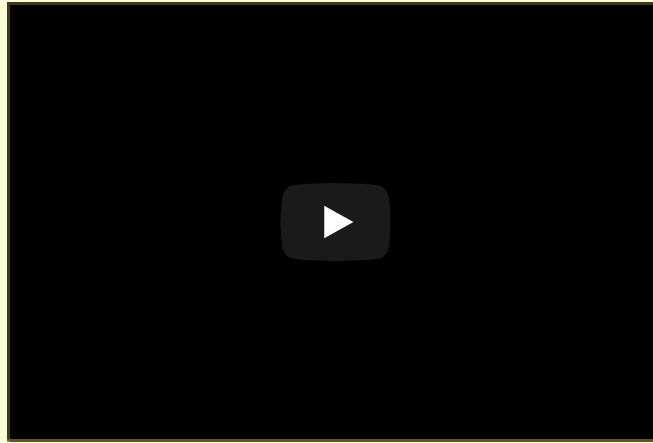
El amigo es otro yo. Sin amistad el hombre no puede ser feliz.

*Aristóteles*



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver un video sobre algunos deportes adaptados que pueden realizar las personas en situación de dependencia: “Deportes adaptados: CRE de discapacidad y dependencia de San Andrés de Rabanedo (León)” (desde el minuto 7,25 hasta el 12,40).



[Enlace directo al video.](#)

## 1.2.- Técnicas para favorecer la relación social.

En todas las actividades que se pueden desarrollar en una institución o centro residencial en el que convivan personas en situación de dependencia, se puede utilizar la metodología de animación sociocultural.

A través de la **animación sociocultural** las personas en situación de dependencia, pueden acceder a los recursos materiales, afectivos y de relación interpersonal necesarios para mantener su capacidad de **autonomía**. En ocasiones, si se aportan los medios necesarios, las personas podrán realizar actividades que dejaron de hacer en su domicilio hace mucho tiempo, fomentando así su ilusión por recuperar ciertas parcelas de autonomía.



Desde el centro residencial se pueden ofrecer un gran abanico de actividades, tales como actividades formativas, culturales, deportivas, artísticas, de integración y cooperación social, actividades de ocio y tiempo libre.

**Algunas de estas actividades se concretan a continuación:**

- ✓ **Actividades Socioculturales:** visitas culturales a museos a edificios singulares del entorno, organización de **vídeo-fórum**, de charlas-coloquio, actividades de fomento y animación de la lectura, encuentros con otras personas de otras instituciones, talleres y exposición de fotografías, participación en actividades de asociaciones del entorno, realización de excursiones a lugares de interés turístico, ...
- ✓ **Actividades físico-deportivas:** ejercicios de flexibilidad, de **psicomotricidad**, de gimnasia, clases de baile, paseos, natación, yoga, etc. Estas actividades son muy beneficiosas tanto a nivel físico como psicológico, puesto que mejora la autonomía de las personas, aumentando su autoestima y evitando o reduciendo estados de nerviosismo y ansiedad.
- ✓ Actividades para mantener activa la mente o **actividades cognitivas:** talleres de memoria, debates dirigidos, escuchar la radio y ver programas informativos en la televisión que ayuden a mantenerse en contacto diario con la realidad, ...
- ✓ **Actividades de artes plásticas y trabajos manuales:** cerámica, **modelado**, cestería, costura, pintura, grabados, realización de objetos decorativos con material de desecho, ... Las actividades artísticas ayudan a que la persona pueda expresarse plenamente. La utilización del lenguaje plástico facilita la exteriorización de sentimientos, emociones, conflictos internos, anhelos, etc.
- ✓ **Actividades de cuidado del entorno del centro residencial y actividades domésticas:** cuidado del jardín y de las plantas de interior. Cuando las personas tienen la responsabilidad del cuidado de plantas, las personas se involucran y tienen sentimientos de responsabilidad hacia la tarea, pero también sentimientos gratificantes ante los logros alcanzados.
- ✓ **Actividades espirituales.** Para muchas personas creyentes, este tipo de actividades, como acudir a misa resulta muy placentero y relajante. Las personas creyentes pueden crear lazos de afinidad con otras personas que también lo son. Por otra parte acudir a actos religiosos fuera del centro residencial, puede favorecer las relaciones sociales con el exterior.
- ✓ **Actividades lúdicas:** como campeonatos y juegos de mesa, de parchís, ajedrez, damas, cartas, bingo, etc.



### Autoevaluación

Relaciona la actividad con el grupo de actividad al que pertenece

#### Actividades para favorecer la relación social

Actividad

Relación

Tipo de actividades

Actividad	Relación	Tipo de actividades
Cerámica.	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Físico-deportivas.
Yoga.	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Cognitivas.
Vídeo-forum.	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Artes Plásticas.
Taller de memoria.	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Socioculturales.

Enviar

La cerámica es una actividad del grupo de las Artes Plásticas. El Yoga es una actividad físico-deportiva. El vídeo-forum es una actividad sociocultural. El taller de memoria es una actividad cognitiva.

## 1.3.- Actividades de acompañamiento y de relación individual y grupal.

Ahora vamos a ver la importancia de las actividades de acompañamiento para la relación individual y grupal.




**En un centro residencial, el acompañamiento a los usuarios y usuarias es una parte fundamental del trabajo a desarrollar por todo el equipo profesional.**

El acompañamiento se realiza en distintas áreas, fomentando la independencia de las personas en situación de dependencia. De esta forma, se favorece, en la medida de lo posible, la autonomía de la persona tanto a nivel motor, como cognitivo, afectivo y social.

Muchas veces, el acompañamiento puede parecer que está carente de contenido, pero no es así. La persona se sentirá más segura si se siente acompañada, si siente que importa a los demás, que alguien se preocupa por ella. En ocasiones un simple paseo en silencio, puede producir en la persona en situación de dependencia, efectos muy beneficiosos que se deben considerar y valorar.


Entre las actividades de acompañamiento, se encuentran aquellas de tipo individual, tales como el acompañamiento a la visita del médico o al centro de salud más cercano, el acompañamiento en la toma de la medicación, en las gestiones que deban realizarse en bancos o instituciones, etc. Asimismo, existen y actividades de acompañamiento de tipo grupal, tales como las que se realizan en algunas actividades socioculturales: excursiones, visitas a exposiciones, ...

Cuando las personas tienen **limitaciones físicas o psíquicas** muy severas y tienen una dependencia muy alta, la ocupación del tiempo libre y la participación real en las actividades socioculturales, es muy difícil. En estos casos, se deben realizar actividades de  terapia ocupacional, cuyo objetivo es la estimulación, el mantenimiento y la recuperación de las capacidades funcionales.



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes leer un artículo interesante sobre Turismo Accesible.

 [Turismo accesible.](#) (0,47 MB)



## 1.4.- Recursos expresivos para favorecer el mantenimiento de las capacidades de relación.

Como se ha mencionado anteriormente, las personas que se encuentran en situación de dependencia tienden a no mostrar sus emociones y sentimientos. Por eso, con el fin de ayudarles a exteriorizar estos sentimientos y percibir los sentimientos de los demás, es decir, **favorecer su capacidad empática tan necesaria en las relaciones sociales**, se deben programar actividades de expresión y comunicación tales como: juegos teatrales, de improvisación, danza y baile, canto que puede derivar en la creación de un coro entre las personas que viven en el centro residencial.

Tanto las representaciones teatrales como los conciertos de canto coral, pueden favorecer el desarrollo de una autoestima positiva. Cuando alguien ve valorado su trabajo y su esfuerzo y creatividad, se ve recompensado.

Además, **la música puede utilizarse a nivel lúdico y a nivel terapéutico, porque puede ayudar a desinhibir conductas que ya no se realizaban**, favoreciendo la relación con los demás. La música posee su propio lenguaje, y como ocurre con otras actividades artísticas es de gran utilidad para favorecer la comunicación de aquellas personas que por sus características físicas o psicológicas, tienen barreras para comunicarse de una forma positiva.



Dentro de estas actividades de expresión, también se pueden organizar eventos, como audiciones o representaciones en el centro residencial, lo que facilitará nuevamente las relaciones sociales. Incluso estas representaciones pueden ser motivo de conexión con el exterior y con el entorno cercano. Representar el trabajo de las personas residentes en el centro cultural del barrio o del municipio, abrirá nuevas vías de comunicación y relación entre las personas. También puede servir para relacionar a distintas generaciones, si por ejemplo quienes representan una obra de teatro o realizan una actuación musical, son personas mayores y acuden escuelas infantiles, colegios o institutos de la zona donde se relacionarán con niños y jóvenes.

A través de la música también se puede ejercitar la memoria, por ejemplo cantando canciones populares, canciones de juegos infantiles, de manos, de falda, etc.



### Citas Para Pensar

"La música es para el alma lo que la gimnasia para el cuerpo. Platón (427-347 a. C.)."

Filósofo griego.


## 1.5.- Nuevas tecnologías de la información y la comunicación social en la relación social: Internet.

A lo largo de los últimos años, se puede observar **cómo ha evolucionado la comunicación de las personas** en todos los rangos de edad. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como móviles de última generación, ordenadores personales, note-books, ... han cambiado en gran medida el modo de relacionarse con los demás.



En la actualidad, la mayoría de las personas están permanentemente localizadas a través del **móvil**. El uso del **correo electrónico** también ha posibilitado que la comunicación sea rápida y efectiva. Las **redes sociales** utilizadas en los últimos años, principalmente por jóvenes, pero también por mucha población en general, ha posibilitado crear nuevos contactos. De hecho, ahora los amigos y amigas no tienen que verse presencialmente, porque es posible tener **amigos virtuales**, con los que existe una gran afinidad, al compartir gustos, aficiones e intereses comunes.

Si para las personas en general estos avances de las nuevas tecnologías han posibilitado la comunicación y por ende las relaciones sociales, en particular para las personas en situación de dependencia han supuesto un antes y un después. Al mismo tiempo la investigación y uso de los productos de apoyo en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, han proporcionado a personas que tienen discapacidades físicas que afectan a los sentidos o a la movilidad, la oportunidad de comunicarse con el exterior ya sea bien en su ámbito familiar como en centros residenciales.

Es necesario imaginarse qué significa a una persona que sufre una  **tetraplejía** o a una persona que sufre parálisis cerebral, lo que supone poder estar conectada con el mundo exterior, gracias a programas y equipos de ordenadores accesibles y adaptados. A través de internet y medios como el WhatsApp puede mantener comunicaciones fluidas en tiempo real. Asimismo, esta persona puede pertenecer a grupos de redes sociales como Instagram y Facebook.

Por eso, podemos deducir fácilmente que **internet** es una herramienta para la participación, el entretenimiento, la comunicación y la relación social. De la misma manera, los recursos tecnológicos tienen muchas otras funciones dentro del campo de la dependencia:

- ✓ **Función educativa:** a través de la red, se puede acceder a una gama amplia de formación tanto reglada como no reglada. También se puede acceder a actividades de ocio y tiempo libre.
- ✓ **Función rehabilitadora:** la búsqueda de información, la motivación hacia el aprendizaje a través de la red, estimulan las funciones cognitivas de las persona.
- ✓ **Función normalizadora:** internet posibilita entre otras cosas, realizar gestiones con el mundo exterior, gestiones tanto del ámbito administrativo como solicitar permisos, subvenciones, prestaciones, presentar una instancia, hasta gestiones lúdicas como ir de compras de productos básicos o de ropa y complementos, comprar entradas de cine y otros espectáculos, reservar un viaje, etc.



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes leer un artículo sobre Acceso al ordenador para personas con tetraplejía. "Un ratón sin barreras".

 [Discapacidad y Nuevas Tecnologías](#) (0.13 MB)

Respecto a los **medios de comunicación social**, tales como la radio y la televisión, pueden tener muchos usos, que van desde los usos lúdicos, hasta los usos educativos. Por eso, los técnicos en atención a personas en situación de dependencia no deben renunciar a este recurso tan útil en los centros de atención residencial. No se trata de tener la televisión puesta sin analizar previamente la programación, pero sí



hacer uso de los programas como concursos y películas, que por su contenido educativo pueden ser adecuados a las necesidades de las personas con las que se trabaja.



La **prensa escrita y las revistas** suponen otro medio para mantener el contacto con lo que acontece en la sociedad, para estar informados de lo que ocurre tanto a nivel local como a nivel nacional o internacional.

En muchos hogares donde viven personas mayores solas, es frecuente encontrar que la televisión o la radio están encendidas todo el día y muchas veces estas personas manifiestan abiertamente "que les hace compañía", por tanto evitan sentimientos de soledad. La radio puede ser una buena herramienta de recogida de información para aquellas personas que tienen problemas visuales y la televisión al contrario puede ser vista por personas con discapacidad auditiva, puesto que ya en muchos casos existen programas subtítulos.

Asimismo, el **vídeo** o las **películas en streaming** son recursos tecnológicos muy útiles para su uso en los centros. Por ejemplo, se puede poner una película grabada o comprada, exponer y visionar grabaciones de las distintas actividades del centro residencial, poner cursos de distinta índole, ...


Además, las **cámaras de fotos digitales y los equipos de grabación**, servirán para recoger el día a día del centro residencial y exponerlo posteriormente como recordatorio a familiares y amigos que vengán a visitar el centro.

En el mismo sentido, el **cine** supone un recurso dentro de las tecnologías de la Información y comunicación (TIC). Hasta hace muy poco tiempo, las personas con distintas discapacidades sensoriales, incluso personas con discapacidad motora, no tenían acceso a las películas comerciales que se proyectan en las salas de cine. Cada vez existe mayor concienciación y sensibilización hace la accesibilidad para todas las personas, si bien el camino es largo y los pasos son en muchas ocasiones, demasiado cortos.



## Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver El proyecto Cine Accesible, impulsado por la Fundación Orange y por Navarra de Cine SL, que pretende acercar la cultura a las personas con discapacidad visual y auditiva como una propuesta más de integración.

 [Proyecto Cine Accesible Fundación Orange.](#)



## Autoevaluación

**Lee el texto y rellena los espacios en blanco:**

Tanto las representaciones teatrales como los conciertos de canto coral, pueden favorecer el desarrollo de una  positiva. Cuando alguien ve valorado su trabajo y su esfuerzo y creatividad se ve .

La música también puede utilizarse a nivel  y a nivel .

## 1.6.- El asociacionismo y otros recursos del entorno.

El **asociacionismo** supone la red social formalmente organizada a través de las asociaciones.

Si en circunstancias normales el asociacionismo es un medio para que las personas con iguales intereses consigan sus objetivos fijados, en el ámbito de las personas en situación de dependencia esta unión es especialmente necesaria.



Una asociación, por tanto, sería la **agrupación de personas** para alcanzar un fin común. Asimismo, existen asociaciones cuyos socios comparten los mismos objetivos pero no tienen las mismas características. Por ejemplo, una asociación para ayudar a personas en situación de dependencia, puede estar constituida por personas se encuentran en esta situación, familiares, amigos e incluso personas que sin estar vinculadas a esa realidad, están sensibilizadas ante esta problemática.

Las asociaciones, a su vez, tienen una organización regulada por ley. Es decir, está registrada y tiene unos estatutos, que recogen entre otros, sus objetivos, actuaciones y actividades para cumplirlos, la organización de gestión, gobierno y representación de la asociación, tipos de socios, etc.

Las asociaciones de vecinos, culturales, de personas mayores, de personas con discapacidad, etc, favorecen el intercambio de experiencias entre sus socios y por tanto la relación social, creando sentimientos de "pertenencia a un grupo".

Los técnicos deben conocer los **recursos asociativos de la zona** y aquellos que tengan especial vinculación con las personas en situación de dependencia y favorecer la toma de contacto de las personas residentes con las mismas, porque la participación en grupos y asociaciones potencia la socialización y por tanto la integración social de las personas.


Es necesario conocer los recursos del entorno y hacer uso de ellos para que mejorar la calidad de vida de las personas que viven en el centro residencial, pero a la vez, el centro debe estar abierto al barrio o vecindario. Las actividades que allí se realizan deben estar abiertas a la participación de las personas que no viven en el centro. Por ejemplo en centros residenciales de mayores, se puede abrir la participación de personas mayores del barrio en talleres de mantenimiento y recuperación de la memoria, gimnasia, musicoterapia, etc.

De igual forma, la salida por el entorno más próximo para realizar **tareas cotidianas** como tomar café ir de compras, participar en fiestas populares, ... ayudará a que las personas que viven en el centro no sufran el sentimiento de institucionalización.



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes encontrar un ejemplo de la asociación para la atención a personas con discapacidad intelectual y sus familias de la provincia de Albacete.

 [Asociación para la atención a personas con discapacidad intelectual y sus familias de la provincia de Albacete.](#)



### Autoevaluación

**Selecciona la opción u opciones que consideres correctas:**

- Las asociaciones que tienen como objetivos la atención a personas en situación de dependencia están compuestas exclusivamente por personas que sufren alguna discapacidad.

- Las asociaciones favorecen el intercambio de experiencias entre sus miembros y por tanto favorecen la relación social.

- Las personas en situación de dependencia que viven en un centro residencial pueden participar e incluso asociarse a las asociaciones del barrio o del municipio.

Mostrar retroalimentación

**Solución**

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto

## 2.- Habilidades sociales de la persona en situación de dependencia.

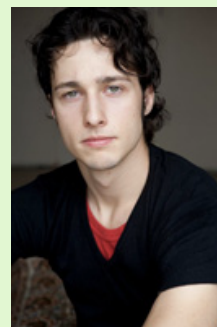


### Caso práctico

Hasta ahora Ángel ha podido analizar los recursos que favorecen las relaciones sociales. A lo largo de su estudio se ha dado cuenta, que no todas las personas se relacionan de la misma forma. Cada cual tiene una forma más o menos eficaz para establecer y mantener relaciones tanto con los profesionales del centro como con sus compañeros y compañeras de convivencia.

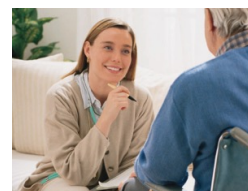
Así pues ha visto, que unas personas tienen mayor capacidad para saludar, pero les cuesta ponerse en el lugar del otro, otros no saben comunicarse de manera habilidosa y se encierran en sí mismos, otras personas no saben decir no y acceden a todo lo que se les pide...

Por tanto, para seguir con su estudio, decide profundizar más en todo lo relacionado con el campo de las habilidades sociales: sus tipos, componentes, técnicas, déficits más frecuentes en las personas en situación de dependencia. Su tutora María, le ha pedido que acuda con ella a una sesión dentro de un programa de habilidades sociales, para ver cómo se trabajan con los usuarios y usuarias. Ángel, además deberá estar muy atento a los ejercicios para la adquisición de habilidades sociales que ha preparado su tutora.



En este segundo apartado de la unidad, se va a analizar la importancia de las **habilidades sociales** para el establecimiento de las relaciones sociales.

**Es necesario aclarar que no existen unas habilidades sociales específicas para el colectivo de personas en situación de dependencia.** Como es obvio, se trata de un colectivo muy amplio, por lo que no se puede generalizar. No es lo mismo trabajar con jóvenes en situación de dependencia, que con personas mayores, Asimismo, tampoco se utilizarán los mismos procedimientos y estrategias para trabajar con personas que sufren una discapacidad motora o una discapacidad intelectual.



Por ello, ante la imposibilidad de abordar un programa concreto de entrenamiento de habilidades sociales para cada colectivo, se va a presentar una visión global sobre el concepto, tipos y componentes de las habilidades sociales, así como los déficits generales para las personas en situación de dependencia. Finalmente, se expondrá en qué consiste un entrenamiento en habilidades sociales y las técnicas para llevarlo a cabo.

## 2.1.- Concepto de habilidades sociales.

Existen muchas definiciones de habilidades sociales, una de las cuales es la que propone Caballo V.E., en su libro: **Evaluación de Habilidades Sociales**, Ed.: Pirámide, 1986.



- ✓ "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas"

Otro de los autores que más ha estudiado el tema de las habilidades sociales es **Michelson**. Según Michelson y cols: (Las habilidades sociales en la Infancia, Editorial: Martínez Roca, 1987), para quien las habilidades sociales:

- ✓ Son **conductas manifiestas**; es decir, son un conjunto de estrategias y capacidades de actuación aprendidas y que se manifiestan en situaciones de relaciones interpersonales, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- ✓ Están **dirigidas a la obtención de reforzamientos sociales** tanto externos como internos o personales (autorrefuerzo, autoestima).
- ✓ **Implican una interacción recíproca**.
- ✓ Están **determinadas por el contexto** social, cultural y la situación concreta y específica en que tiene lugar.
- ✓ Se organizan en **distintos niveles de complejidad**, los cuales mantienen una cierta jerarquía.
- ✓ Como todo tipo de conducta, se encuentran muy **influenciadas por las ideas, creencias y valores** respecto a la situación y a la actuación propia de los demás.

Tanto los déficits como los excesos de la conducta de interacción personal, pueden ser identificados con el fin de intervenir sobre ellos.



### Reflexiona

Algunos de los manuales más importantes para trabajar las Competencias Sociales (Habilidades Sociales y Habilidades Afectivo-Cognitivas) son:

- ✓ Caballo, V. E. (1989): *Teoría, Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Valencia: Promolibro.
- ✓ Capote, M.C.; López, D.; Martín E. y Padrón M. (2000): *El Programa NOUS: Inteligencia Intrapersonal. Desarrollo de la Inteligencia Emocional*. La Laguna: Ediciones Xerach.
- ✓ Goleman, D. (1996): *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.

## 2.2.- Tipos de habilidades sociales.

La **tipología de las habilidades sociales** es muy amplia. El criterio para agrupar a las mismas puede basarse en la división por sectores de edad: habilidades más utilizadas con niños, adultos, personas mayores, según el contexto donde se desarrollan: habilidades a desarrollar en el ámbito familiar, laboral, con amigos y amigas, etc.

A continuación, se muestra una tipología de habilidades diferenciándolas entre habilidades instrumentales, habilidades de relación social, habilidades de posicionamiento social y habilidades de vinculación social.



### Debes conocer

A continuación te presentamos un documento en documento, en el que debes leer la definición y explicación de cada uno de los tipos de habilidades sociales.

 [Explicación Tipos de Habilidades Sociales](#)

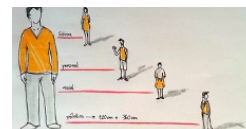


## 2.3.- Componentes no verbales de las habilidades sociales.

Los **componentes no verbales** hacen referencia al lenguaje corporal, proporcionando información sobre cómo se establece la relación con otras personas. Estos componentes deben trabajarse al inicio de los programas de entrenamiento en habilidades sociales, puesto que es la base para poder trabajar habilidades más complejas.

Los **componentes no verbales** más importantes son los siguientes:

- ✓ **El contacto ocular.** Hace referencia a cómo se utiliza la mirada en la comunicación e interacción con otras personas. Si se mantiene una mirada directa a los ojos de la otra persona, se está demostrando interés y escucha activa. Al retirar el contacto ocular se está transmitiendo al interlocutor o interlocutora que la conversación debe finalizar. Por otro lado, mantener una mirada intensa y penetrante o una mirada fija, puede intimidar al interlocutor. Cuando alguien mira fijamente a otra persona durante un largo período sin decir nada, hace que esa persona se sienta molesta.
- ✓ **La distancia interpersonal.** Hace referencia a la separación que se mantiene con las personas que se está. Cuanta más confianza se tenga con ella, menos distancia física habrá con la persona. Por ello, la distancia interpersonal se ve reflejada en una esfera que va desde la esfera íntima, que es donde se establecen las relaciones con las personas muy importantes a nivel afectivo, como padres, madres, hermanos, pareja, etc., a la esfera social que es donde se establecen las relaciones con las personas con las que no se tiene confianza. En ocasiones cuando se invade el espacio personal se genera malestar e incomodidad. Un ejemplo claro de esto es lo incómoda que se siente una persona en los ascensores o en los transportes públicos, donde hay mucha gente alrededor y que por la falta de espacio irrumpe en la esfera íntima de la persona.
- ✓ **La expresión facial.** El rostro es un espejo claro de las emociones de una persona. La expresión facial puede mostrar en una comunicación desde miedo, hasta sorpresa, indiferencia, angustia, tranquilidad, alegría, ... Por eso, la expresión facial es esencial en las relaciones sociales con las personas más cercanas, donde se vuelcan y reciben las emociones y sentimientos.



Asimismo, los profesionales deben cuidar su expresión facial, así como estar muy atentos y atentas a recoger e interpretar de forma adecuada la expresión facial de las personas con las que trabaja.

- ✓ **La postura del cuerpo.** Este componente también demuestra al interlocutor que se está manteniendo una actitud de escucha activa ante su mensaje. Si se mantiene una actitud relajada, el interlocutor sabrá que se está atendiendo a lo que está transmitiendo. Si al contrario, se mantiene una postura erguida, orientando el cuerpo hacia otro lugar que no sea el interlocutor, se está transmitiendo que lo que comenta no es interesante.



### Citas para pensar

"La cara es el espejo del alma"

"El que se guarda un elogio se queda con algo ajeno."

*Pablo Picasso.*



## 2.4.- Componentes paralingüísticos de las habilidades sociales.

Estos **componentes paralingüísticos** hacen referencia a los siguientes elementos que utilizamos durante la interacción con nuestro interlocutor:

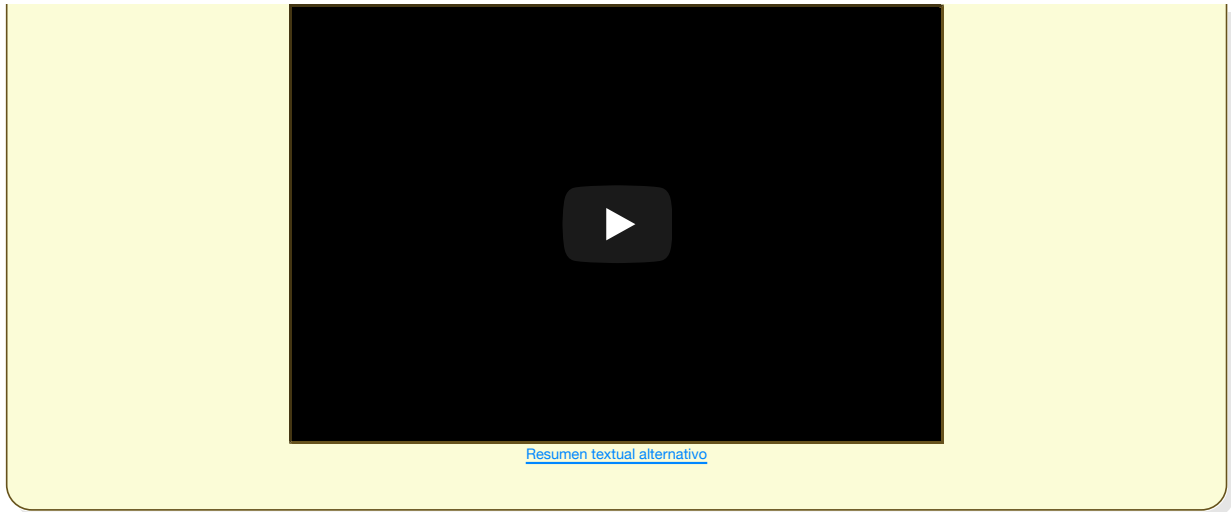


- A. **El volumen.** Por el contrario, el uso de un volumen alto puede molestar también a quién escucha. A lo largo de una conversación normal el volumen varía, dependiendo de si se desea resaltar alguna idea, o pasar por alto cuestiones menores. Su principal función es que llegue el mensaje al receptor. Por tanto, el volumen deberá estar adaptado a las características personales del mismo. Cuando el volumen es muy bajo no llega al receptor, con lo cual se puede producir irritación, malestar e inseguridad.
- B. **El tono.** El tono hace referencia a la resonancia de la voz. Se distinguen cuatro tipos de tonos:
- ✓ **La voz aguda,** el uso del tono agudo en la conversación puede ser interpretado como de tono infantil, también puede denotar queja. Este tono se asocia con personas que presentan problemas afectivos.
  - ✓ **La voz plana,** puede interpretarse como voz enfermiza, muestra desamparo y se asocia a personas que sufren depresión.
  - ✓ **La voz hueca,** puede interpretarse como una voz sin vida, vacía. Tiene pocas frecuencias altas. Se encuentra en personas que han sufrido daño cerebral y en aquellas personas con fatiga o debilidad general.
  - ✓ **La voz robusta y fuerte.** Suele causar impresión por su potencia y se encuentra en personas seguras y extrovertidas.
- C. **La fluidez/perturbaciones del habla.** Hace referencia a las vacilaciones, repeticiones, falsos comienzos en la comunicación. Un exceso de perturbaciones puede dar la impresión de inseguridad, ansiedad, incompetencia... Entre las perturbaciones se encuentran principalmente tres tipos: el uso de silencios sin rellenar, que puede interpretarse como ansiedad o enfado, el excesivo uso de palabras de relleno como "me explico", "o sea", "ya ves", o sonidos como "eh", también pueden dar lugar a interpretaciones de aburrimiento y ansiedad y perturbaciones del tipo tartamudeo, repeticiones, etc.
- D. **Claridad.** El emisor tiene que evitar hablar atropelladamente, para que su mensaje sea claro y pueda ser recibido correctamente por el receptor.
- E. **Velocidad.** El habla lenta indica tristeza, aburrimiento y el habla rápida indica excitación, alegría y sorpresa. Si se habla de forma muy lenta, las personas que escuchan pueden aburrirse e incluso impacientarse, con lo que la conversación no será gratificante. Si al contrario, se habla muy rápido, puede que la persona tenga problemas para seguir el ritmo y entender lo que se dice.



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver un vídeo muy ilustrativo, sobre la importancia de la comunicación no verbal.



[Resumen textual alternativo](#)

## 2.5.- Componentes cognitivos de las habilidades sociales.

Para un buen desarrollo de la competencia social, no sólo se tiene que analizar si la persona presenta una conducta adecuada, sino también se debe analizar cómo son sus percepciones, actitudes, expectativas, ... Existen pensamientos negativos que dificultan u obstaculizan las habilidades sociales.




Entre los **componentes y variables cognitivos** se encuentran los siguientes:

**A. Competencias**, hace referencia a:

- ✓ Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada.
- ✓ Conocimiento de las costumbres sociales.
- ✓ Conocimiento de las diferentes señales de respuesta.
- ✓ Capacidad empática o capacidad para ponerse en lugar de otra persona.
- ✓ Capacidad de resolución de problemas.

**B. Estrategias de codificación**, hace referencia a la forma que tienen las personas de percibir, pensar, e interpretar el mundo que tienen las personas.

**C. Percepción social adecuada**, hace referencia a los errores de percepción sobre otras personas o situaciones, tales como:

- ✓ Pensar que la conducta de una persona se basa exclusivamente en su personalidad sin atender a la situación o contexto en la que se produce.
- ✓ Dar demasiada importancia a la apariencia física de los demás.
- ✓ Tener  estereotipos sobre determinados colectivos, sin analizar lo que hace singular y único a una persona.
- ✓ Prestar una atención selectiva sobre la información negativa frente a la positiva que se recibe de uno mismo y del resto.


**D. Habilidades de procesamiento de la información.**

Son estructuras cognitivas de la memoria (conjunto de informaciones) que sirven para interpretar la realidad o el medio donde se desenvuelve la persona. Entre ellas se encuentran: las experiencias previas, el aprendizaje que trae consigo estas experiencias, la percepción sobre las mismas, los estereotipos y las creencias irracionales.

**E. Expectativas:** hace referencia a las predicciones sobre las consecuencias de la conducta: expectativas de auto-eficacia, sentimientos negativos sobre los resultados de una actuación...

**F. Preferencias y valores subjetivos:** Tiene que ver con los gustos y desagradados, los valores positivos y negativos que tiene una persona sobre determinadas situaciones de partida, estímulos, etc.

**G. Sistemas de autorregulación.** Esta variable se refiere a la capacidad de una persona para seleccionar en qué ambientes entrar y en cuáles no y para decidir qué hacer y que no. Es decir, supone la capacidad de una persona para no ser presionada o condicionada por el contexto en el que se encuentra.

Tiene que ver con el nivel de autoestima de la persona, con un  autoconcepto adecuado, con autoinstrucciones adecuadas, etc.



### Autoevaluación

**Rellena los espacios con la palabra adecuada.**

hace referencia a las vacilaciones repeticiones, falsos comienzos en la comunicación.

hace referencia a la resonancia de la voz. Se distinguen  tipos: voz aguda, voz hueca, voz robusta y voz plana.

**La fluidez** hace referencia a las vacilaciones repeticiones, falsos comienzos en la comunicación.

**El tono** hace referencia a la resonancia de la voz. Se distinguen **4** tipos: voz aguda, voz hueca, voz robusta y voz plana.

## 2.6.- Déficit de habilidades sociales en las personas en situación de dependencia.

Las **habilidades sociales** forman parte de la competencia social de una persona, y esta competencia social, a su vez es el resultado de la interacción que existe entre sus características personales y el contexto.

Muchas personas dependientes que viven en una institución, tienen asociadas enfermedades de diverso tipo y, a su vez, presentan **conductas inhibidas**, actitudes de aislamiento social, retraimiento, soledad, etc.



Alguna de las patologías que padecen estas personas dificultan la comunicación, tanto a la hora de expresar sus opiniones, deseos y sentimientos como a la hora de recibir los de los demás, es decir, dificulta también la capacidad empática, tan necesaria para el desarrollo de una buena competencia social.

En ocasiones, la falta de motivación hacia las relaciones sociales, viene de la mano de la falta de seguridad hacia sí mismos. El continuo deterioro físico o psíquico propicia conductas que no favorecen la interacción con iguales.

Al estado físico, también se unen **pensamientos distorsionados**, producidos por ideas irracionales sobre sí mismo y sobre los demás. El miedo al rechazo social, a veces, basado en experiencias anteriores, a veces, sin ninguna base, puede producir a estas personas cerrarse y no propiciar el contacto con los demás.

Como es obvio no todas las personas dependientes tienen los mismos déficits en cuanto a habilidades sociales.

Dependerá, entre otras cosas, de las enfermedades físicas o psíquicas que posean, del grado de dependencia en el que se encuentren, de sus experiencias vitales, familiares, sociales y personales vividas hasta el momento, de su historia de vida, de cómo ha sido su trayectoria hasta pasar a vivir en una institución.

Por ejemplo las personas con enfermedades mentales, presentan déficits en el manejo de los componentes no verbales de las habilidades sociales, tales como ausencia de contacto ocular, dificultad en establecer una distancia interpersonal adecuada, normalmente invadiendo la esfera íntima del interlocutor aunque se trate de personas extrañas, el manejo inadecuado de la expresión facial, que no concuerda con la comunicación verbal, la postura incorrecta, etc.

**Lo que sí es claro y común para todos en el trabajo de la competencia social con las personas dependientes, es que se debe trabajar en primer lugar el autoconcepto y la autoestima.** Muchas personas tienen un autoconcepto bajo, debido en gran medida a que suelen valorarse a sí mismas, atendiendo a un único grupo de referencia, al de personas en situación de dependencia, con discapacidad, enfermas, ... Por eso, es necesario fomentar que estas personas también se relacionen con otras, que no se encuentran institucionalizadas. Para ello, se puede recurrir a asociaciones, voluntarios que tengan iguales gustos o aficiones, etc.

Asimismo, los profesionales deben fijarse en las actitudes negativas, pasivas, de conformismo que presentan algunas personas institucionalizadas. No se trata de que participen porque los profesionales se lo indiquen, sin que ellos puedan exponer sus deseos e intereses. Se trata de hacer personas activas, pero a la vez asertivas, no pasivas o inhibidas que no saben decir que no.

En aquellas personas que sufren alguna enfermedad mental, es conveniente desarrollar un trabajo en habilidades sociales, siguiendo las siguientes pautas:

- ✓ **En personas que sufran una depresión**, se debe valorar la falta de motivación como un rasgo propio de su enfermedad, evitando así que el profesional se sienta frustrado en su trabajo.
- ✓ **En personas que sufran trastornos bipolares**, en su fase de excitación, se debe intentar que se calmen y proporcionarles actividades de relajación y control de emociones.

- ✔ **En personas que sufren esquizofrenia**, se debe favorecer la integración en los grupos, puesto que estas personas tienden a la soledad, a la incomunicación social y al aislamiento.



## 2.7.- Entrenamiento en habilidades sociales.

Un buen entrenamiento en habilidades sociales debería implicar:

- ✓ Entrenamiento en **habilidades**, donde se enseñan las conductas específicas, se practican y se integran en la conducta de la persona que está siendo entrenada.
- ✓ **Reducción de la ansiedad.**
- ✓ **Reestructuración cognitiva.**
- ✓ Entrenamiento en la **solución de problemas.**



Un programa típico de habilidades sociales está compuesto de tres fases:

1. Entrenamiento en habilidades sociales **básicas**, como observar, escuchar, dar y recibir retroalimentación (contacto ocular, volumen del habla, etc.)
2. Entrenamiento en respuestas sociales **específicas** como el hacer y rechazar peticiones, hacer y recibir cumplidos, recibir rechazos, iniciar y mantener una conversación, hacer y recibir críticas, manifestación de expresiones positivas, defender los propios derechos, invitar, pedir información, terminar encuentros sociales y expresar opiniones.
3. Entrenamiento en habilidades de **autocontrol** como la auto-observación, establecer objetivos realistas y concretos.

Al comenzar a aplicar un **programa de entrenamiento en habilidades sociales se debe tener en cuenta las siguientes cuestiones:**

- ✓ Que las personas con las que se esté interviniendo comprenden perfectamente los principios básicos de la conducta socialmente adecuada.
- ✓ Que la persona esté preparada para empezar el programa de entrenamiento en habilidades sociales.
- ✓ Se deberá comenzar por aquellas habilidades en las que la perspectiva de éxito con esa persona sea alta.
- ✓ Valorar los cambios que puedan producirse en su entorno a causa de la nueva conducta.

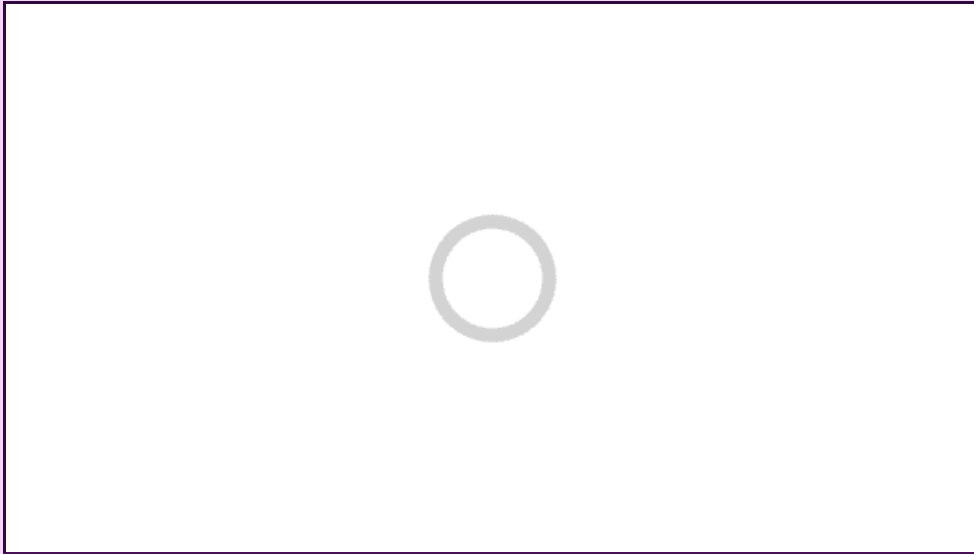
Las pautas generales que se siguen en los programas de habilidades sociales son:

- ✓ **Definición del problema:** presentación del problema y ayuda para que la persona que va a ser entrenada sea capaz de definir dicho problema y qué consecuencias en su vida diaria tiene.
- ✓ **Identificación de soluciones:** Se trata de analizar qué conducta social se desea adquirir o mantener. En este segundo paso, se analizan qué componentes tiene la habilidad en cuestión, con el fin de ir trabajando cada uno de ellos de forma gradual.
- ✓ **Exposición de un modelo.** La persona que actúa como modelo muestra la habilidad a adquirir haciendo hincapié tanto en los componentes cognitivos como verbales.
- ✓ **Ensayo y representación de la conducta.** La persona ensaya la conducta en un ambiente recreado para tal ocasión.
- ✓ **Información sobre la actuación:** utilizando refuerzos cuando se ha realizado la habilidad de forma adecuada. Se proporciona así mismo información sobre qué aspectos deberían mejorarse en la representación de esa habilidad.
- ✓ **Entrenamiento para generalizar lo aprendido.** Se trata de poner en práctica en situaciones reales de la vida cotidiana del usuario lo aprendido en el entrenamiento de habilidades sociales. Dependiendo de la población a la que vayan dirigidos los distintos entrenamientos de habilidades sociales se tiene que adaptar aspectos como:
  - ◆ Adecuación del lenguaje a la capacidad de comprensión de diversos colectivos.
  - ◆ Para apoyar la adquisición y conducta de las habilidades sociales trabajadas, se debe facilitar el recuerdo de esa habilidad a través de carteles, dibujos o murales explicando lo que es cada habilidad, fotos realizadas durante el entrenamiento, carteles dobles donde se recoja cuando una conducta es adecuada e inadecuada, etc.
  - ◆ Si las personas viven en un centro residencial o en un domicilio particular se deben realizar actividades de generalización para comprobar que la conducta o habilidad trabajada se realiza de forma adecuada en los diferentes contextos.



## Debes conocer

En la siguiente presentación, puedes encontrar ejemplos ejercicios sobre HHSS.





[PDF textual alternativo](#)

## 2.7.1.- Técnicas conductuales y estrategias para el desarrollo de habilidades sociales.

Existen muchas **técnicas y estrategias para el desarrollo de habilidades sociales**, las más utilizadas son las que a continuación se detallan:



1. **Instrucción verbal/**  **Aleccionamiento:** esta técnica se basa en explicar de forma pormenorizada en qué consiste una habilidad concreta, cuándo utilizarla, qué objetivos persigue, qué beneficios aporta, los componentes verbales y no verbales que deben acompañarla, etc. Siempre tenemos que realizar la explicación empleando frases cortas y con un lenguaje adecuado al nivel de comprensión del usuario.
2.  **Modelado:** el modelado consiste en presentar un "modelo" que represente una determinada situación para mostrar cómo debe llevarse a cabo una habilidad concreta. Esta técnica refuerza la explicación o instrucción verbal. Se aprende mejor si se utiliza un modelo con características similares a las personas que forman parte del entrenamiento: edad, características físicas y psicológicas, etc.
3. **Role-play o ensayo de conductas.** Esta técnica también conocida como juego de roles y escenificación, tiene como objetivo que las personas que se encuentran en el entrenamiento de una determinada habilidad puedan ponerla en práctica a partir de una situación simulada de aprendizaje. La persona responsable del entrenamiento deberá supervisar el ensayo conductual e introducir modificaciones.

Los pasos a seguir para llevar a cabo un role-play son:

- ✓ Presentación del modelo.
  - ✓ Comentario a la situación del modelo.
  - ✓ Realización del role-play por los sujetos.
  - ✓ Feedback de los compañeros y de la persona entrenadora del programa de habilidades.
  - ✓ Repetición del role-play.
  - ✓ Evaluación final.
4. **Reforzamiento.** Esta técnica tiene que darse de manera transversal a lo largo de todos los ensayos. Reforzar una conducta supone que la persona se encuentre motivada para seguir llevándola a cabo. Existen numerosos tipos de reforzadores y no siempre se deben administrar los de tipo material. Los reforzadores no tangibles también son enormemente efectivos como caricias, signos de aprobación, sonrisas, aplausos, etc.

Para que los reforzadores sean eficaces deben cumplir unas reglas de aplicación simples como son:

- ✓ Deben proporcionarse de un modo inmediato, no puede demorarse la aparición del refuerzo respecto a la conducta realizada.
  - ✓ Para el mantenimiento de una conducta, no sólo para la adquisición de la misma, el reforzamiento ha de ser diferente:
    - ◆ Primero se entrega el refuerzo de manera continua e inmediata.
    - ◆ Después este refuerzo pasará a ser continuo y demorado, es decir, ya no de forma inmediata.
    - ◆ Por último el refuerzo se aplicará de manera intermitente hasta que finalmente desaparezca.
5. **Retroalimentación.** Consiste en proporcionar información específica a la persona que se está entrenando sobre sus logros, mejora y desarrollo en el entrenamiento de una habilidad concreta. Hay que proporcionar esta información siempre en términos positivos. Se debe transmitir primero lo que ha realizado bien y posteriormente los aspectos a mejorar, nunca se dirá: "esto lo has hecho mal". Se le animará a que siga practicando y se le explicará de forma detallada aquellos aspectos que debe cambiar.



6. **Actividades de generalización** (Tareas para casa). Esta técnica permite a la persona que está siguiendo un entrenamiento en habilidades sociales trasladar lo aprendido a un ambiente real. Se trata de poner en práctica una determinada habilidad concreta en diferentes contextos.

Las tareas para casa son actividades concretas que la persona que entrena pedirá que realice a la persona entrenada. Estas conductas a ensayar en otros contextos tienen que haberse entrenado previamente. Deben estar muy especificadas las conductas a realizar así como el momento y el contexto donde llevarse a cabo.

Entre las tareas que se mandan se encuentran el registro de su nivel de ansiedad en situaciones determinadas, el registro de las situaciones en las que ha actuado habilidosamente, de situaciones en las que les gustaría haber actuado así, etc. A través de ellas las habilidades aprendidas se practican en el ambiente real. Los beneficios de las tareas para casa son:

- ✓ Acceso a las conductas privadas: la terapia continúa incluso en ausencia del profesional.
- ✓ Eficacia en el entrenamiento.
- ✓ Un mayor autocontrol.
- ✓ Transferencia del entrenamiento: la persona transfiere lo que aprendido al mundo exterior.



## Para saber más

En el siguiente enlace puedes leer un artículo sobre la familia y las relaciones sociales en las personas con inteligencia límite (páginas 20-21).

 [Familia y relaciones sociales en las personas con inteligencia límite.](#)



## Autoevaluación

**Selecciona la opción falsa y verdadera**

- Respecto a la técnica del modelado, se aprende mejor si utilizamos un modelo con características similares a las personas que forman parte del entrenamiento.
- Existen muchos tipos de reforzadores, pero en los entrenamientos de habilidades sociales sólo debemos proporcionar los reforzadores materiales.

Muy bien sigue así.

Falsa. Los reforzadores pueden ser de tipo material y no tangible como sonrisas, caricias que son de gran eficacia.

### Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

## 2.7.2.- Técnicas cognitivas y estrategias para el desarrollo de habilidades sociales.

Al contrario que las técnicas conductuales, estas **técnicas no inciden directamente sobre la habilidad que se quiere adquirir o mantener**, sino que inciden en los procesos cognitivos y emocionales que subyacen en la misma. Es decir, se trata de trabajar simultáneamente una serie de técnicas de reestructuración cognitiva y emocional.



Para ello, es necesario identificar los pensamientos erróneos que producen ideas disfuncionales e imposibilitan que las habilidades sociales se desarrollen de forma positiva.

Por ejemplo, si una persona está continuamente enviándose mensajes personales del tipo "no sirvo para nada", "todo me sale mal", "no merece la pena intentar nada nuevo"... está construyendo una barrera mental que le va a impedir conseguir desarrollar una serie de habilidades sociales. Por tanto, se trata de ir desterrando a la vez estos pensamientos que distorsionan la realidad e impiden a la persona avanzar. No servirá de nada que una persona imite una conducta si realmente considera que fuera del entrenamiento no será capaz de realizarlo porque se siente inferior o porque cree que todo en la vida le sale mal...

**Reestructuración cognitiva.** Consiste en un conjunto de estrategias que ayudan a la persona a percibir e interpretar el mundo que le rodea de una manera más adaptada y positiva. Como se ha comentado anteriormente, se intenta que la persona sea consciente de los errores y distorsiones cognitivas que comete (personalización, victimización, culpabilidad, idea errónea de justicia,) para controlar sus autoverbalizaciones y pensamientos negativos.

**Técnicas de relajación.** Muchas veces la causa principal de que una persona no sea habilidosa socialmente se encuentra el temor o ansiedad que le produce enfrentarse a determinadas situaciones sociales. Para combatir esta ansiedad, son adecuadas distintas técnicas de relajación y control mental, control de la respiración, etc. Asimismo, la relajación puede ser de gran utilidad para controlar emociones negativas, como la ira, agresividad, impulsividad, ...

**Entrenamiento en resolución de problemas interpersonales.** En muchas ocasiones se plantean conjuntamente con los entrenamientos en habilidades sociales, entrenamientos para adquirir habilidades cognitivas que sirvan a la persona a resolver problemas interpersonales.

Estos programas incluyen la resolución de conflictos mediante un entrenamiento en:

- ✓ Pensamiento **alternativo**: es la habilidad para buscar distintas soluciones a un problema planteado.
- ✓ Pensamiento **causal**: consiste en ser capaz de analizar la relación causa-efecto de la propia conducta y de los efectos que produce.
- ✓ Pensamiento **consecuencial**: consiste en ser capaz de valorar las soluciones planteadas en función de los efectos positivos y negativos que puede traer consigo.
- ✓ Pensamiento **medio-fin**: es la capacidad para planificar los pasos necesarios para lograr un fin o meta personal.



### Autoevaluación

Relaciona definición con el tipo de pensamiento.

#### Tipos de pensamientos

Definición	Relación	Concepto
Habilidad para buscar distintas soluciones a un problema planteado.	■	1. Pensamiento causal.

Definición	Relación	Concepto
Consiste en ser capaz de analizar la relación causa-efecto de la propia conducta y de los efectos que produce.	<input type="checkbox"/>	2. Pensamiento Medio-fin.
Consiste en ser capaz de valorar las soluciones planteadas en función de los efectos positivos y negativos que puede traer consigo.	<input type="checkbox"/>	3. Pensamiento Alternativo.
Es la capacidad para planificar los pasos necesarios para lograr un fin o meta personal.	<input type="checkbox"/>	4. Pensamiento Consecuencial.

Tipos de pensamientos alternativo, causal, consecuencial, medio-fin.

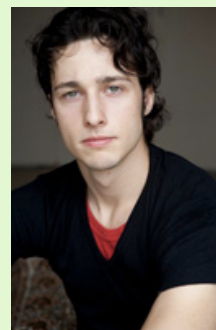
## 3.- Solución de conflictos en la atención domiciliaria e institucional.



### Caso práctico

Ángel después de haber podido asistir a las sesiones programadas por María su tutora para entrenar las habilidades sociales con los usuarios y usuarios del Centro Residencial, Ángel se ha dado cuenta de que existen numerosos conflictos de convivencia, tanto entre los residentes como entre los profesionales y los usuarios.

Para ver cómo influyen estos conflictos en el día a día de la vida del Centro, Ángel, analiza qué tipo de conflictos se dan, por qué se producen y cómo son resueltos por los profesionales que allí trabajan y muy especialmente cómo los afronta María su tutora, quién introduce también en el entrenamiento de las habilidades sociales ejercicios de resolución de conflictos.



**Los conflictos que se producen en el ámbito del domicilio, tienen características diferenciadas de los que pueden surgir en el ámbito institucional.** A pesar de que el denominador común pueden ser los problemas surgidos durante la convivencia, en cada ámbito los conflictos tienen sus peculiaridades.



Así en el ámbito domiciliario, en ocasiones los conflictos vienen por la sobrecarga de trabajo a la que está sometido el cuidador o cuidadora principal, el escaso tiempo libre que poseen, lo que trae consigo una renuncia a su propia vida personal, de pareja, etc., que se convierte en un foco de frustración y de conflictividad. Las personas en situación de dependencia, en el ámbito domiciliario, también suelen ser muy demandantes e incluso exigentes hacia las personas que les cuidan. Incluso en ocasiones, exigen cuidados y atención más allá de que realmente precisan y su dependencia no es sólo física, sino también emocional de las personas que les cuidan. A esto hay que añadir que los lazos familiares son muy estrechos y los sentimientos de culpa y responsabilidades mal atribuidas pueden traer consigo distintos conflictos. En ocasiones son los miembros de un mismo domicilio, cónyuge o hijos de la persona en situación de dependencia, quienes tienen los conflictos entre sí, a la hora de distribuir la carga de trabajo que precisa su familiar.

En el ámbito institucional, al contrario, los conflictos, tienen que ver menos con aspectos afectivos y suelen surgir más entre los usuarios y profesionales, por la diferente concepción del servicio que debe recibirse. Se trata de una relación de cliente-profesional, en la que el usuario, "cliente" o sus familiares, exigen un servicio que consideran que tienen derecho a percibir porque "pagan" o son beneficiarios de una prestación.

También surgen conflictos entre las propias personas residentes. Por ejemplo, problemas básicos de convivencia entre personas que tienen hábitos y costumbres diferentes, que no se conocen entre sí y que además sufren una discapacidad por la que tienen que ser atendidos.

## 3.1.- Concepto de conflictos.

Respecto a los conflictos, es necesario desechar la creencia errónea de que los conflictos son negativos y que deben evitarse. Al contrario, los conflictos en un grupo pueden dar muestra de la madurez de una persona o de un grupo. Los conflictos en sí no son negativos, lo negativo es la forma de hacerles frente, no sabiendo resolverlos o en ocasiones evitando afrontarlos, pensando que si no se destapan "pasarán" sin más. Sin embargo, esto no es así, ya que un conflicto latente que se destapa, cada vez se hace más y más grande, produciéndose el efecto de bola de nieve.



En una institución o centro residencial donde conviven muchas personas que en ocasiones no han elegido estar allí, se originan además de los conflictos propios de la convivencia, otros añadidos como vivir junto a otras personas con las que no existen lazos familiares ni de amistad, el seguimiento de pautas y normas claras fijadas por los profesionales, etc.

Para favorecer la resolución de conflictos y prevenir los mismos, es necesario **reflexionar sobre las actitudes básicas que los profesionales deben fomentar** para conseguir una convivencia en armonía. Estas actitudes son:

- ✓ **Ser conscientes de la dignidad del ser humano.** Se debe creer en la persona y dignificar su vida, a pesar de la situación de dependencia en la que se encuentre.
- ✓ **Justicia o actitud moral,** actuando en cada momento con equidad y equilibrio.
- ✓ **Respeto:** a la personalidad y a los gustos, deseos y preferencias de cada persona.
- ✓ **Empatía:** ser capaz de ponerse en el lugar del otro, favoreciendo que también los usuarios y usuarias desarrollen esta habilidad.
- ✓ **Aceptación incondicional del otro:** no significa que se apruebe lo que los demás hagan sin más, sino de que se les acepte como son sin juzgarles.
- ✓ **Confianza en los demás:** mostrando que se cree en la valía de cada persona.
- ✓ **Tolerancia:** aceptando las opiniones y las opciones diferentes a las propias.
- ✓ **Cooperación para conseguir un mismo fin:** la convivencia satisfactoria.
- ✓ **Diálogo** sincero entre las partes.
- ✓ **Compartir.**
- ✓ **Participación grupal:** compartiendo con el resto, problemas, alegrías, logros, intereses e ilusiones.
- ✓ **Responsabilidad:** tomando conciencia de las propias obligaciones que se tienen como personas y miembros de un grupo.
- ✓ **Buenos modales:** se tendrá especial cuidado en el trato con los usuarios, intentando que sea una señal de identidad del centro residencial, cumpliendo normas básicas de educación...

Por tanto, se entiende por conflicto lo siguiente:

- ✓ Un conflicto es una diferencia expresada entre varias partes, que tienen motivaciones incompatibles y que tienen conciencia de la interferencia del otro en la persecución de sus objetivos.
- ✓ El conflicto es algo dinámico, que evoluciona, tiene un crecimiento, un desarrollo y un desenlace.



### Citas Para Pensar

Cuanto más tarda en hablarse más costoso parece volver a hacerlo. "**Así empieza lo malo**" (2014), **Javier Marías**



## 3.2.- Tipos de conflictos: interpersonales.

El ámbito de la atención a la dependencia, como en la vida de cualquier grupo humano, no está exento de conflictos. Pero estos conflictos no deben verse como una amenaza, sino como una realidad y una oportunidad para crecer como grupo. Si al contrario, se ignoran las situaciones conflictivas y no se gestionan adecuadamente, supondrá un obstáculo para el funcionamiento, puesto que los conflictos pueden afectar a la calidad de vida de los usuarios y usuarias, así como a las condiciones laborales de los profesionales que allí trabajan.



**Los conflictos interpersonales son los conflictos que se producen en la interacción entre las personas que tienen relación entre sí, bien sean relaciones de amistad, familiares, de trabajo, de convivencia en un centro residencial, etc.** Cuanto mayor sea el grado de relación, más afectarán a las emociones y más difícil resultará su resolución. Asimismo, cuando el desacuerdo surge en el campo de los valores, los conflictos pueden hacer muy difícil la convivencia.

Existe una gran diversidad de clasificaciones a la hora de diferenciar los tipos de conflictos. A continuación se muestra una de ellas, considerada la más acorde para ilustrar los tipos de conflictos que pueden surgir en el trabajo con personas en situación de dependencia.

- ✓ En los **centros residenciales**. Suelen surgir disputas y discusiones entre usuarios, derivados de sentimientos de territorialidad y propiedad, por ejemplo:
  - ◆ Pueden ser comunes las disputas por ocupar determinados lugares en espacios comunes como en el comedor, por ver un programa de televisión u otro en la sala de estar,
  - ◆ Aparecerán conflictos sobre el uso de determinadas propiedades individuales que no se desean compartir. Son frecuentes los conflictos entre usuarios que comparten dormitorio, acusando al otro de invadir su
- ✓ En la **atención domiciliaria**. Suelen surgir conflictos interpersonales entre familiares por distintas causas:
  - ◆ Por la distribución de los cuidados entre los miembros de la familia.
  - ◆ Por la pérdida de libertad y sentimiento de estar "atado" a la persona dependiente.
  - ◆ Por los gastos económicos que ocasionan los cuidados y por consensuar la procedencia de los mismos.
  - ◆ Por el agotamiento físico y psicológico del cuidador o cuidadora informal.
  - ◆ Por las consecuencias de decidir ingresar o no a la persona dependiente en una institución



### Citas para pensar

El conflicto es como el agua. Si existe demasiada provoca inundación, pero si no existe provoca sequía, en la que nada nuevo nace.

*Caty Constantino.*

## 3.3.- Conflictos grupales.

---

En esta categoría se incluyen tanto a los **conflictos internos en los grupos** como los conflictos entre distintos grupos enfrentados entre sí.

No obstante, este tema se centra en los conflictos internos en los grupos, siendo los más comunes las disputas para ejercer el liderazgo, así como el ejercicio de otros roles que se dan en casi todos los grupos. Existen conflictos entre los distintos roles que pueden darse en un centro residencial, entre profesionales y usuarios, si bien el término usuario debe ampliarse también a los familiares de las personas que viven en el centro. Entre estos conflictos se pueden citar los siguientes:



- ✓ **Conflictos derivados de problemas o fallos de la comunicación:** malos entendidos, escasa o nula escucha activa por parte de los usuarios o de los profesionales, etc.
- ✓ **Conflictos de intereses** entre lo que esperan y desean del trato profesional hacia ellos mismos o sus familias y lo que realmente reciben. Surgirán conflictos si las expectativas del cuidado son muy altas.
- ✓ **Conflictos entre la percepción** que tengan los usuarios y familiares sobre las obligaciones del centro y sus
- ✓ **Conflictos entre los usuarios y familiares**, por la falta de visitas o la poca frecuencia de las
- ✓ **Conflictos derivados del cuidado asistencial** son:
  - ◆ La infravaloración de los cuidados. En ocasiones, tanto usuarios como familiares no valoran en su justa medida el cuidado y tratamiento recibido.
  - ◆ La cantidad, calidad y premura en la atención a los usuarios y usuarias. Pueden aparecer conflictos a la hora de la valoración de la comida, por ejemplo, protestar porque la comida está sosa, cuando el usuario o usuaria tiene problemas de hipertensión cuando llaman a cualquier profesional y no acude inmediatamente a la llamada, por tener otras ocupaciones, etc.
  - ◆ Rechazo a ser atendidos por un profesional concreto.
  - ◆ Discusiones por preservar la intimidad y la privacidad, sobre todo en aspectos de higiene personal y relaciones sentimentales entre usuarios.
  - ◆ Conflictos derivados por la falta de acatamiento de normas.



## Citas para pensar

Por un año lleno de piedras... ( teoría positiva del conflicto).

El distraído tropezó con ella.

El violento la usó como proyectil.

El emprendedor construyó con ella.

El caminante cansado, la usó como asiento.

Para los niños fue un juguete.

Drummond hizo poesía con ella.

David mató a Goliat.

Miguel Ángel extrajo de ella, la más bella escultura.

En todos los casos la diferencia no estaba en la piedra, sino en el hombre.

No existe piedra en tu camino que no puedas aprovechar para tu propio crecimiento.

*Revista Digital Psicología y Emergencias*

## 3.4.- Ejercicios de resolución de conflictos.

Los pasos a tener en cuenta en la **solución de conflictos**:

1. **Separar el problema de las personas.** En muchas ocasiones se piensa que el problema es una persona concreta, porque la gente se deja llevar por las primeras impresiones o porque se asocia el problema a esa persona.
2. **No llevar una postura fija.** Es necesario adoptar una intención sincera de ir a negociar desde intereses comunes, no desde una postura fija.
3. **Buscar todas las alternativas posibles.** Es preciso desarrollar el pensamiento alternativo para imaginar el mayor número posible de
4. **Elegir una alternativa por razones objetivas.** La alternativa elegida no puede ser fruto del triunfo de una de las partes sino del interés



Existen **tres posibles soluciones a los conflictos**: un enfoque **ganando-perdiendo**, un enfoque **perdiendo-perdiendo** y un enfoque **ganando-ganando**.

El enfoque que muestra mayores ventajas es el ganando-ganando, por razones obvias, donde las dos partes a través del diálogo y la negociación ceden en sus posturas asumiendo los razonamientos de la otra persona.

El proceso de resolución de conflictos debe seguir 8 pasos, según el autor Dudley Weeks:

- ✓ Crear una atmósfera afectiva.
- ✓ Aclarar percepciones
- ✓ Centrarse en las necesidades individuales y compartidas.
- ✓ Crear un poder positivo compartido.
- ✓ Mirar al futuro y aprender del pasado.
- ✓ Generar opciones.
- ✓ Desarrollar "cosas que se pueden hacer".
- ✓ Llegar a acuerdos de beneficio mutuo.

Como se ha comentado, el conflicto es un proceso natural a la existencia humana. No es algo negativo, algo que deba evitarse. Se debe considerar el conflicto como un aprendizaje, como una experiencia vivida en el desarrollo de la convivencia. Lo que sí es claro es que hay que afrontar los conflictos de forma creativa, analizándolos y enfrentándose a ellos de forma crítica y positiva. También es evidente que la agresividad no ayudará nunca a resolver conflictos. El diálogo y la clarificación de las percepciones sobre el origen y desarrollo del conflicto es también vital para su resolución.

La voluntad de las partes por resolver el conflicto es necesaria. Si una de las dos partes se niega en rotundo a dialogar y negociar, de nada servirá intentar llegar a un acuerdo. Es por tanto necesario la que las partes respeten las razones del otro y que exista o se establezca un clima de confianza recíproca.



### Debes conocer

En la siguiente presentación puedes ver, una serie de ejemplos sobre ejercicios para la Resolución de Conflictos.



[PDF textual alternativo](#)



## Autoevaluación

De las siguientes afirmaciones señala cuáles son verdaderas:

- El conflicto es siempre negativo y para el bien de la convivencia debemos evitarlo siempre.

-----

- Los conflictos en un grupo pueden dar muestra de la madurez de una persona o un grupo.

-----

- Los conflictos en sí no son negativos, lo negativo es la forma de hacerles frente, no sabiendo resolverlos o en ocasiones evitando afrontarlos.

-----

Mostrar retroalimentación

### Solución

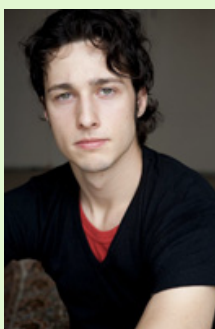
1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto

## 4.- Modificación de conductas.



### Caso práctico

**Ángel** ya tiene una idea clara tanto de los recursos como de las habilidades que favorecen las relaciones sociales. También ha visto qué conflictos más frecuentes surgen en el día a día y cómo resolverlos. De igual forma, **Ángel** se ha encontrado con conductas de usuarios y usuarias que es necesario modificar en beneficio de la convivencia. Para ello, analiza las técnicas y procedimientos que ha utilizado su tutora **María** para aumentar, mantener e incluso eliminar conductas de las personas residentes que viven el Centro y ha reflexionado y aprendido sobre ello, siendo una experiencia muy enriquecedora para su formación tanto a nivel profesional como personal.



En este último apartado de la unidad se va a analizar aquellas técnicas que permitan modificar la conducta de las personas con las que se va a intervenir.

Para la adquisición, mantenimiento, modificación o eliminación de conductas, es importante el **uso de reforzadores** tanto **positivos** como **negativos**. Si el objetivo es que una conducta se adquiera o se mantenga se utilizarán reforzadores positivos que sirvan como recompensas a las conductas mantenidas, si por el contrario el objetivo es que una conducta desaparezca ~~utilizaremos~~ se utilizarán reforzadores negativos.



Si una conducta no deseada se mantiene a pesar de la intervención, es necesario suprimir la respuesta mantenida hasta ese momento.

Existen **procedimientos o técnicas que utilizan refuerzos negativos o castigos** como el «**tiempo fuera**» o el «**coste de respuesta**».

- ✓ El **tiempo fuera**: cuando se produce la conducta agresiva, se elimina durante un período de tiempo (por ejemplo, entre 5-15 minutos) la posibilidad de acceder a los reforzadores positivo (algo que agrade a la persona), situándole en un lugar aparte. No obstante, en centros residenciales es conveniente utilizar el tiempo fuera sin exclusión. Es decir, la persona no es cambiada de lugar y puede observar cómo los demás tienen acceso al reforzamiento, pero ella no puede participar.
- ✓ El **coste de respuesta**: consiste en retirar algún reforzador positivo cuando se produce la conducta agresiva. Puede consistir en pérdida de privilegios como no poner su programa favorito en la tele, etc. El proceso a seguir para aplicar esta técnica es el siguiente:
  - ◆ Se retira el refuerzo, por ejemplo, se deja de prestar atención a la persona que ha tenido una conducta agresiva, como insultar a un compañero, tirar algún objeto,
  - ◆ Se premian o refuerzan aquellas conductas positivas opuestas a la agresión, como compartir

algún material, ayudar a un compañero, etc. El refuerzo o premio será de tipo social como una sonrisa, alabanzas o elogios, reconocimiento a la tarea realizada, contacto físico como caricias, presentarle como modelo de conducta ante los demás, elegirle para determinadas actividades, etc. En esta técnica es muy importante premiar los comportamientos adecuados.

## 4.1.- Procedimientos

A continuación se expone el **procedimiento básico para modificación de conductas**:

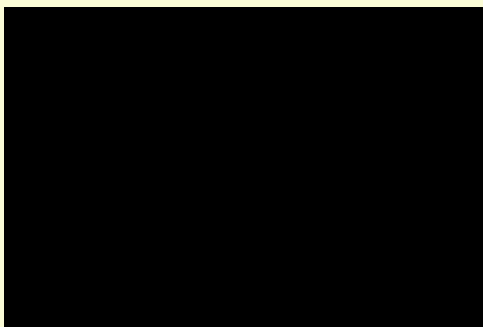
1. **Observar** el comportamiento de la persona.
2. **Hacer una lista** de conductas problema.
3. **Ordenar la lista** por orden de prioridades.
4. **Señalar las conductas que primero se desean modificar**, seleccionando aquellas en las que se puede obtener un resultado más rápido.
5. **Elegir** una o dos conductas para modificar y olvidar las restantes.
6. Hacer un **plan** sobre las medidas que se tomarán en caso de que la persona lo haga bien (positivas) y en caso de que lo haga mal (negativas).
7. **Explicar** a la persona la nueva situación y **las nuevas normas**.
8. **Ser constantes** en su puesta en práctica.



### Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver un cortometraje, en el que se ve cómo se adquieren y se repiten conductas en la infancia y cómo se exteriorizan a través del juego.

#### Papás y mamás



[Resumen textual alternativo](#)



## 4.2.- Estrategias.

A continuación se explican las **estrategias que se pueden utilizar en el aprendizaje y modificación de conductas**:



- ✓ **Indicaciones conductuales:** es necesario explicar a la persona residente las conductas concretas que se espera de ella, los comportamientos adecuados esperados y ofrecerle instrucciones de manera verbal o con apoyo escrito y audiovisual.
- ✓ **Asignación de tareas:** En la implementación del programa de modificación de conducta, la persona debe practicar la conducta trabajada hasta la siguiente sesión donde se tratará una nueva o se afianzará la tratada.
- ✓ **Ofrecer modelos de acción:** Esta estrategia tiene como objetivo presentar patrones de conducta que deben ser aprendidos, ofreciendo a la persona un modelo de comportamiento nuevo para que pueda ser incluido en su repertorio conductual.
- ✓ **Probar alternativas:** Esta estrategia consiste en representar escenas de situaciones de la vida real. Después de la representación se analizarán los efectos positivos de nuevas conductas con el fin de adquirir las mismas o practicar y perfeccionar las que ya tenía.
- ✓ **Retroalimentación y repasar lo aprendido:** Esta estrategia se basa en proporcionar información útil sobre las conductas que se hayan realizado correctamente y señalar los aspectos a que se deben mejorar de otras conductas. De esta forma, se realiza un repaso sobre lo aprendido, fijando conceptos y aspectos trabajados durante la sesión.
- ✓ **Reforzar conductas:** una estrategia básica para que la persona siga motivada en la adquisición, mantenimiento y eliminación de conductas es utilizar felicitaciones a modo de refuerzos positivos. Se trata de reconocer el esfuerzo por el trabajo desarrollado, valorando los progresos.



### Autoevaluación

**Rellena los siguientes huecos con los datos correctos:**

Existen procedimientos o técnicas que utilizan refuerzos  o castigos, como el “ fuera” o el “coste de .

Enviar

## 4.3.- Técnicas de modificación de conductas.

---

La **modificación de conducta** tiene como objetivo promover el cambio a través de técnicas psicológicas, para mejorar el comportamiento de las personas. Se trata de mejorar el comportamiento de los sujetos, hacerles por tanto más competentes socialmente, desarrollando sus potencialidades y oportunidades disponibles en su medio. De igual forma, se trata de que las personas con las que se interviene adopten actitudes y conductas útiles para desenvolverse en su contexto o entorno social o personal.



Las técnicas de modificación de conducta como se ha comentado, favorecen la competencia social, fomentando el bienestar y la satisfacción de la persona a la que se ha entrenado. Si la modificación de conducta se realiza sin el convencimiento de la persona con la que se actúa, esta satisfacción personal puede que no se produzca, por lo que es importante en el caso de las habilidades sociales, que se trabajen previamente los aspectos cognitivos.

Las **técnicas de modificación de conducta** son aquellas técnicas que se utilizan para:

- ✔ **La adquisición de nuevas conductas.**
- ✔ **El mantenimiento o incremento de las conductas que ya se poseen.**
- ✔ **La reducción o la eliminación de las conductas inapropiadas.**

En los siguientes apartados se explica de modo general, qué técnicas son las más utilizadas dependiendo de si se quiere que la persona adquiera, mantenga o elimine determinadas conductas.

## 4.3.1.- Técnicas para la adquisición de nuevas conductas.

Las **técnicas básicas para modificar conductas** se deben comprender a fondo antes de empezar a aplicarlas, para estar seguros de que a través de la intervención se consiga que la persona tenga una conducta adaptada que le permita adquirir y desarrollar una alta competencia social.



Entre estas técnicas básicas destacan:

El  **elogio** .

La crítica constante combinada con pocos elogios da malos resultados. Si el profesional se fija sobre todo en los hechos positivos, se conseguirá una mejor conducta porque la persona se acostumbrará de este modo a obtener la atención.

El modo más eficaz de conseguir una buena conducta es moldearla con **elogios**. Para ello, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

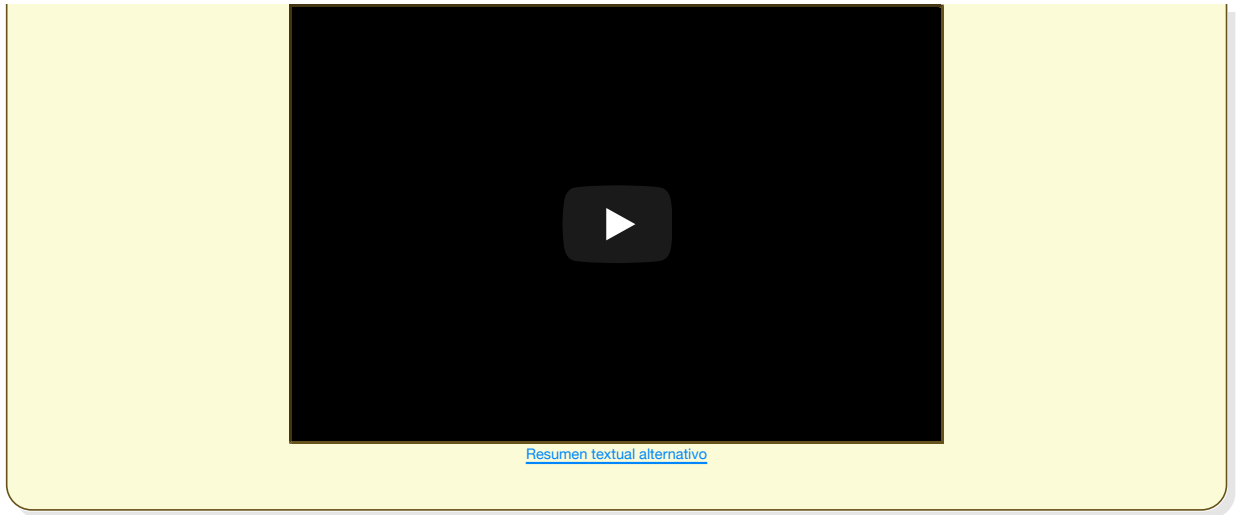
- ✓ **Elogiar el comportamiento y no la personalidad.**  
Si se centran los esfuerzos en la conducta, en el comportamiento mostrado y no en la personalidad etiquetando a la persona es mucho más probable que se pueda llegar a la meta propuesta. El modo más eficaz de formar una buena conducta es moldearla con elogios.
- ✓ **Usar elogios concretos.**  
El propósito de elogiar es aumentar las conductas deseables. Por eso, es necesario hacer hincapié en qué conducta concreta se persigue. Cuanto más concreto sea el elogio, mejor comprenderá la persona qué es lo que hace bien y será más probable que lo repita.
- ✓ **Elogiar los progresos.**  
Se debe empezar a elogiar cada pequeño paso dado hacia la conducta deseada. Cuando el nuevo comportamiento esté bien establecido, se necesitarán menos elogios para mantenerlo. Por eso, no es necesario continuar elogiando a la persona constantemente. Es mejor elogiarle de vez en cuando.
- ✓ **Elogiar inmediatamente.**  
Los elogios son más eficaces, cuando se producen pronto. No debe pasar demasiado tiempo entre el comportamiento positivo y la respuesta del profesional.



### Para saber más

En el siguiente vídeo se puede ver, de forma exagerada eso sí, cómo influyen los padres como modelos en la conductas de sus hijos.

**La influencia del modelo de los padres y madres en sus hijos.**



## 4.3.2.- Técnicas para mantener o incrementar las conductas.

### Reforzar las conductas deseables.

Cuando la persona deja de comportarse de manera inadecuada, hay que dejar de ignorarle y reforzar la nueva conducta inmediatamente. Ante esta nueva conducta el profesional mostrará interés.



### Técnica del disco rayado.

Se utilizará esta técnica cuando la persona requiera algo que se le ha negado previamente. Para ello, es necesario responder de una manera adecuada a sus súplicas, explicándole razonadamente por qué no se accede a sus deseos. El profesional repetirá insistentemente el contenido de su mensaje, el cual será breve. Se continuará realizando la actividad, de la manera más natural posible, y se aplicará «el disco rayado» una y otra vez, repitiendo la negativa cada vez que la persona ~~no~~ insista en su requerimiento. Si la técnica está bien utilizada, las peticiones de la persona irán disminuyendo porque se cansará de pedir y de obtener siempre la misma respuesta.

### Dar recompensas.

La recompensa de conductas deseables actúa como refuerzo porque hace que la persona se sienta bien por lo que ha hecho y quiera repetirlo para sentirse satisfecha. Las recompensas por tanto proporcionan motivación.

La recompensa debe ser adecuada y proporcionada a la conducta mostrada. Algunas de las directrices a seguir para que las recompensas sean efectivas son:

- ✓ **Variar las recompensas.**

Con el fin de que las recompensas no pierdan su eficacia, es conveniente ir las variando poco a poco, para que sigan despertando interés en la persona y no acabe cansándose de ellas.

- ✓ **Cumplir siempre lo prometido.**

La persona debe confiar en el profesional y en sus intervenciones. Si el profesional se compromete a dar un premio a la persona cuando adopte una actitud o una conducta determinada, es muy importante que el profesional también cumpla su compromiso. El incumplimiento o su retraso suponen para la persona una traición.

- ✓ **Necesidad de tiempo.**

Modificar la conducta de una persona requiere tiempo y también la motivación adecuada. Al principio, es necesario recompensar cualquier progreso, de tal forma que se utilice la recompensa para conseguir la nueva conducta. A medida que pasa el tiempo se requerirán menos esfuerzos para mantener esta conducta.



### Citas para pensar

Nuestro carácter es el resultado de nuestra conducta.

*Aristóteles*

## 4.3.3.- Técnicas para reducir o eliminar conductas.

### Ignorar determinados comportamientos.



Una de las técnicas más eficaces para eliminar determinados comportamientos disruptivos es simplemente ignorarlos. En ocasiones lo único que pretende la persona con esos comportamientos es llamar la atención. Por eso, el profesional le presta atención, reforzará su conducta y la persona volverá a repetirla cada vez que quiera que el profesional le preste atención.

Esta técnica de ignorar comportamientos inadecuados, debe acompañarse con prestar atención a aquellas conductas deseables.

No obstante, es muy importante tener en cuenta que la técnica de ignorar determinadas conductas, no se aplica a aquellas conductas que impliquen un riesgo o peligro para la integridad de la persona. Por el contrario, esta técnica se basa en ignorar sólo aquellas conductas que se realizan con el único objetivo de llamar la atención.

### No prestar atención al comportamiento indeseado.

Esta técnica consiste en no reaccionar ante una conducta inapropiada de manera verbal o no verbal. Es decir, no se debe mirar a la persona, ni mantener un contacto ocular con ella, porque esto le da señales de que el profesional le presta atención. Se debe mirar a otro sitio, salir de su campo visual, etc. De igual manera, no se debe mostrar ninguna expresión facial. El profesional debe fingir, de la manera más creíble posible, que no le importa ni le afecta la situación, continuando con lo que está haciendo.



## Autoevaluación

Relaciona el tipo de técnica con la finalidad de su aplicación en la adquisición, mantenimiento o eliminación de conductas.

### Técnicas conductuales

Técnica	Relación	Finalidad
El elogio.	<input type="checkbox"/>	1. Técnica para la disminución o eliminación de conductas.
Disco Rayado.	<input type="checkbox"/>	2. Técnica para la adquisición de nuevas conductas.
Ignorar.	<input type="checkbox"/>	3. Técnica para mantener o incrementar conductas.

Enviar

Técnicas conductuales según su finalidad de aplicación.

## Anexo I.- Tipos de habilidades sociales.

**Las habilidades sociales se clasifican en las siguientes categorías:**

**Básicas o instrumentales:** Se consideran básicas no por ser sencillas o simples, sino porque son necesarias para realizar el resto de habilidades. Las habilidades esenciales para interactuar con los otros son las siguientes:



- ✓ Los profesionales deben escuchar, que no es lo mismo que oír, a las personas con las que interviene. Por eso, es necesario saber escuchar, no sólo lo que dicen las personas, sino lo que se esconde detrás de esa manifestación. Es decir, es preciso ser habilidosos para captar qué significado tiene y cómo lo dicen.
- ✓ Saber expresarse no es sencillo. Los profesionales deben ser hábiles en el manejo de la comunicación verbal y no verbal. Es importante cuidar al máximo la mirada, la postura, la entonación, el tono de voz, la proximidad corporal en la comunicación que se establezca con la persona.

**Relación social o sociabilidad:** Se refiere a las habilidades que se necesitan para las interacciones con personas de un círculo social amplio, es decir, más superficial, más lejano a las relaciones personales. Para ello, son necesarias las habilidades de saludar con educación, sin inhibirse o evadir el saludo. Se trata de habilidades de uso cotidiano y continuado. Dentro de esta categoría de habilidades también se encuentran las habilidades de pedir un favor y de disculparse cuando se haya cometido un error.

**Posicionamiento.** Hace referencia a la asertividad. Es decir, la persona expresa y defiende sus derechos, sin violentar los derechos de los otros. Por eso, se denominan de posicionamiento, porque es saber situarse en sí mismo y con los otros, sabiendo expresar sus opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, ... sin ser agresivos al expresarlo, pero sin inhibirse. Se trata de habilidades complejas de realizar porque, en ocasiones, se defienden los derechos de forma violenta o para evitar esto las personas prefieren callarse. Por otro lado, es necesario recordar que la conducta asertiva favorece el trabajo en equipo, las relaciones con los demás y la satisfacción con uno mismo.

**Crear vínculos.** Estas habilidades tienen las mismas características que la categoría "sociabilidad", pero referidas a personas del círculo más cercano. Por ello, los halagos, refuerzos, ... se dirigen a estas se comparten con ellas las emociones y afectos. En este grupo de habilidades se encuentran habilidades tan importantes como: elogiar, expresar sentimientos, recoger los sentimientos y emociones de los otros, es decir, empatizar, cooperar y compartir, integrarse en un grupo y liderar.

Si los profesionales no son socialmente hábiles en estos aspectos, difícilmente podrán transmitir y/o entrenar estas habilidades en los demás. Los técnicos y demás profesionales del campo de la dependencia deben saber elogiar a los usuarios, reforzando las conductas positivas que presenten. Asimismo, deben expresar sus sentimientos y saber reconocer y recibir los sentimientos de los demás, detectando posibles causas de conductas agresivas, regresivas, ante acontecimientos familiares como la muerte de un familiar cercano o de un compañero o compañera del centro residencial, con el que se mantenía una relación más estrecha, ... Este reconocimiento de los sentimientos de las personas con las que se interviene y también de sus familias, es el primer escalón para poder desarrollar conductas empáticas. Si los profesionales saben cómo se sienten los demás, podrán ponerse en su piel, sin minimizar los sentimientos, sin ridiculizar o utilizando expresiones como "no es para tanto", "todos tenemos problemas", "existen personas que se encuentran peor que tú ...".

## 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. Licencia: CC By 3.0. Procedencia: <a href="http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355xf3">http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355xf3</a>		Autoría: Revista Minusval nº 159. Año 2006. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=159">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=159</a>
	Autoría: Revista Minusval nº150 Año:2005. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº168 Año2008. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº147. Año 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147</a>		Autoría: Revista Minusval Nº147. Año 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº 145. Año: 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=145">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=145</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº 147. Año: 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº 147. Año: 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº .165Año: 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a>
	Autoría: Revista Autonomía Personal. Nº 2. Año2010. Licencia: .Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/idocs/autonomia_personal/num2/autonomia_personal2.pdf">http://sid.usal.es/idocs/autonomia_personal/num2/autonomia_personal2.pdf</a>		Autoría: Revista Autonomía Personal. Nº1. Año: 2010. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/idocs/autonomia_personal/num1/autonomia_personal1.pdf">http://sid.usal.es/idocs/autonomia_personal/num1/autonomia_personal1.pdf</a>
	Autoría: Revista Minusval Nº165 Año 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://d.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://d.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a>		Autoría: Revista Minusval Nº 171 Año2008. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://d.usal.es/minusval.aspx?ID=171">http://d.usal.es/minusval.aspx?ID=171</a>
	Autoría: : Revista Minusval nº130 Año:2001. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=130">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=130</a>		Autoría: Revista Minusval nº165 Año:2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a> Presentacion



	Autoría: Revista Minusval nº 130 Año:2001. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=130">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=130</a>		Autoría: Revista Autonomía Personal Nº 2 Año:2010. Licencia: Copyriht. Procedencia: : <a href="http://sid.usal.es/docs/autonomia_personal/num2/autonomia_personal2.pdf">http://sid.usal.es/docs/autonomia_personal/num2/autonomia_personal2.pdf</a>
	Autoría: Revista Minusval Nº 164 Año:2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=164">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=164</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº151. Año 2005. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=151">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=151</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº165. Año 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº165. Año 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº152. Año 2005. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=152">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=152</a>		Autoría: Revista Minusval. Nº165. Año 2007. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165</a>
	Autoría: Revista Minusval. Nº Especial Discapacidad. Año: 2003. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=especialEUROPA">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=especialEUROPA</a>		Autoría: Revista Minusval. nº 150. Año: 2005. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150</a>
	Autoría: Revista Minusval. nº 150. Año: 2005. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150</a>		Autoría: Revista Minusval. nº 173. Año: 2009. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=173">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=173</a>
	Autoría: Revista Minusval.Nº144. Año 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=144">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=144</a>		Autoría: Revista Minusval. nº 147. Año: 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=147</a>
	Autoría: Revista Minusval. nº Especial Accesibilidad. Año: 2004. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=especialAccesibilidad">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=especialAccesibilidad</a> AAP02_MAPA_CONCEPTUAL Miniatura Comentarios Credenciales del recurso		Autoría: Revista Minusval nº130. Año 2001. Licencia: Copyriht. Procedencia: <a href="http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=13">http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=13</a>