

U.T.6.- Evaluación de los procesos de grupo y de la propia competencia social.



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

[Aviso Legal](#)

1. La competencia social.

En nuestra tarea como técnicos en animación sociocultural y turística trabajamos con personas y para personas, por lo que **resulta fundamental revisar aquellos aspectos relacionados con nuestras competencias sociales que son susceptibles de mejora para desarrollar con éxito nuestra labor dentro del equipo de trabajo y mejorar nuestra capacidad de relacionarnos con los usuarios.**

Entendemos por competencia social el conjunto de habilidades necesarias para tener un comportamiento adecuado y efectivo en la interacción social en los diversos ámbitos de la vida profesional, personal y social y que permiten afrontar con éxito las demandas de la vida diaria.

Ser competente socialmente implica dominar una serie de habilidades sociales básicas para poder desarrollar un comportamiento adecuado.



Así, **si eres una persona con buen nivel de competencia social sabrás**, por ejemplo, **presentarte correctamente, iniciar una conversación, participar en una discusión o exponer tus ideas de manera adecuada al contexto o a la situación.** También tendrás más facilidad para hacer amistades, integrarte en un grupo, obtener un empleo o conseguir una pareja.

1.1. Competencia social y habilidades sociales.



Podemos definir las **destrezas o habilidades sociales** como aquellas conductas específicas que las personas utilizamos para relacionarnos con las demás de manera efectiva.

Estas habilidades se concretan en unas conductas o comportamientos eficaces interiorizados que forman parte de nuestra conducta habitual y que nos capacitan para expresar de manera adecuada nuestros sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o aspiraciones.

Por tanto, hablar de habilidades sociales es hacer referencia a las destrezas relacionadas con la conducta social. Una persona socialmente habilidosa es aquella que es capaz de dar la respuesta más adecuada a cada situación que se le presenta.

Según CASTILLO, S. y SÁNCHEZ, M., la competencia social de una persona se puede dividir en un amplio abanico de **habilidades sociales (HHSS) o destrezas sociales**. A continuación se exponen algunas de ellas:

HHSS BÁSICAS	HHSS AVANZADAS	HHSS RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuchar. ✓ Iniciar una conversación. ✓ Mantener una conversación. ✓ Formular preguntas. ✓ Dar las gracias. ✓ Presentarse. ✓ Presentar a otras personas. ✓ Hacer elogios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pedir ayuda. ✓ Participar. ✓ Dar instrucciones. ✓ Disculparse. ✓ Convencer a los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer los propios sentimientos. ✓ Expresar sentimientos. ✓ Conocer los sentimientos de los demás. ✓ Expresar afecto. ✓ Resolver el miedo.
HHSS ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN	HHSS PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS	HHSS DE PLANIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pedir permiso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular una queja. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar decisiones

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compartir algo. ✓ Ayudar a los demás. ✓  Negociar. ✓ Defender los propios derechos. ✓ Responder las bromas. ✓ Evitar problemas con los demás. ✓ No entrar en peleas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responder a una queja. ✓ Demostrar deportividad después de un juego. ✓ Resolver la vergüenza. ✓ Responder a la persuasión. ✓ Responder al fracaso. ✓ Enfrentarse a los mensajes contradictorios. ✓ Responder a una acusación. ✓ Prepararse para una conversación difícil. ✓ Hacer frente a las presiones del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> realistas. ✓ Discernir sobre la causa de un problema. ✓ Establecer un objetivo. ✓ Recoger información. ✓ Resolver los problemas según su importancia o también denominado  resolución de conflictos.
---	---	---

Características de las habilidades sociales:

- ✓ Son adquiridas a través del aprendizaje.
- ✓ Requieren de una interacción social: se dan siempre en contextos interpersonales, en relación con los/as otros/as.
- ✓ Son aprendidas, por tanto, se pueden enseñar, cambiar o mejorar.
- ✓ Se adquieren por reforzamientos a lo largo de la vida.
- ✓ Deben ser socialmente aceptadas. Para ser socialmente habilidoso es necesario tener conocimiento de las conductas adecuadas y de las costumbres sociales teniendo en cuenta el contexto social o cultural en que surge, las exigencias del ambiente y las características del medio (edad, sexo, estatus...)
- ✓ Son respuestas específicas a situaciones concretas: deben adecuarse a los objetivos, a las propias capacidades, a las personas con quienes se interactúa...
- ✓ No deben impedir que otro interlocutor intente la consecución de sus metas.
- ✓ Incluyen comportamientos verbales y no verbales.

Exigen disponer de un amplio repertorio de conductas flexibles y versátiles.



Reflexiona

¿Se te ocurren otras HHSS necesarias para las dinámicas de grupos además de las mencionadas?

Mostrar retroalimentación

Vamos a mencionar algunas de las HHSS necesarias para las Dinámicas de grupos, además de las anteriormente relacionadas:

- ✓ **Asertividad:** la asertividad es la capacidad para poder expresar las propias opiniones y pensamientos basándose en el respeto y defendiendo los propios derechos.
- ✓ **Empatía:** es capacidad para entender lo que les sucede a las otras personas (ponerse en la piel de los demás).
- ✓ **Respeto:** capacidad de tolerar a las personas, sus opiniones, sus pensamientos y sus actos, aunque no se compartan dichos pensamientos, opiniones y demás.
- ✓ **Comprensión:** capacidad para entender las situaciones sociales y personales y, responder a ellas de forma asertiva.
- ✓ **Autocontrol:** capacidad para comprender e interpretar sentimientos privados y responder a ellos controlando los propios impulsos.
- ✓ **Comunicación y habilidades expresivas:** capacidad para comunicarse y expresar los sentimientos propios en relación a situaciones determinadas. Además, la comunicación también incluye la capacidad de escuchar a las otras personas, pudiendo llegar a establecer conversaciones satisfactorias.



Debes conocer

Debes diferenciar los conceptos: competencia social y habilidades sociales (HHSS):

El concepto de competencia social es más amplio que el de habilidades sociales. La competencia social incluye habilidades con los demás (habilidades sociales) y las habilidades con uno mismo

(autocontrol, autoregulación,..)



Autoevaluación

Rellena con la palabra más o menos según corresponda.

El concepto de habilidades sociales es [] amplio que el de competencia social.

Enviar

1.2. ¿Para qué sirve ser competente socialmente?

Ser competente socialmente sirve para:

- ✓ Para mejorar las relaciones interpersonales: el aprendizaje desde la solución de conflictos y la adopción de diferentes roles.
- ✓ Para afrontar adecuadamente las dificultades que puedan surgir a la hora de llevar a cabo nuestra labor profesional.
- ✓ Para vivir de una manera placentera la interacción con los demás y las situaciones nuevas.
- ✓ Para obtener refuerzo social.
- ✓ Para un mayor conocimiento de sí mismo y de los demás.
- ✓ Para la formación del autoconcepto.
- ✓ Para mejorar nuestra autoestima; aumentando la satisfacción personal y la confianza en nosotros mismos.
- ✓ Para fomentar comportamientos de cooperación.
- ✓ Para autorregular nuestra conducta.
- ✓ Para ofrecer y recibir apoyo emocional.

2. Evaluación de la competencia social.

La **evaluación de la competencia social** consiste en la recogida sistemática y organizada de información sobre los conocimientos, valores, actitudes y habilidades que posee la persona, para, después de registrar los datos e interpretar y valorar dicha información, obtener su nivel de competencia social formulando juicios de valor, conclusiones y propuestas de mejora.

Sin lugar a dudas, la competencia social es imprescindible para desarrollar con eficacia cualquier trabajo que implique la interacción con las personas. En el caso del animador sociocultural y turístico es evidente la necesidad de que el profesional pueda evaluar su competencia social para poder desarrollar al máximo sus habilidades sociales.



El primer paso hacia esta mejora se lleva a cabo con la determinación del nivel de tu competencia social, o dicho de otra manera, con la valoración de tus déficits. A partir de esta valoración obtendrás un diagnóstico que te permitirá entrenarte en aquellas necesidades o habilidades en las que muestras dificultades.

2.1. Fases del proceso de evaluación de la competencia social.



Fases del proceso de evaluación de la competencia social

<p>ANÁLISIS DE LA REALIDAD</p>	<p>El agente evaluador (ya sea autoevaluación o evaluación externa) debe analizar una serie de aspectos de vital importancia de cara a conseguir una evaluación de calidad. Debe estudiar:</p> <p>El ámbito social y laboral del TASOCT, detectando todos los aspectos que puedan influir en su competencia social.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El contexto ambiental y cultural en el que se desarrolla su labor. ✓ Qué profesionales y usuarios interactúan con el evaluado. ✓ Quiénes pueden prestar ayuda en el proceso evaluador. ✓ Los resultados de evaluaciones anteriores si las hubiera.
<p>PLANIFICACIÓN O DISEÑO</p>	<p>En el diseño del proceso de evaluación de la competencia social debemos responder a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué se quiere evaluar? Determinar qué aspectos de la competencia social vamos a evaluar. ✓ ¿A quién se va a evaluar? Quiénes son los destinatarios del proceso de evaluación. ✓ ¿Para qué se quiere evaluar? Determinando los objetivos del proceso. ✓ ¿Cómo se va a evaluar? Identificando la metodología a evaluar. ✓ ¿Cuándo se va a evaluar? Señalando los momentos en que vamos a realizar la evaluación y el tiempo que vamos a dedicar a la misma. ✓ ¿Dónde se va a evaluar? Definir el lugar o lugares donde vamos a evaluar. ✓ ¿Con qué vamos a evaluar? Seleccionando las técnicas e instrumentos más apropiadas. ✓ ¿Quién va a evaluar? Bien por un agente externo al profesional (heteroevaluación), el propio profesional (autoevaluación) o mixta

	(combinación de las anteriores).
FASE DE EVALUACIÓN	Ejecución o puesta en práctica de la evaluación.
REGISTRO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	Una vez recogidos los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos utilizados, se registran haciendo una selección de los datos más relevantes en función de los objetivos propuestos. Seguidamente el evaluador hace una interpretación y valoración de los mismos, formulando las conclusiones pertinentes y las propuestas de mejora.

2.2. Instrumentos para la evaluación de la competencia social.

Disponemos de distintos **instrumentos** para llevar a cabo **la evaluación de la competencia social**:

- ✓ La entrevista.
- ✓ La observación.
- ✓ Los cuestionarios y escalas estandarizadas.
- ✓ El  sociograma.
- ✓ La  ventana de Johari.
- ✓ El análisis DAFO.

2.2.1. La entrevista.

La **entrevista** es el instrumento para la recogida de información que consiste en mantener una conversación con un individuo, inserto en un determinado contexto social, obteniendo claves y datos sobre su comportamiento y conducta, para determinar su nivel de competencia social.

Mediante la entrevista se puede recoger información de primera mano sobre las relaciones del individuo consigo mismo y con los demás, en particular en lo que concierne a:

- ✓ La historia de sus relaciones interpersonales.
- ✓ Las situaciones de interacción social que más problemas le causen.
- ✓ La valoración de su propio comportamiento social.
- ✓ La motivación que tiene para mejorar su nivel de habilidades sociales.
- ✓ Las expectativas sobre el entrenamiento y los objetivos que le gustaría alcanzar.

Además de la información obtenida por las preguntas, la persona que ejerza de entrevistadora podrá recoger información acerca del comportamiento de su interlocutor y de las habilidades comunicativas durante la misma.

TIPOS DE ENTREVISTA

- ✓ **Estructuradas o dirigidas:** Siguen una serie de preguntas fijas preparadas con anterioridad.
- ✓ **No estructuradas:** No siguen ningún orden preestablecido. Se realizan preguntas abiertas en función de las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.
- ✓ **Semiestructuradas o mixtas:** Combinación de las dos anteriores, el entrevistador alterna preguntas estructuradas y espontáneas, permitiendo una mayor profundización en las características, actitudes y comportamientos de los individuos.

2.2.2. La observación.

Una de las técnicas más importantes y utilizadas para la evaluación de la competencia social **es la observación**. Se trata de una técnica de investigación, centrada en la selección y recogida de información sobre personas, fenómenos, contextos o situaciones a través de nuestros sentidos.

Mediante la observación se podrá **examinar y registrar el comportamiento y las habilidades sociales de las personas observadas**.

La observación puede clasificarse atendiendo a diversos criterios:

CRITERIO	TIPOS DE OBSERVACIÓN
Según la implicación de quien realiza la observación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Directa: es el propio observador el que entrea en contacto directo con lo que se quiere observar; lo que permite obtener datos e información de primera mano. ✓ Indirecta: el observador relaciona y compara observaciones realizadas por otras personas para llegar a una determinada conclusión. ✓ Autoobservación: es el propio individuo el que actúa como evaluador y como persona evaluada registrando la información referente a sus conductas, emociones, sentimientos, pensamientos, así como otros hechos relevantes de la interacción y del contexto donde se ha producido.
Según el número de observadores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Individual: realizada por un solo observador. ✓ Colectiva: realizada por más de un observador.
Según el grado de implicación del observador.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participante: el observador participa activamente en las actividades que realiza el grupo o los sujetos a los que esté investigando. ✓ No participante: el observador no es parte activa del grupo que se está observando, sino que recoge datos e información desde fuera.

<p>Según los diferentes niveles de sistematización de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemática: se establecen de antemano todos aquellos comportamientos que se quieren observar, registrándolos cada vez que se producen. ✓ No sistemática: observación más flexible. Trata de mirar lo que ocurre sin definir de antemano lo que se quiere observar.
<p>Según el lugar donde se realiza la observación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De campo (entornos naturales): se lleva a cabo en el contexto donde tienen lugar los procesos interactivos entre las personas que se quiere observar. La información más pura es la que procede de la observación en situaciones naturales -sin ninguna preparación previa-, pues son más espontáneas y reales. ✓ De laboratorio (entornos simulados): se realiza en un lugar preestablecido o con un grupo previamente determinado donde se simulan entornos para observar sus comportamientos -por ejemplo, mediante role playing-.

Es importante que como profesional adquieras el hábito de autoevaluarte como estrategia para una mejora continua de tu Competencia Social.

Las informaciones observadas se recogerán en hojas de registro, que podrán ser muy variadas en función de la intención de la evaluación. A continuación se muestra un modelo:

HOJA DE REGISTRO DE HABILIDADES SOCIALES
HABILIDAD: ESCUCHA ACTIVA
 Usuario:
 Consideraciones del usuario a tener en cuenta:
 Fecha de inicio del entrenamiento:
 Observador/entrenador:
 Lugar/situación:

PASOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES	AYUDAS	REFUERZOS
Escucha atentamente						
Pregunta sobre lo escuchado						
Responde a preguntas						
Acompaña la escucha con gestos correlativos						
Participa pidiendo la palabra sin						

ra personal, con interrumpir y respetando los turnos de intervención.						
<i>Modelo extraído del libro Destrezas Sociales LOZANO, J.L., MARTÍNEZ, O. ROMERA M^o del Mar. (2013).</i>						

2.2.3. Cuestionarios y escalas estandarizadas.

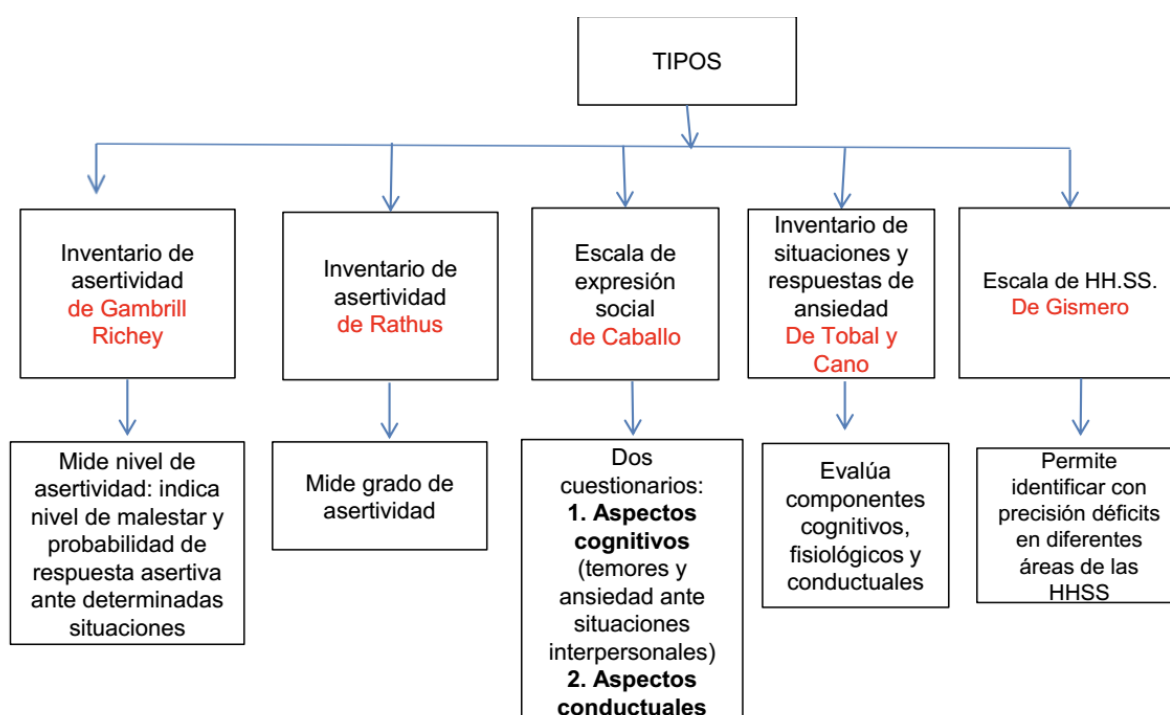
Un **cuestionario** es un instrumento de investigación basado en la realización de un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información y evaluar la competencia social del individuo. Permite valorar las habilidades y comportamientos señalando una determinada respuesta entre varias opciones previamente fijadas.

Las **escalas estandarizadas** son cuestionarios que permiten realizar mediciones objetivas y estándar de los indicadores de las competencias sociales objeto de evaluación. Estas escalas son el resultado de investigaciones científicas, lo que le da validez para su aplicación en distintas poblaciones.

La escala estandarizada permite:

- ✓ Utilizarla con muchos individuos al mismo tiempo.
- ✓ Evaluar un gran número de competencias.
- ✓ Cumplimentarla fácilmente y en poco tiempo.
- ✓ Garantizar uniformidad, equidad y confiabilidad de los resultados obtenidos.
- ✓ Cuantificar el número de indicadores que posee el individuo evaluado.

Existen diferentes escalas para evaluar los diferentes componentes de las habilidades sociales. Aquí recogemos algunos de los más representativos, citados por *CASTILLO, S.* y *SÁNCHEZ, M.* en el libro Destrezas Sociales:



EL INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE GAMBRILL Y RICHEY (AL)

Es un cuestionario formado por 40 ítems con dos puntuaciones diferentes.

La primera columna de la izquierda nos indicará el **grado de ansiedad o nivel de malestar de una persona** ante las situaciones indicadas.

Los criterios para su valoración son los siguientes:

- ✓ 1. Nada.
- ✓ 2. Un poco.
- ✓ 3. Regular.
- ✓ 4. Mucho.
- ✓ 5. Demasiado.

La segunda columna a la derecha nos indicará la **probabilidad de responder de manera asertiva** en cada una de estas situaciones:

- ✓ 1. Siempre lo haría.
- ✓ 2. Generalmente lo haría.
- ✓ 3. Lo haría la mitad de las veces.
- ✓ 4. Rara vez lo haría.
- ✓ 5. Nunca lo haría.

En cuanto a su administración, se pedirá a la persona que lea el cuestionario una vez y responda en primer lugar la columna de la izquierda vuelva a leerlo para contestar la columna de la derecha tapando con un papel las puntuaciones de la columna izquierda.

La **puntuación de este cuestionario** proporcionará el nivel de asertividad de la persona. A grandes rasgos, se podrán diferenciar cuatro tipologías que representamos en el diagrama siguiente:

		Probabilidad de Respuesta	
		Baja	Alta
Malestar Subjetivo	Alto	Grupo I Personas Poco Asertivas	Grupo II Personas Asertivas con alto coste de R
	Bajo	Grupo III Personas No Asertivas con bajo coste de R	Grupo IV Personas Asertivas

EL INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE RATHUS (RAS)

Es un cuestionario de 30 ítems en el que la persona tiene que valorar cada frase según el grado en que considera que dicha afirmación la describe o caracteriza.

Para eso deberá puntuar cada ítem en un rango que va de **-3 a +3**, según estos criterios:

- ✓ **+3:** Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

	COMPORTAMIENTO	PUNTAJACIÓN
1	Mucha gente parece más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Quando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo al camarero o camarera.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Quando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir no.	
6	Quando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	A veces provooco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablado conversación con conocidos y extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.	

- ✓ **+2:** Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- ✓ **+1:** Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- ✓ **-1:** Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- ✓ **-2:** Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- ✓ **-3:** Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Con la suma de las calificaciones se obtendrá una puntuación en un rango entre:

- ✓ **-90:** Mínima asertividad.
- ✓ **+90:** Máxima asertividad.

LA ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE EXPRESIÓN SOCIAL (EMES) DE V. CABALLO

Está formada por dos cuestionarios, uno valora los componentes cognitivos y otro los conductuales. Pueden administrarse de manera separada.

La escala **EMES-C** valora los componentes cognitivos en un cuestionario de 44 ítems. Proporciona información acerca de los temores y la ansiedad que las situaciones interpersonales generan en una persona. Cuánto más altas sean las puntuaciones obtenidas mayor será la incidencia que se atribuya a los pensamientos negativos.

La escala **EMES-M** valora los aspectos conductuales en cuestionario de 64 ítems. Cuanto más bajas sean las puntuaciones, menor será el nivel de habilidades sociales.

ESCALA EMES-C	0	1	2	3	4
SITUACIONES					
Temo «dar la nota» en una reunión aunque con ello exprese mis opiniones personales.					
Si un superior me molesta, me preocupa tener que decirlo directa y claramente.					
Temo expresar opiniones personales en un grupo por miedo a parecer incompetente.					
Pienso que si no estoy seguro de lo que voy a decir, es mejor que no inicie una conversación en la que podría «meter la pata».					
Me preocupa que al expresar mis sentimientos negativos justificados hacia los demás pueda con ello causarles una mala impresión.					
Temo la desaprobación de mis amigos si me enfrento a ellos cuando se están aprovechando de mí.					
Me preocupa iniciar una conversación con mis amigos cuando sé que no se encuentran de humor.					
Pienso que es preferible ser humilde y minimizar los cumplidos que me hagan mis amigos que aceptarlos y poder causar una impresión negativa.					
El hacer cumplidos a otra persona no va con mi manera de ser.					
Cuando estoy en compañía de mi pareja y cometo un error, temo que él o ella me critique.					
Temo hablar en público por miedo a hacer el ridículo.					
ESCALA EMES-M					
Cuando personas que apenas conozco me elogian, intento minimizar la situación, quitando importancia al hecho por el que lo hacen.					
Cuando un vendedor se ha tomado una molestia considerable en enseñarme un producto que no me acaba de satisfacer, soy incapaz de decirle no.					
Cuando alguien me presiona para que haga cosas por él o ella, me resulta difícil decir no.					
Evito hacer preguntas a personas que no conozco.					
Soy incapaz de negarme cuando mi pareja me pide algo.					
Si un amigo me interrumpe en medio de una importante conversación, le pido que espere hasta que haya acabado.					
Cuando mi superior o jefe me imita, soy capaz de decirselo.					
Si un amigo a quien he prestado dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.					
Me resulta fácil elogiar a mi pareja y hacer que por eso se sienta bien.					
Me aparto de mi camino para evitar problemas con otras personas.					
Es un problema para mí mostrar a los demás mi agrado hacia ellos.					

En ambos aparecen un listado de situaciones que la persona usuaria deberá contestar en una escala de 0 a 4 según los criterios siguientes:

- ✓ **0:** Nunca o muy raramente.
- ✓ **1:** Raramente.
- ✓ **2:** De vez en cuando.
- ✓ **3:** Habitualmente o a menudo.
- ✓ **4:** Siempre o muy a menudo.

EL INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS DE ANSIEDAD DE J. M. TOBAL Y A. CANO

Este cuestionario consta de 224 ítems y evalúa los componentes cognitivos, fisiológicos y conductuales de la ansiedad por separado. Los mismos autores han diseñado, a partir de él, la Escala Reducida de Ansiedad, para que su aplicación sea más sencilla, especialmente en aquellos casos en los que el nivel cultural de la

ESCALA REDUCIDA DE ANSIEDAD	0	1	2	3	4
Componentes cognitivos					
Me preocupo fácilmente.					
Tengo pensamientos o sentimientos negativos.					
Me siento inseguro de mí mismo.					
Componentes fisiológicos					
Me sudan las manos y otras partes del cuerpo.					
Me tiemblan las manos o las piernas.					
Me duele la cabeza.					
Tengo palpitaciones, el corazón me late muy deprisa.					
Componentes conductuales					
Trato de evitar alguna situación.					
Me muevo y hago las cosas sin una finalidad concreta.					

persona o el tiempo que supone su aplicación puedan dificultar su cumplimentación.

En cualquier caso se presentan unos síntomas cuya frecuencia de aparición deberá evaluar la persona en función de los criterios siguientes:

- ✓ 0: Casi nunca.
- ✓ 1: Pocas veces.
- ✓ 2: Unas veces sí y otras veces no.
- ✓ 3: Muchas veces.
- ✓ 4: Casi siempre.

LA ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES DE E. GISMERO

Es una escala formada por 33 ítems con los que se miden las habilidades sociales y permite identificar con precisión los déficits en las diferentes áreas.

Puedes contestar a cada ítem o afirmación con cuatro respuestas diferentes:

ITEMS DE LA ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES DE E. GISMERO	1	2	3	4
A Veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido.				
Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, peso un mal rato para decirle no.				
Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.				
Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden no sé cómo negarme.				
Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.				
Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mí físico.				
TOTAL				

- ✓ 1 Punto: Muy de acuerdo
- ✓ 2 Puntos: Me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.
- ✓ 3 Puntos: La mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- ✓ 4 Puntos: No me identifico en absoluto

A mayor puntuación final, el sujeto tendría más habilidades sociales y asertividad en los distintos contextos.

Este test es capaz de medir seis factores:

- ✓ Autoexpresión en situaciones sociales.
- ✓ Defensa de los propios derechos como consumidor.
- ✓ Expresión de enfado o disconformidad.
- ✓ Decir no y cortar interacciones.
- ✓ Hacer peticiones.
- ✓ Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

La obtención de una mayor puntuación en esta escala indica que la persona tiene más habilidades sociales y más capacidad de aserción en distintos contextos.



Para saber más

En el siguiente documento puedes ver el test del **INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE GAMBRILL Y RICHEY (AL)**:

 [Test de inventario de asertividad de Gambrill y Roche y.](#)



2.2.4. Sociometría básica.

La **sociometría** es, según recoge *BENITO, P.*, el conjunto de técnicas que sirven para conocer y analizar la evolución de los grupos, las vinculaciones que se dan entre sus miembros y la posición que ocupan los individuos en los mismos.

Este método permite detectar y dar valor a las elecciones y rechazos entre los miembros de un grupo social con el objetivo de descubrir sus interacciones, roles, posiciones de liderazgo, existencia de subgrupos, etc.

Son **objetivos de la sociometría**:

- ✓ Evaluar el grado de cohesión entre las personas de un grupo.
- ✓ Medir el grado en que los sujetos son integrados en los grupos sociales, las relaciones existentes entre individuos y la estructura de grupo.
- ✓ Conocer el nivel de aceptación o rechazo que tienen las personas en un determinado grupo social.
- ✓ Localizar a los individuos más rechazados, más valorados o líderes y a los aislados.

La sociometría se lleva a cabo a través de los siguientes instrumentos: el test sociométrico, la matriz sociométrica o sociomatrix y el sociograma.

2.2.4.1. El test sociométrico.

El **test sociométrico** es un instrumento de medición social destinado a descubrir la estructura informal de un determinado grupo social, en función de las respuestas obtenidas a través de un cuestionario.

Para realizar el test sociométrico se debe reunir a todas las personas que forman parte del grupo estudiado para pedirles que cumplimenten un cuestionario sin comunicarse entre sí, en el que apuntan a qué personas de ese grupo elegirían o rechazarían para realizar una determinada actividad.

Los **requisitos del test sociométrico** son:

- ✓ El grupo al que se administre el test debe ser verdadero y estar consolidado.
- ✓ Garantizar la confidencialidad y el anonimato.
- ✓ Contestar las preguntas con sinceridad y en silencio.
- ✓ Realizar un mínimo de ocho preguntas que reflejen una temática concreta (realización de tareas, ocio, afectividad, etc.).
- ✓ Las mismas preguntas deben formularse tanto en positivo (“¿A quién elegirías para...?”), como en negativo (“¿A quién no elegirías para...?”). Por lo tanto, habrá cuatro preguntas formuladas en positivo y las mismas cuatro preguntas formuladas en negativo.
- ✓ Por cada una de las preguntas se debe responder con la elección jerárquica de tres miembros del grupo.

El test sociométrico determinará el nivel de admiración o de rechazo entre los miembros de un determinado grupo social, lo que permitirá establecer la red de relaciones intragrupalas que se dan, según las elecciones manifestadas.

Mediante el test sociométrico se consiguen los datos que se vuelcan en la sociomatriz y que posteriormente se representarán gráficamente en el sociograma.



Caso práctico

Fíjate en el siguiente cuadro donde se muestra a un grupo de 15 personas y sus elecciones ante la pregunta: ¿Quiénes son los tres chicos o chicas de la clase con quien más te gusta trabajar?

ELECTOR	ELECCIONES	ELECTOR	ELECCIONES
Cristina	1. Antonio	Carmen	1. Antonio
	2. Carmen		2. Laura
	3. ---		3. ---
Marcos	1. Antonio	Sofía	1. Echedey
	2. ---		2. Sara
	3. ---		3. Antonio
Sara	1. Sergio	Pedro	1. Xenia
	2. Antonio		2. ---
	3. ---		3. ---
Jasué	1. Echedey	Marta	1. Sofía
	2. Davinia		2. Echedey
	3. ---		3. Davinia
Echedey	1. Marta	Laura	1. Antonio
	2. Sergio		2. Carmen
	3. Sofía		3. ---
Xenia	1. Carmen	Davinia	1. Marta
	2. ---		2. ---
	3. ---		3. ---
Rosa	1. ---	Antonio	1. Carmen
	2. ---		2. Laura
	3. ---		3. Sofía
Sergio	1. Sara		
	2. Echedey		
	3. ---		

2.2.4.2. La sociomatríz.

La **sociomatríz** es un instrumento de recogida de información compuesto por un cuadro de doble entrada en el que se vuelcan los datos obtenidos en el test sociométrico, con el objetivo de analizar los datos proporcionados por el mismo.

Pautas para elaborar la sociomatríz:

- ✓ Elabora un cuadro de doble entrada donde se colocarán los nombres de los miembros del grupo, tanto en la primera fila como en la primera columna, siempre con el mismo orden.
- ✓ Las filas corresponden a los elegidos y las columnas a los que eligen.
- ✓ Coloca las elecciones realizadas por cada uno de los componentes del grupo en cada fila teniendo en cuenta que representan el orden en que los miembros ubicados en la primera columna eligieron a los ubicados en la primera fila.



Caso práctico

Elaboración de una sociomatríz, basándonos en los datos del apartado anterior:

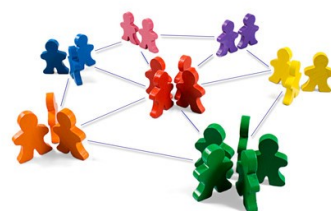
SOCIOMATRIZ		ELEGIDOS														
Nombre		Cristina	Marcos	Sara	Josué	Echedey	Xenia	Rosa	Sergio	Carmen	Sofía	Pedro	Marta	Laura	Davinia	Antonio
Q U I E N E S	Cristina									1						1
	Marcos															1
	Sara								1							1
	Josué				1										1	
	Echedey								1		1		1			
	Xenia									1						
	Rosa															
	Sergio			1		1										
	Carmen														1	
	Sofía			1		1										
	Pedro						1									1
	Marta				1						1					1
	Laura									1						
	Davinia												1			
	Antonio									1	1				1	
E L I G I E N	1º			1		2	1		1	2	1		2	1		4
	2º			1		2			1	2				2	1	1
	3º										2				1	1
TOTAL	0	0	2	0	4	1	0	2	4	3	0	2	2	2	2	6

2.2.4.3. El sociograma.

Un **sociograma** es una representación gráfica del conjunto de relaciones sociales detectadas entre los miembros del grupo que nos permite descubrir la posición que cada persona ocupa dentro del mismo.

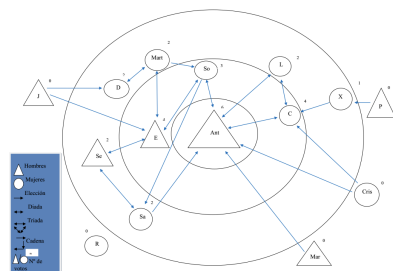
Proporciona la posibilidad de evaluar en poco tiempo y con gran rapidez las relaciones grupales, permitiendo ver de un solo vistazo la estructura del grupo.

Esta técnica puede resultar muy útil al animador que, al proporcionarle información sobre la estructura social y el clima afectivo del grupo, podrá elaborar estrategias que mejoren las relaciones intergrupales y hacer un pronóstico de la evolución de la vida del grupo.



Pautas para la elaboración del sociograma:

1. Traza tres círculos concéntricos.
2. Dibuja a todos los miembros del grupo con triángulos o círculos según sean hombres o mujeres; colocando en el círculo central a aquellos con más elecciones y, según nos vayamos alejando, a los menos elegidos o rechazados.
3. Señala las elecciones con flechas azules y los rechazos con flechas rojas. Te recomendamos hacer un sociograma de elecciones y otro de rechazos. En nuestro ejemplo, el sociograma sólo refleja las elecciones.
4. Incorpora una leyenda al sociograma señalando el significado de cada símbolo:
 - ✓ Hombre: triángulo
 - ✓ Mujer: círculo
 - ✓ Elección: flecha azul
 - ✓ Rechazo: flecha roja
 - ✓ Reciprocidad de elección: Doble flecha azul.
 - ✓ Reciprocidad de rechazo: Doble flecha roja.
5. Escribe en el interior del símbolo la abreviatura de cada componente del grupo (inicial del nombre).
6. Identifica las distintas figuras:
 - ✓ Diada: dos miembros que se eligen mutuamente.
 - ✓ Triada: tres miembros vinculados por elecciones recíprocas.
 - ✓ Cadena: varios miembros que se eligen sucesivamente.
7. Para finalizar, realiza un **informe final** donde se recojas:
 - ✓ Personas que son escogidas como las más valoradas, convirtiéndose en estrellas o líderes.



- ✓ Personas que reciben pocas elecciones o ninguna, convirtiéndose en integrantes aislados o rechazados.
- ✓ Personas que se eligen entre sí, pero que no son elegidas por los demás, formando subgrupos.
- ✓ Grado de cohesión del grupo: grupo de estrecha vinculación con miembros bien integrados o grupo disociado, dividido en grupos aislados con muchos miembros marginados.
- ✓ Existencia de subgrupos: totalmente aislados, intercomunicados, entrelazados mediante relaciones entre algunos de sus miembros.
- ✓ Qué medidas o técnicas de grupo debes aplicar como animador a raíz de los resultados obtenidos.

Extracto de la lectura e interpretación del sociograma:

Se trata de un grupo disgregado o con falta de cohesión grupal dada la existencia de pequeños subgrupos y personas aisladas (gran cantidad de diadas).

Hemos de destacar el alto grado de rechazados que se da en el grupo, no estableciéndose una vinculación clara y directa por parte de los miembros de los subgrupos hacia éstos, por lo que podemos hablar de un grupo disgregado.

Respecto a los roles, destacamos la figura de Antonio, líder electo del grupo, encuadrado dentro de una diada o subgrupo claro (Antonio-Carmen-Laura), y entrelazado con otros miembros del grupo, pues recibe los votos desde todos los roles del grupo.

El animador/a, ante esta realidad grupal, puede aplicar técnicas de:

- ✓ Conocimiento, para facilitar el conocimiento interpersonal.
- ✓ Confianza, para fomentar la confianza en los compañeros y en el propio grupo.
- ✓ De cooperación, para desarrollar la cooperación y el trabajo en equipo.
- ✓ De cohesión, para potenciar la cohesión del grupo y el sentimiento de pertenencia.

2.2.5. La ventana de Johari.

La **ventana de Johari** se puede considerar una herramienta útil para explicar y representar la dinámica de las comunicaciones de cada persona con otras y por tanto es útil para conocer el propio diagnóstico en cuanto a competencia social.

Consiste en una matriz que muestra de manera gráfica los procesos de comunicación e interacción de un grupo estableciendo dos dimensiones (el **yo** y el **grupo** o **también denominado los otros**) cada una con dos variables: lo conocido y lo desconocido:



- ✓ **Área abierta.** Incluye aquello que conozco de mí mismo y lo que los demás también conocen, como las cosas que son evidentes: edad, sexo, raza, cualidades externas, modo de vivir, etc. También todo aquello que comunicamos: sentimientos, ideas, opiniones públicas, gustos, etc.
- ✓ **Área oculta.** Incluye todo aquello que yo conozco de mí, pero los demás ignoran. Abarca el mundo de los sentimientos, vivencias, opiniones, experiencias íntimas, etc., que yo no comunico a los demás y en cambio oculto.
- ✓ **Área ciega.** Incluye todo aquello que yo ignoro de mí mismo pero que los demás sí ven o conocen: impresiones que causo, sentimientos de superioridad o inferioridad que muestro y, en general, todas aquellas limitaciones de las que no soy consciente y los demás aprecian.
- ✓ **Área desconocida.** Incluye todo aquello que ignoro y también ignoran los demás. En esta zona estaría el mundo del inconsciente psicoanalítico: instintos, contenidos de conciencia o vivencias reprimidas u olvidadas, etc.

Ventana de Johari

	Yo conozco	Yo desconozco
Los demás conocen	Área libre o abierta	Área ciega
Los demás desconocen	Área oculta	Área desconocida


La utilidad de esta ventana reside en que es algo dinámico, es decir, que cambia permanentemente y lo hace a través de las relaciones interpersonales y la vida en grupo. Como resultado de dicho movimiento, el tamaño y el formato de un cuadrante supondrán la reducción de los otros.

El **área abierta** aumentará de tamaño a medida que aumenta la comunicación, la confianza y la interrelación entre los participantes, siendo uno de los cambios más significativos y buscados en las dinámicas grupales.



Recomendación

En el siguiente enlace la matriz cumplimentada de un ejercicio práctico de la Ventana de Johari:

 [Ventana de Johari.](#)

2.2.6. El análisis DAFO.

El **Análisis DAFO** es una técnica dirigida habitualmente a las empresas, aunque aquí se te plantea como una herramienta útil de cara a evaluar tu competencia social. Con ella podrás descubrir tus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas a nivel personal y, a raíz de aquí, fomentar el desarrollo de la competencia social.

El DAFO (iniciales de **Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades**) es una herramienta que permite al empresario analizar la realidad de su empresa, marca o producto para poder tomar decisiones de futuro.

DEBILIDADES (Interno/negativo)	AMENAZAS (Externo/ Negativo)
FORTALEZAS (Interno/ positivo)	OPORTUNIDADES (Externo/ Positivo)



El DAFO puede ser un buen comienzo cuando nos planteamos un nuevo proyecto empresarial ya que ayuda a establecer las estrategias para que éste sea viable.

Además se puede convertir en una herramienta de reflexión sobre la situación de una empresa ya creada.

El análisis DAFO se divide en dos partes:

1. Análisis interno: (Fortalezas y Debilidades)

En esta fase se realiza una fotografía de la situación de la empresa o proyecto empresarial considerando sus Fortalezas y sus Debilidades.

2. Análisis externo: (Amenazas y Oportunidades)

Tanto las Amenazas como las Oportunidades pertenecen al mundo exterior a la empresa pero deberían ser tenidas en cuenta bien para superarlas, en el caso de las amenazas, o bien para aprovechar las oportunidades que brinda el mercado exterior.

Una vez realizado el análisis, es necesario definir una **estrategia** que lleve a potenciar las fortalezas, superar las debilidades, controlar las amenazas y beneficiarse de las oportunidades.





Recomendación

Te recomendamos que veas esta nueva herramienta basada en el análisis DAFO que ofrece el Ministerio:

 [Análisis DAFO](#)

3. ¿Qué significa tener déficit en la competencia social?

Estrictamente hablando, diremos que una persona presenta **déficit en su competencia social** cuando la persona tiene problemas para relacionarse de manera adecuada.

Según CASTILLO, S. y SÁNCHEZ, M., estas conductas pueden ser muy variadas, aunque por lo general proceden de una combinación de factores hereditarios y ambientales (relacionados con el proceso de socialización, la educación, etc.).

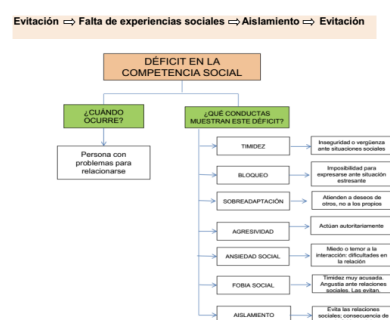
A continuación se detallan algunas de estas **conductas**:

- ✓ **Timidez.** Es una sensación que predispone a una persona a sentir inseguridad o vergüenza ante situaciones sociales. Esta actitud comporta un exagerado nerviosismo y una preocupación desmesurada por el juicio que los demás hagan de la persona. La timidez dificulta la relación social, está relacionada con la baja autoestima y es una de las principales causas de ansiedad social y aislamiento. Algunos de los temores subyacentes a la timidez son los siguientes:

- ◆ Temor a dar una respuesta inapropiada.
- ◆ Temor a que el comportamiento o la apariencia sean criticados.
- ◆ Temor al rechazo de las demás personas, especialmente las más apreciadas o influyentes.
- ◆ Temor a revelar a los demás los sentimientos o convicciones más íntimas.

- ✓ **Bloqueo.** Es una especie de manifestación de la timidez o del estrés en la comunicación, caracterizada por la imposibilidad que muestra una persona de hablar o expresarse en una situación que vive como estresante, por ejemplo cuando habla con una persona que le gusta, cuando tiene que hablar en público, etc. La expresión que mejor ilustra el bloqueo es la de «quedarse la mente en blanco», es decir, quedarse sin la capacidad de hilvanar ideas. El bloqueo también se puede presentar en el lenguaje escrito, por ejemplo cuando te quedas en blanco al hacer un examen.

- ✓ **Sobreadaptación.** Común en personas con conductas pasivas y baja autoestima. Actúan atendiendo a los deseos de las otras personas y no a los propios, con el único propósito de sentirse integradas. El pensamiento y la atención están centrados en lo que la otra persona está esperando y, por lo tanto, supone una renuncia a la actuación y al pensamiento propio y diferente.



- ✓ **Agresividad.** Supone actuar de manera autoritaria. Los insultos, los portazos o el tono de voz ilustran la incapacidad de estas personas para defender sus ideas desde un plano de igualdad.
- ✓ **Ansiedad social.** Miedo o temor que surge en una persona en situaciones de interacción. La ansiedad es una de las causas más importantes de la falta de competencia social. Sus manifestaciones van desde leves dificultades en la relación hasta la emisión de respuestas inadecuadas o nulas (cuando se activa el bloqueo). La ansiedad se refleja en la activación de unos componentes fisiológicos característicos muy difíciles de controlar: tartamudeo, sonrojo, sudoración, movimientos estereotipados, incremento del pulso, dolor de estómago, etc.
- ✓ **Fobia social.** Generalmente sus características son similares a las de la timidez pero mucho más acusadas, ya que el nivel de ansiedad es tan elevado que pasa a interferir seriamente en la vida cotidiana de la persona: nerviosismo al hablar, agudización de los componentes fisiológicos (sonrojo, aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, etc.), miedo a hacer el ridículo, a ser objeto de atención, etc. Las personas que presentan fobia social suelen vivir las relaciones sociales con altas dosis de angustia y tienden a evitarlas.
- ✓ **Aislamiento.** La dificultad que supone relacionarse con los demás y la ansiedad que genera hacen que la persona se inhiba de las relaciones sociales y las evite activamente. Al tener menos experiencias sociales el ciclo del aislamiento de retroalimenta:

4. Entrenamiento en habilidades sociales.


Las habilidades sociales no mejoran o se aprenden por la simple observación ni por la instrucción informal, se necesita instrucción directa. Es necesario una planificación y un entrenamiento sistemático, veamos los pasos a seguir:

- ✓ **INFORMACIÓN:** Se trata de ofrecer información clara y concreta sobre la habilidad a entrenar. Éstas resultan más eficaces cuanto más sencilla es la habilidad. La información conlleva además la discusión previa en el grupo de dicha habilidad (características, conducta asociada, comunicación no verbal propia de dicha habilidad...).
- ✓ **MODELADO:** Se observa a un modelo que muestre correctamente la conducta que se quiere aprender o mejorar dando lugar al aprendizaje observacional.
- ✓ **ENSAYO CONDUCTUAL O ROLE-PLAYING:** Se recrea una situación en el grupo (role playing) donde dicha habilidad tenga lugar. Se eligen dos voluntarios. Tras la actuación del alumno/a que puso en práctica la habilidad, se debatirá y analizará en grupo su actuación. El objetivo es que los participantes reproduzcan y ensayen esas conductas para poder integrarlas en su repertorio conductual.
- ✓ **RETROALIMENTACIÓN:** A partir del ensayo conductual, el individuo recibe feedback (retroalimentación) sobre su actuación, a fin de poder mejorar el proceso. La retroalimentación puede ser de tres tipos: del grupo, del entrenador y audiovisual. Si el ensayo conductual ha sido grabado, el individuo que está realizando el entrenamiento tendrá una visión más global y objetiva sobre la habilidad practicada; especialmente el vídeo va a recoger bien la comunicación no verbal. En cualquier caso, el entrenador será quien en el momento oportuno utilice el tipo de retroalimentación que mejor facilite “el darse cuenta” de quien está aprendiendo.
- ✓ **REFUERZO:** La forma más habitual es el refuerzo positivo a través de atención, aprobación (mantenimiento del contacto ocular, sonrisas, gestos de aprobación) y a través también de la comunicación verbal (*muy bien, has estado muy bien, me ha gustado este aspecto, aunque podemos mejorar este otro...*)
- ✓ **GENERALIZACIÓN:** Ahora ya sólo queda abrir una vía para que la persona pueda practicar la habilidad aprendida en un contexto artificial, en contextos reales de la vida diaria, tratando que sean de dificultad creciente.



Para saber más

En el siguiente enlace puedes ampliar tus conocimientos sobre las habilidades sociales:

 [Habilidades sociales.](#)

Anexo. Licencia de recursos.

Ningún recurso de fuentes externas que requiera citar explícitamente sus datos de licencia ha sido usado en esta unidad, por lo que este anexo queda vacío. Todos los recursos utilizados, de fuentes internas, se acogen al Aviso Legal de la plataforma.