

## **Tema 1: LA COMPETENCIA PERSONAL Y SOCIAL**

### **LAS HABILIDADES SOCIALES**

#### **• NECESIDAD DE ESTUDIAR LA COMPETENCIA PERSONAL Y SOCIAL.**

La **competencia personal y social** es un conjunto de capacidades, conductas y estrategias, que permiten a la persona construir y valorar su propia identidad, actuar competentemente, relacionarse satisfactoriamente con otras personas y afrontar las demandas, los retos y las dificultades de la vida, pudiendo así adaptarse teniendo bienestar personal e interpersonal y vivir una vida más plena y más satisfactoria.

Dentro de la competencia personal y social hay un conjunto de **aspectos referidos a lo personal:**

- ◆ Autoconcepto.
- ◆ Autoestima.
- ◆ Emociones.
- ◆ Optimismo.
- ◆ Sentido del humor.
- ◆ Manejo de ansiedad.
- ◆ Autocontrol.
- ◆ Autorregulación.
- ◆ Etc.

Y referidos a lo **social e interpersonal:**

- ◆ Empatía.
- ◆ Asertividad.
- ◆ Socialización.
- ◆ Habilidades sociales.
- ◆ Solución de problemas interpersonales.
- ◆ Etc.

#### **¿Por qué es importante estudiar la competencia personal y social?**

Son un ámbito muy necesario de estudio para los investigadores por los siguientes motivos:

- **Respecto al marco social:** porque se están produciendo transformaciones sociológicas muy fuertes en los últimos años, por ejemplo la familia ha modificado su estructura de funcionamiento, de roles, etc. Los medios tecnológicos han dado un cambio brusco en nuestras vidas, la importancia de los medios de comunicación, etc. Todo esto está provocando fuertes cambios que reducen drásticamente el número de interacciones interpersonales diarias cara a cara.

Digamos que ha nacido una sociedad nueva en la que hay una serie de problemas y dificultades que son un riesgo para la competencia personal y social, algunos ejemplos serían: estrés, ansiedad, nerviosismo, soledad, aislamiento, analfabetismo emocional, agresividad, depresión y tristeza, irritabilidad, impulsividad, pasotismo, apatía, abuso de fármacos, ludopatías, adicción al trabajo, insomnio, etc.

- **Respecto a que es un ámbito olvidado:** la competencia personal y social podríamos decir que siempre han quedado en segundo lugar, quedando por encima las características cognitivas y del comportamiento y por debajo las emocionales e interpersonales.

Ya desde la infancia y adolescencia la competencia social y las hhss no se enseñan de forma activa sistemática dentro del contexto escolar, sino que lo hace cada profesor según su criterio (currículum oculto). En la escuela solo se centran en los aspectos intelectuales y el éxito académico olvidando el bienestar personal y personal. Por lo tanto podemos decir que las habilidades de interacción social son un aspecto olvidado.

En la vida adulta y tercera edad ocurre lo mismo, lo socioemocional está bastante olvidado. Se centran solamente en los problemas y patologías y se olvidan de una adecuada competencia personal e interpersonal.

- **Respecto a la relación entre la competencia social y adaptación:** es importante que halla una adecuada competencia social en la infancia para adaptarse posteriormente en lo personal y social de la vida adulta, de lo contrario se produce una inhabilidad interpersonal que tiene consecuencias negativas para la persona tanto en la infancia como en la adultez. Por ejemplo baja aceptación, rechazo, ignorancia o aislamiento social, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos, delincuencia infantil, problemas de salud mental en la vida adulta, etc.
- **Respecto al perfil profesional:** las habilidades sociales, como competencia personal y social, son muy importantes para determinar un buen perfil profesional. Las habilidades sociales son fundamentales para ser profesionales:
  - ◆ De ayuda: profesor, médico, enfermero, psicopedagogo, trabajador social, psicólogo, educador social, etc.
  - ◆ De comunicación: ventas, recursos humanos, ejecutivos, etc.
  - ◆ De trabajo en equipo: dirección de mandos, multiprofesionales, grupos de trabajo, etc.

Por lo tanto es muy importante desarrollar en estas personas habilidades sociales y otras competencias personales de forma continua y permanente (durante toda su vida)

Dentro de estos profesionales destacamos el perfil del docente ya que éste debe desarrollar las siguientes habilidades sociales:

- Interacción comunicativa (proceso enseñanza–aprendizaje entre alumno–profesor)
- Comunicación asertiva.
- Solución de problemas interpersonales.
- Negociación.
- Expresión de sentimientos y emociones.
- Optimismo y sentido del humor.
- Etc.

El perfil del psicopedagogo debería desarrollar las siguientes habilidades sociales:

- Cooperar.
- Colaborar.
- Asesorar.
- Contribuir.
- Ayudar.
- Participar.
- Potenciar.
- Etc.

Por todo esto es necesario prestar atención al desarrollo de estrategias de competencia personal y social como lo son las habilidades sociales, para prevenir patologías asociadas al estrés laboral, ansiedad, depresión, etc.

Un buen desarrollo psicopersonal, contribuye al bienestar personal, el rendimiento y logros escolares, laborales y sociales y a la salud mental.

Este área es un área de moda porque está aumentando el interés científico y por lo tanto las intervenciones en dicha área.

### • ORIGEN Y DESARROLLO HISTÓRICO.

En España las primeras publicaciones sobre asertividad aparecen hace 25 años. Eran traducciones de obras inglesas clásicas y referenciales.

En los años 80, aparecen los primeros artículos y capítulos sobre este tema como obras de autores españoles. Se consideraron hitos de dicha disciplina (Artículo de Caballo 1983 sobre la asertividad). Se comenzaron a dar numerosas definiciones y nuevas dimensiones sobre la inteligencia social y las habilidades interpersonales por parte de varios autores.

Al final de la década de los 80, se tradujeron programas norteamericanos muy paradigmáticos sobre experiencias aisladas en la clínica de numerosos psicólogos norteamericanos.

En los años 90, aumentan las investigaciones de profesionales españoles, apareciendo lo primeros programas válidos en nuestro país destacando Programa de Habilidades sociales (Álvarez, Álvarez–Monteserín, Cañas, Jiménez, Ramirez y Petit, 1990); Manual para el Educador Social (Costa y López)

En la segunda mitad de los 90, aumentan aún más las aportaciones propias de autores españoles. Surgieron numerosos programas respaldados científicamente para incidir sobre la competencia personal y social.

El Entrenamiento en Habilidades Sociales se fue incrementando, hasta el punto de que hoy, cualquier intervención psicológica, conlleva algún componente de entrenamiento o modificación del comportamiento interpersonal. Hay una constante evolución en este ámbito clínico – educativo, interesado en la intervención, la prevención primaria y la promoción de la competencia (hhss).

Al principio sólo eran intervenciones clínicas para desarrollar o entrenar las habilidades sociales, pero en los últimos años, se ha introducido en el ámbito educativo y en otros contextos y grupos naturales para la promoción de la competencia personal y social. Por ejemplo: en los servicios sociales, campo educativo, educación social y otras poblaciones profesionales no clínicas, Etc.

Esta área tiene tal importancia, que se introduce en la formación de los distintos profesionales. A través de: la universidad (asignaturas), formación continua para psicólogos, educadores, médicos, profesores, etc.

Por lo tanto vemos que se van divulgando conceptos como: inteligencia emocional, asertividad, autoestima, habilidades sociales, etc., que ya forman parte de nuestro lenguaje coloquial y de los periódicos, artículos, revistas, libros (¿Quién se ha llevado mi queso?) etc.

Aunque la competencia personal y social está de moda en la vida cotidiana y en la investigación, existen algunas limitaciones por la falta de madurez científica en dicha área. El objetivo para que se incorpore de forma decidida en la investigación y en la docencia es: analizar críticamente el presente y aportar después líneas de futuro para estimular la investigación, potenciar las experiencias prácticas, potenciar la formación, favorecer el acercamiento del mundo científico y el profesional.

Volviendo de nuevo a las raíces históricas de las HHSS nos remontamos a trabajos realizados con niños por autores como Jack (1934), Murphy (1937) y otros, que estudiaron diversos aspectos de la conducta social en niños, aspectos que hoy día podríamos considerar muy bien dentro del campo de las habilidades sociales.

Éstos no son reconocidos como tempranos antecedentes del movimiento de las HHSS ya que había diversos escritos de teóricos neofreudianos que favorecieron un modelo interpersonal de desarrollo relacionado con el entrenamiento de habilidades sociales (EHS).

El estudio científico y sistemático del tema tiene, principalmente, tres fuentes:

- Terapia de reflejos condicionados, influenciada por los estudios de Paulov sobre la actividad nerviosa superior. En los primeros años 70 algunos autores elaboraron programas de entrenamiento para reducir déficits en HHSS.
- Trabajos de Zigler y Phillips 1960–1961 sobre la competencia social. Se mostró que, cuanto mayor era la competencia social de los pacientes de un hospital, menor era la duración de su estancia en él y más baja su tasa de recaídas.

La investigación sobre las HHSS tiene un origen diferente en EEUU. Allí comenzó en 1949 la expresión personalidad excitatoria, que más tarde fue sustituida por conducta asertiva. Posteriormente fueron surgiendo otros conceptos (principios de la década de los 70) como libertad emocional, efectividad personal, competencia personal, etc., aunque ninguno de ellos tuvo éxito. A mediados de los 70 el término Habilidades sociales tomó fuerza sustituyendo al de conducta asertiva

– Terapia de aprendizaje estructurado, equivalente a asertividad, habilidades sociales, entrenamiento asertivo, entrenamiento en HHSS. Pero se tiende a emplear más el de Habilidades Sociales .

#### • LA INTERACCIÓN SOCIAL Y SUS COMPONENTES.

La interacción social se analiza desde dos niveles o categorías. Ese análisis, se hace desde diferentes niveles y teniendo en cuenta las dos categorías de respuesta: molar y molecular.

Las categorías molares (nivel molar) son tipos de habilidad general como por ejemplo la defensa de los derechos humanos, la habilidad heterosocial, etc. Este enfoque evita evaluaciones objetivas, las evaluaciones son subjetivas y generales. Su fiabilidad es más baja que las evaluaciones moleculares. No especifican lo que está haciendo bien o mal el sujeto. Es una evaluación cuantitativa.

Los componentes moleculares (nivel molecular) son por ejemplo el contacto ocular, volumen de la voz, la postura, etc. Este enfoque, está unido al modelo conductual de la habilidad social. La conducta interpersonal se divide en elementos componentes específicos. Estos elementos son medidos de forma objetiva. Son más fiables y válidos, pero surge el problema de saber en qué grado es significativo medir esas características de respuestas estáticas, discretas. El impacto social lo determina un patrón de respuestas determinado por la interacción con la otra persona.

Varios componentes moleculares constituyen una determinada conducta molar. Esos componentes son válidos y no están sobre una base empírica.

Otros autores seleccionan de otro modo los componentes de la conducta habilidosa, tomando como fuente la psicología social y la comunicación interpersonal, explicando cómo se relacionan los componentes moleculares para producir una conducta habilidosa. Ellos añaden a los anteriores componentes uno intermedio que recoge lo mejor de los otros dos (la relevancia clínica y la especificidad metódica).

En este nivel intermedio, las habilidades serían la expresión facial, la voz, la postura, etc.

Para analizar los componentes de las HHSS se ha tomado como referencia los elementos conductuales observables, porque se ha hecho así desde siempre, aunque hace años que se quiere considerar la conducta

encubierta como el pensamiento, creencias, etc.

Los elementos cognitivos básicos para una actuación habilidosa, están todavía por establecer. La investigación sobre estos temas es mínima todavía.

A pesar de eso los elementos más utilizados como componentes de las HHSS han sido: mirada, contacto ocular, cualidades de la voz, tiempo de conversación y el contenido verbal de la misma. Pero está por comprobar que estos sean los componentes, aunque estudios recientes confirman que algunos de ellos son fundamentales de las HHSS. Estos son algunos de los que se tienen en cuenta para decir si una conducta es socialmente habilidosa o no:

- Mirada/ contacto ocular (puede ser inapropiado tanto en exceso como en defecto)
- La conversación en general.
- El contenido y la fluidez.
- La duración.
- La calidad de la voz.
- Gestos con las manos.
- Etc.

Estos serían los componentes, y los procesos serían:

- Tomar la palabra.
- Escoger la ocasión apropiada.
- Etc.

#### • **CONCEPTO DE HABILIDADES SOCIALES: DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS.**

El concepto cobró especial relevancia en los años 60. Se propuso un modelo explicativo del funcionamiento de las HHSS, y sus bases lo consolidaron dando lugar a numerosas publicaciones y definiciones.

Hay numerosas terminologías para referirse a HHSS, por ejemplo competencia social. Se refieren ambos términos a proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás. Los que llaman a esto competencia social, usan el término asertividad y habilidades sociales como sinónimos. Y los que llaman a eso habilidades sociales, consideran que éstas son los componentes específicos que se utilizan en la interacción social (y que contribuyen a una manifestación global de la habilidad social) incluyendo a la asertividad como una más de esas habilidades.

En ambos casos, esa diversidad terminológica está sin resolver. Los términos se han usado de forma equívoca y han creado una confusión conceptual.

Por lo tanto como no hay un acuerdo conceptual, y no existe definición única, identificaremos las características más relevantes, diciendo que la Habilidad Social integra los siguientes componentes:

- Comportamientos manifiestos.
- Orientación a objetivos.
- Especificidad situacional.
- Componentes de las habilidades (nivel molar, nivel intermedio y nivel molecular)

Las habilidades sociales se fundamentan en un conjunto de principios, conocimientos y supuestos, desarrollados por distintas disciplinas o ciencias:

- Teorías del aprendizaje social (Bandura): el comportamiento social es fruto de la interacción entre

factores intrínsecos (individuo) y factores extrínsecos (ambiente). Modelado de conductas, Anticipación de respuestas, etc.

- Psicología social: ofrece conceptos como percepción social, atracción interpersonal, comunicación no verbal, desempeño de roles, etc.
- Terapia de conducta: para analizar el comportamiento social.

A partir de todas estas contribuciones, se han configurado entrenamientos en habilidades sociales y procedimientos de intervención caracterizados por:

- Reproducir las experiencias de aprendizaje que se dan en situaciones reales, si bien de forma intensiva y controlada.
- Actuar con independencia de la etiología de la conducta—problema, centrándose en el desarrollo de habilidades y conductas alternativas, ampliando el repertorio conductual del sujeto.
- Los entrenamientos en habilidades sociales son procedimientos psicoeducativos de formación y su objetivo es facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades y de conductas ya existentes.
- A los sujetos participativos que se comprometen y aceptan el procedimiento, se les llama agentes activos del cambio.
- El empleo de técnicas que ponen el énfasis en aspectos positivos, les otorga a esos procedimientos una elevada aceptación en todo tipo de intervenciones.

### • NIVELES DE ANÁLISIS.

Los niveles de análisis de las habilidades sociales son:

- ◆ Nivel molar (entrenamiento asertivo): son tipos de habilidad general como por ejemplo la defensa de los derechos humanos, la habilidad heterosocial, etc. Este enfoque evita evaluaciones objetivas, las evaluaciones son subjetivas y generales. Su fiabilidad es más baja que las evaluaciones moleculares. No especifican lo que está haciendo bien o mal el sujeto. Es una evaluación cuantitativa.
- ◆ Nivel molecular (conductismo): son por ejemplo el contacto ocular, volumen de la voz, la postura, etc. Este enfoque, está unido al modelo conductual de la habilidad social. La conducta interpersonal se divide en elementos componentes específicos. Estos elementos son medidos de forma objetiva. Son más fiables y válidos, pero surge el problema de saber en qué grado es significativo medir esas características de respuestas estáticas, discretas. El impacto social lo determina un patrón de respuestas determinado por la interacción con la otra persona.
- ◆ Nivel intermedio (actualidad): las habilidades serían la expresión facial, la voz, la postura, etc.

### • DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

Las dimensiones de las habilidades sociales vienen determinadas por variables de la persona, factores ambientales y la interacción entre ambos, por lo tanto las dimensiones son:

- ◆ Dimensión conductual (tipo de habilidad). Los componentes conductuales son: no verbales (mirada, contacto ocular, sonrisa, gestos, postura corporal...); paralingüísticos (cualidades de la voz como el volumen, claridad, timbre, velocidad...); y verbales (de contenido como peticiones, consentimiento, alabanzas, preguntas...) y conversación en general.
- ◆ Dimensión personal (habilidades cognitivas, afectivas y fisiológicas). Expresión de

emociones como la ansiedad, ira...o manifestaciones fisiológicas como la presión sanguínea, ritmo cardiaco, relajación...

- ◆ Dimensión situacional (contexto ambiental). Problemas, conflictos, autoobservación, autocontrol...

## **Tema 2: ALGUNAS HABILIDADES SOCIALES RELEVANTES PARA EL BIENESTAR PERSONAL E INTERPERSONAL**

### **• ASERTIVIDAD: ASPECTOS BÁSICOS.**

La asertividad es la conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los propios derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

Hay que saber distinguir entre conductas asertivas, no asertivas y agresivas y para ello se emplea un modelo bidimensional de la asertividad donde está:

- ◆ expresión manifiesta/encubierta (aserción/no aserción) o
- ◆ expresión coercitiva/no coercitiva (agresión/agresión pasiva)

### **Las diferencias entre conducta asertiva, no asertiva y agresiva son:**

- ◆ **Conducta asertiva:** comportamiento adecuado y reforzante que ayuda al individuo a expresarse libremente y a conseguir, frecuentemente, los objetivos propuestos. La persona controla mejor su ambiente y está más satisfecha consigo misma y con los demás.

El entrenamiento asertivo mejora las relaciones sociales, se sienten más satisfechos consigo mismos y con el mundo, desaparecen síntomas psicósomáticos. Cuando eres asertivo, nadie tiene derecho a aprovecharse del otro en un nivel de ser humano a ser humano. Cada persona tiene derecho a expresar opiniones tenga la cultura que tenga, es decir, puede expresar sus derechos innatos.

La conducta asertiva puede aprenderse a través de la motivación, enseñando las ventajas de ser asertivo y las desventajas de ser no asertivo.

La conducta asertiva es decir yo pienso... o yo siento... sin violar los derechos de otros. Estas conductas deben ir acompañadas de una mirada, expresión facial, postura corporal, volumen de voz, etc., acordes con lo que se está diciendo.

El objetivo de la aserción es la comunicación directa, clara y no ofensiva para tener y conseguir el respeto.

La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, puede que a veces la conducta asertiva de una persona cause molestias a la otra persona, pero la persona que ha actuado asertivamente, se siente mejor por haber sido capaz de expresar sus opiniones.

El resultado de la conducta asertiva es una disminución de la ansiedad, unas relaciones más íntimas y significativas, un mayor respeto hacia uno mismo y una mejor adaptación social.

- ◆ **Conducta no asertiva:** implica la violación de los propios derechos al no ser capaz de expresar honestamente sentimientos, pensamientos y opiniones, permitiendo a los demás que violen nuestros sentimientos, o expresarnos de forma autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza. Sería pensar lo siguiente yo no cuento, puedes aprovecharte de mi, mis sentimientos no importan.

Esta conducta va acompañada de negación verbal, evitación de la mirada, habla vacilante con poco volumen, postura corporal tensa y movimientos nerviosos o inapropiados. Es una falta de respeto hacia las propias necesidades.

El objetivo de la conducta no asertiva es apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa.

Las consecuencias que puede tener este tipo de conducta es la insatisfacción de sus necesidades por la falta de comunicación o por la comunicación indirecta o incompleta. Se siente incomprendida, no tomada en cuenta, manipulada, puede incluso volverse hostil o irritada, incluso sentirse mal consigo mismo por no saber expresar sus sentimientos u opiniones. Puede causarle sentimientos de culpa, ansiedad, depresión y baja autoestima, además de dolores de cabeza, úlceras de diversos tipos, etc., puede que al final estalle.

Suele necesitar apoyo emocional de los demás. Son agradables pero pueden llegar a molestar o frustrar a la persona que le escucha. Son emocionalmente mentirosos. No puede actuar automáticamente, no está seguro de sus sentimientos. Son personas pasivas.

- ◆ **Conducta agresiva:** implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de forma deshonesto, inapropiada y violando los derechos de los demás.

Puede expresarse de forma directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas, humillaciones, etc. La agresión no verbal incluye gestos hostiles, amenazantes, miradas intensas, ataques físicos, etc. La agresión verbal indirecta incluye sarcasmos, comentarios rencorosos, etc. La no verbal agresiva indirecta son gestos físicos dirigidos a la otra persona cuando ésta no se da cuenta o no está mirando en ese momento.

El objetivo es dominar y vencer a través de la humillación, la degradación y el dominar a los demás para que se sientan más débiles e inferiores. Sería esto es lo que yo pienso y tu eres estúpido por pensar diferente.

Los efectos que puede ocasionar son frustración, culpa, conflictos intrapersonales, imagen pobre de si mismo, hacer daño a los demás, tensión, perder oportunidades, soledad, etc.

#### CUADRO RESUMEN DE LOS ESTILOS DE CONDUCTA INTERPERSONALES

ESTILO PASIVO	ESTILO ASERTIVO	ESTILO AGRESIVO
demasiado poco demasiado tarde nunca	lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto	demasiado pronto demasiado tarde
<b>CONDUCTA NO VERBAL</b>	<b>CONDUCTA NO VERBAL</b>	<b>CONDUCTA NO VERBAL</b>
Ojos que miran hacia abajo.	Contacto ocular directo.	Mirada fija.
Voz baja.	Voz conversacional.	Voz alta.
Vacilaciones.	Habla fluida.	Habla fluida y rápida.
Postura hundida.	Gestos firmes.	Gestos de amenaza.
Evita la situación.	Postura erecta.	Postura intimidatoria.

	Mensajes en primera persona. Honestidad.	Mensajes impersonales.
<b>CONDUCTA VERBAL</b> Quizás, supongo, me pregunto si..., te importa mucho si..., solamente..., no creas que..., ehh..., no te molestes, etc.	<b>CONDUCTA VERBAL</b> Pienso, siento, quiero, hagamos, qué piensas, qué te parece, cómo podríamos resolver esto, etc.	<b>CONDUCTA VERBAL</b> Ten cuidado..., debes estar bromeando..., si no lo haces..., no actúes..., no deberías..., etc.
<b>EFFECTOS</b> Conflictos interpersonales. Depresión. Desamparo. Imagen pobre de uno mismo. Se hace daño a si mismo. Pierde oportunidades. Tensión. Se siente sin control. Soledad. No se gusta a si mismo.	<b>EFFECTOS</b> Resuelve los problemas. Se siente a gusto con los demás. Se siente satisfecho. Se siente a gusto consigo mismo. Relajado. Se siente con control. Se gusta a si mismo. Gusta a los demás.	<b>EFFECTOS</b> Conflictos interpersonales. Culpa. Frustración. Imagen pobre de si mismo. Hace daño a los demás. Pierde oportunidades. Tensión. Se siente sin control. Soledad. No le gustan los demás. Se siente enfadado.

#### TIPOS DE RESPUESTA NO-ASERTIVA:

- Bloqueo.
- Sobreadaptación. (actuar según los deseos del otro)
- Ansiedad. (tartamudeo, sudor...)
- Agresividad. (elevar voz)

#### TIPOS DE RESPUESTA ASERTIVA:

- Asertividad positiva. (decir lo bueno que ve en los demás)
- Respuesta asertiva elemental. (expresión simple de los propios intereses y derechos)
- Asertividad empática.
- Asertividad escalonada. (elevación gradual de la firmeza de la respuesta asertiva)
- Asertividad subjetiva. (no rechaza el comportamiento del otro, es objetivo con la descripción de lo que ha hecho el otro y de sus propios sentimientos, expresa lo que se quiere del otro)
- respuesta asertiva frente a la no asertividad o la agresividad. (hacerle ver su comportamiento, mostrarle como podría comportarse mejor)
- **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.**

La **comunicación interpersonal** es la interacción recíproca o interdependiente, cara a cara entre dos o más interlocutores en el marco de secuencias de comportamiento verbal y no verbal orientados por sentimientos y /u objetivos que transmiten o intercambian recíprocamente información o mensajes.

La comunicación es un asunto interpersonal pero público al mismo tiempo que implica al joven y al educador y también al educador y los recursos comunitarios. El educador usa la comunicación para ayudar al joven, sus padres y familiares, policía, instituciones de socialización y custodia, centros culturales y otros recursos comunitarios en general.

Pero establecer y compartir escenarios de comunicación no es una tarea fácil, ¿no habéis querido persuadir a alguien de algo pero por más que lo intentáis más y más se cierra?. Pues esta es la tarea de muchos educadores que pretenden comprometer a niños y jóvenes en las normas de convivencia argumentando sobre la bondad de las mismas, y a pesar de sus argumentaciones , éstos se cierran más y más. Por ello los educadores necesitan conocer las leyes que regulan la comunicación, las reglas de la situación y los objetivos.

### HABILIDADES DE COMUNICACIÓN. CARACTERÍSTICAS:

La comunicación es un proceso básico para la supervivencia de cualquier organismo. Existen unos procesos de intercambio de información con su medio, estos procesos están regulados por unas normas o leyes que se pueden aprender para que la comunicación sea efectiva:

- Debe haber un emisor y un receptor.
- El emisor percibe, piensa y siente una situación y recoge una información.
- El objetivo es transmitir esa información al receptor y suscitar en él el deseo de comunicarse.
- Elabora mensajes propulsados por sus sentimientos y sensaciones procurando lograr la efectividad de sus objetivos en el receptor.
- El receptor percibe, piensa y siente el acercamiento del emisor y actúa comunicándose con el emisor.
- El emisor introduce en la comunicación un proceso de retroalimentación o feedback continuado para acercarse más al receptor. Este feedback permite al emisor corregirse y autorregularse en función de lo que pretende alcanzar.
- El receptor se va abriendo, ya hay una comunicación interpersonal, interacción recíproca.

### Las características de la comunicación son:

- ◆ Se rige por las reglas de la situación, que le informan acerca de lo que debía o no hacer para lograr sus objetivos. Y también se rige por los objetivos que guían y orientan nuestras acciones, por ello hay que tenerlos claros. Hay que mostrar un comportamiento social afectivo, es decir, un comportamiento adecuado a la situación que suele tener éxito en lograr los objetivos que pretende alcanzar.
- ◆ Posee una naturaleza comportamental para comunicar alegrías, tristezas, y demás sentimientos. Ésto lo hacemos de forma verbal (dando información sobre hechos personales o no, opiniones y actitudes, describir o expresar sentimientos, acuerdos o desacuerdos, hacer preguntas, pedir y demandar información, razonar y argumentar, etc.) y de forma no verbal (expresión facial, mirada, postura, gestos, proximidad, contacto físico, claves vocales, apariencia personal, etc.). Para que el mensaje sea efectivo debe haber consistencia entre ambos comportamientos.
- ◆ Tiene una función interactiva e interdependiente. El comportamiento de cada interlocutor puede ser fuente de resistencias o de cambio del otro, influidos también por las circunstancias ambientales y la propia historia de desarrollo y aprendizaje de cada uno. La tarea educativa consiste en influir positivamente en la socialización y desarrollo de los niños y jóvenes, es

decir, ejerciendo cierto poder sobre ellos.

- ◆ Tiene una dimensión recompensante. Lo que decimos y hacemos cuando nos comunicamos, son consecuencias y resultados que el interlocutor se encuentra cuando participa con nosotros en los escenarios de comunicación. A través de estas consecuencias y resultados, podemos influir como educadores, porque lo que más influye es lo más recompensante.

### **Los obstáculos de las HH de comunicación son:**

- Objetivos contradictorios.
- El lugar o momento elegido.
- Estados emocionales que perturban la atención, comprensión y recuerdo de los mensajes.
- Acusaciones, amenazas y/o exigencias.
- Preguntas de reproche.
- Declaraciones del tipo deberías.
- Inconsistencias de los mensajes.
- Cortes de conversación.
- Etiquetas.
- Generalizaciones siempre.
- Consejo prematuro y no pedido.
- Utilización de términos vagos.
- Ignorar mensajes importantes del interlocutor.
- Juzgar los mensajes del interlocutor.
- Interpretar y hacer diagnósticos de personalidad tu carácter te lleva
- Disputa sobre diferentes versiones de sucesos pasados. Justificación excesiva de las propias posiciones.
- Hablar en chino.
- No escuchar.
- Etc.

### **Facilitadores de las HH de comunicación:**

- El lugar o momento elegido.
- Estados emocionales facilitadores.
- Escuchar activamente.
- Empatizar.
- Hacer preguntas abiertas o específicas.
- Petición de parecer me gustaría conocer tu opinión sobre...
- Declaración de deseos, opiniones y sentimientos en mensajes YO no deseo que
- Mensajes consistentes.
- Aceptación o acuerdo parcial con una crítica, objeción o acuerdo.
- Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor, objetivo, ...
- Información positiva.
- Ser recompensante.
- Utilización del mismo código.
- Mención de conductas y observaciones específicas.
- Expresar sentimientos.

### **• LA EDUCACIÓN EMOCIONAL.**

La **inteligencia emocional** es la habilidad para mejorar los sentimientos y las emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Es una meta-habilidad

que precisa de la utilización correcta de otras HH. Incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y demorar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía y esperanza, etc.

La inteligencia emocional es independiente de la inteligencia académica, es una habilidad que debería enseñarse en el sistema educativo a los jóvenes, para que estén preparados para la vida, para una sociedad llena de conflictos interpersonales, familiares, económicos, paro enfermedad, etc.

### **Dimensiones de la inteligencia emocional:**

- **Inteligencia interpersonal:** incluye liderazgo, resolver conflictos, empatía (comprender a los demás, ver qué les motiva, cómo trabajan, etc.), análisis social (observar a los demás para saber cómo relacionarnos con ellos de forma productiva). Este tipo de inteligencia es el que interviene en las decisiones esenciales de la vida.
- **Inteligencia intrapersonal:** capacidad para elaborar un modelo preciso de si mismo y utilizarlo apropiadamente para interactuar de forma efectiva.

### **La inteligencia emocional consiste en:**

- **Conocer las propias emociones.** (competencia emocional fundamental)
- **Manejar las emociones.** (autocontrol). Habilidad para suavizar las emociones negativas (reestructuración cognitiva, relajación, ejercicio físico, ocio, ayudar a los demás...)
- **Motivarse a si mismo.** (controlar impulsos y demorar gratificaciones. Optimismo y esperanza)
- **Reconocer las emociones de los demás.** (empatía). Altruismo y moral.
- **Establecer relaciones.** (dominio de las reglas de manifestación)

### **Las características de la inteligencia emocional son:**

- Actitud positiva.
- Reconocer los propios sentimientos y las emociones.
- Capacidad para expresar sentimientos y emociones.
- Capacidad para controlar sentimientos y emociones.
- Empatía.
- Ser capaz de tomar decisiones adecuadas.
- Motivación, ilusión e interés.
- Autoestima.
- Saber dar y recibir.
- Tener valores alternativos.
- Ser capaz de superar las dificultades y frustraciones.
- Ser capaz de integrar polaridades.

## **Tema 3: EL DESARROLLO SOCIOAFECTIVO EN EL CICLO VITAL**

### **HABILIDADES SOCIALES Y FUNCIONAMIENTO ADAPTATIVO.**

Las habilidades sociales son esenciales para nuestra competencia social y personal. Son necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar completamente una tarea interpersonal, es decir, son conductas aprendidas. Ejemplos de habilidades sociales:

- ◆ Decir no.

- ◆ Hacer peticiones.
- ◆ Responder a un saludo.
- ◆ Manejar un problema con una amiga.
- ◆ Empatizar.
- ◆ Hacer preguntas.
- ◆ Expresar tristeza.
- ◆ Decir cosas agradables y positivas a los demás.

Ciñéndonos en la infancia, una adecuada competencia social está asociada con la adaptación:

- ◆ Social.
- ◆ Académica.
- ◆ Psicológica.

Al igual que en la vida adulta.

Si el individuo tiene una competencia social pobre, eso le traerá consecuencias negativas a corto y largo plazo en los siguientes aspectos:

- ◆ Estatus social.
- ◆ Problemas escolares.
- ◆ Problemas personales.
- ◆ Desajustes psicológicos y psicopatología.
- ◆ Inadaptación social.
- ◆ Problemas de salud mental

Los problemas tempranos en relación con los iguales están relacionados con problemas de ajuste posteriores.

### • **ADQUISICIÓN Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES.**

Se adquieren mediante una combinación del proceso de maduración y de las experiencias de aprendizaje. Influye en la adquisición, el temperamento que es la expresividad emocional espontánea que determina la naturaleza del ambiente socioemocional en muchos aspectos, y también para el aprendizaje en general. El temperamento puede ser:

- ◆ Inhibido: vergüenza, miedo, o cualquier otro freno que impide a la persona a actuar de acuerdo a sus sentimientos, deseos o capacidades, de forma espontánea, para aprender conductas sociales y proporción de reforzamiento positivo recibido.
- ◆ Desinhibido: actúa de acuerdo a sus sentimientos, deseos o capacidades, de forma espontánea, para aprender conductas sociales y proporción de reforzamiento positivo recibido.

El desarrollo social es el grado en que el sujeto ha adquirido una serie de habilidades comportamentales que posibilitan su adaptación a las exigencias del medio social. Esas habilidades están relacionadas con la autonomía e independencia personal (independencia en el comer, locomoción...) y las que tienen que ver con la capacidad de relación interpersonal.

También es muy importante para la adquisición y desarrollo de habilidades sociales, desarrollar capacidades cognitivas que se aprenden a lo largo del proceso de socialización, utilizando mecanismos de aprendizaje como:

- ◆ Experiencia directa.

- ◆ Observación.
- ◆ Instrucción.
- ◆ Feedback interpersonal.

Lo biológico y cultural son factores que influyen activamente en la adquisición y desarrollo de habilidades sociales. Lo biológico influye sobretodo en la infancia, después más lo cultural.

En el inicio de la socialización del niño tiene mucha importancia la familia. La base de una interacción social exitosa con los iguales, está en el desarrollo de un apego seguro del niño con su familia. Los iguales también son importantes modelos y fuentes de reforzamiento para el niño, y los profesores y educadores también.

En la edad adulta, influye mucho más la experiencia, que determina mejor la competencia social en una situación concreta.

El aprendizaje de HHSS es continuo a lo largo de la vida.

### • **RELACIÓN ENTRE IGUALES.**

Contribuyen al desarrollo del adecuado funcionamiento interpersonal y proporcionan oportunidades únicas para el aprendizaje de habilidades específicas.

Sirven para:

- ◆ Conocerse a si mismo y a los demás.
- ◆ Desarrollar el conocimiento social y determinadas conductas y estrategias (reciprocidad, empatía, control de relación, colaboración–cooperación, negociación–acuerdo).
- ◆ Autocontrol y autorregulación.
- ◆ Apoyo emocional y fuente de disfrute.
- ◆ Aprendizaje del rol sexual y desarrollo moral.

La aceptación social, determinada por el repertorio de HHSS adquiridas, es un indicador de la adaptación actual del sujeto y de su adaptación futura.

### • **MODELOS EXPLICATIVOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES.**

#### ◆ **Teoría del aprendizaje social (Bandura).**

Dice que las HHSS se explican por una continua y recíproca interacción entre factores determinantes personales y ambientales. Y que hay tres modos de adquirirlas:

modelado

- ◆ Aprendizaje observacional
- ◆ Refuerzo directo
- ◆ Expectativas de autoeficacia aprendizaje vicario

Dice que la incompetencia social se debe a:

- ◆ Carencia de conductas adecuadas en el repertorio de comportamiento.
- ◆ Inhibición de las conductas requeridas en una situación interpersonal concreta.

#### ◆ **Modelos interactivos (Mc Fall y Trower)**

Dicen que en el desarrollo de las HHSS influyen las variables ambientales, las características personales y las interacciones entre ellas, para producir la conducta.

Tienen en cuenta:

- ◆ La validez social.
- ◆ Los componentes encubiertos (procesos cognitivos)
- ◆ La conducta de cada contexto social específico.
- ◆ La posición de las personas en las situaciones.
- ◆ El individuo como agente activo. Principios de reciprocidad e influencia mutua

Dicen que los estímulos son analizados desde tres tipos de HH llamadas fases o estadios del modelo:

**1º Habilidades de descodificación:** se recibe correctamente el estímulo interpersonal relevante. (recepción, percepción, interpretación)

**2º Habilidades de decisión:** se procesa de forma flexible el estímulo, se evalúa y se selecciona una respuesta. (búsqueda de la respuesta, comprobación y selección de ésta)

**3º Habilidades de codificación:** se emite la respuesta seleccionada y apropiada. (ejecución, autoobservación)

Si hay algún problema a lo largo de alguna de estas fases o estadios, se dará una conducta socialmente inhábil.

**(MIRAR CUADRO DE MODELO DE MC FALL 1982)**

• **PROBLEMAS Y DIFICULTADES DE RELACIÓN INTERPERSONAL.**

Entre un 5 y un 25 por ciento de niños y niñas experimentan dificultades en las relaciones interpersonales y sus relaciones son deficitarias y/o inadecuadas, de forma que o lo pasan mal al interactuar con otras personas, o en sus relaciones hacen sufrir a los demás.

Los problemas de relación interpersonal se conceptualizan en dos ejes:

- En uno se contemplan los excesos sociales y los déficit sociales.
- En el otro los problemas de adquisición y los de ejecución.

Para ejemplificar estos dos polos de los problemas de relación interpersonal de los niños/as, están:

- Los niños/as tímidos/as. (se relacionan muy poco con sus iguales, relaciones insuficientes, déficit de relaciones interpersonales, evitación del contacto social)
- Los niños/as agresivos/as. (relaciones con sus iguales inadecuadas, cargadas de violencia, avasallamiento e intromisión). Hay dos tipos de agresividad: explícita y directa, y otra implícita.

Los modelos explicativos de la inhabilidad social en la infancia son:

- **Modelo de déficit de habilidad o de déficit en el repertorio conductual:** este modelo dice que el sujeto tiene problemas de competencia social porque no tiene en su repertorio de conductas y habilidades las necesarias para actuar en una determinada situación interpersonal, el sujeto no sabe porque nunca lo ha aprendido. Puede ser por diversas causas: inadecuado reforzamiento, ausencia de modelos apropiados, carencia de estimulación y oportunidades de aprendizaje, etc.

- **Modelo de hipótesis de interferencia o déficit de ejecución:** este modelo dice que el sujeto tiene o puede tener en su repertorio determinadas habilidades, pero no las pone en juego porque factores emocionales, cognitivos y/o motores interfieren en su ejecución. Algunas de estas variables interfirientes pueden ser: pensamientos depresivos, pobre habilidad de solución de problemas, falta de habilidades de empatía, bajas expectativas de autoeficacia, ansiedad, miedo, comportamiento agresivo, comportamiento motor, atribuciones inexactas, autoafirmaciones negativas, creencias irracionales, expectativas negativas, frustración, etc.

En general, los problemas de HHSS deben ser interpretados como consecuencia de un proceso de aprendizaje incompleto o defectuoso.

Es muy importante determinar si es un deterioro social generalizado o sólo se trata de un déficit social situacional.

También es importante conocer el tipo de problema para seleccionar la técnica de intervención adecuada.

### **Clasificación de problemas de competencia social en la infancia y adolescencia:**

- **Déficit sociales:** conducta inhibida y silenciosa, acompañada de evitación social. Sus características son:
  - Estatus sociométrico de ignorados.
  - Excesivas conductas internalizadas.
  - Bajas puntuaciones en interacción con otros.
  - Indiferencia en las descripciones por sus compañeros.
  - Considerados como tímidos y tranquilos por sus profesores.
- **Excesos sociales:** conducta activa y de disrupción explosiva que aparece con mayor frecuencia, intensidad o duración de lo esperado. Sus características son:
  - Estatus sociométrico de rechazados.
  - Excesivas conductas externalizadas.
  - Altas puntuaciones en interacción con otros, pero negativas.
  - Calificados por los compañeros con descripciones negativas.
  - Considerados agresivos e hiperactivos por sus profesores.

### **Algunas características de los niños/as tímidos/as:**

- Evitan la relación con otros niños y adultos, sobretodo si son poco conocidos, y cuando se relacionan, manifiestan nerviosismo, ansiedad, evitan la mirada agachando la cabeza, se ruborizan.
- Pasan muchos apuros, intentando pasar desapercibidos para que no les pregunten, ni se dirijan a ellos.
- Rehuyen el contacto físico de sus compañeros y otros adultos.
- Les cuesta entrar solos a una clase o lugar donde estén reunidas varias personas y dirigirse a ellos para pedir o preguntar algo.
- Se suelen inhibir en las conversaciones y trabajos de grupo; cuando intervienen les tiembla la voz, hablan muy bajito y se muestran nerviosos, jugando con las manos o algún objeto que esté a su alcance.

- Tienen pocos amigos, les gusta acaparar la amistad de un compañero y pueden relacionarse con dos compañeros a la vez, pero huyen cuando están entre más de tres niños.
- Les gusta estar y jugar solos tanto en clase como en el patio; se entretienen con algún objeto: balón, libro, animales...
- Pasan desapercibidos para sus compañeros; el día que no vienen a clase sus compañeros no los echan en falta.
- Les cuesta saludar y responder a los saludos o preguntas que se le hagan.
- Les cuesta iniciar una conversación y dirigirse a otros para pedir algo, son capaces de quedarse sin lo que desean antes de pedirlo.
- Son introvertidos y reservados; no hablan de ellos ni de situaciones especiales que hayan vivido.
- Resultan muy pasivos, parece no interesarles nada, sus intereses no los manifiestan.
- Presentan sentimientos de inferioridad, son inseguros y con baja autoestima.
- Les gusta salir poco de casa.
- Son muy autoritarios y exigentes con sus padres.

### **Algunas características de los niños/as agresivos/as:**

#### **Con agresividad explícita y directa:**

- Manifiestan una conducta muy beligerante e impulsiva.
- Utilizan la agresión física para conseguir lo que quieren.
- Molestan a los demás tocándolos y amenazándolos, con la finalidad de llamar su atención.
- Suelen tener conflictos con los iguales, porque discuten y pelean con mucha facilidad, e incluso se meten en problemas ajenos, haciendo de justicieros.
- Amenazan e insultan con voces y gestos.
- Son temidos y rechazados por sus compañeros.
- Son poco respetuosos con las cosas de los demás, no importan que se rompan o se deterioren.
- Son insensibles al castigo.

#### **Con agresividad implícita:**

- Son niños tranquilos y reflexivos.
- Tienen que mandar en los juegos y trabajos, para ello se rodean de niños que puedan dominar, evitando la relación con compañeros mayores.

- Ignoran y violan los derechos de los demás; hay que hacer lo que ellos quieran.
- Amenazan, menosprecian e intimidan a los demás verbalmente y con su actitud de desprecio.
- Utilizan artimañas para enfrentar a sus compañeros y aislar al que les molesta.
- Son muy dominantes, humillan y desprecian a sus compañeros.
- Son temidos por sus compañeros, pero no rechazados; llegan a ser admirados por sus iguales.
- Insensibles al castigo.
- Provocan y desafían al adulto con su mirada y actitud, cuando son reprendidos.

## SOCIOGRAMA

I.S.

0

PROMEDIO

-1

P.S.

-1 0 1

- I.S. (Impacto Social): suma de las nominaciones positivas (¿con qué niño te gusta jugar más?) y negativas (¿con qué niños no te gusta jugar, trabajar, sentarte...?).
- P.S. (Preferencia Social): resta de las nominaciones positivas y negativas.
- Ambas están estandarizadas.
- De las nominaciones positivas y negativas, se va a recibir el índice de aceptación y rechazo. Estos dos índices, nos permiten crear un sistema bidimensional para identificar el estatus sociométrico.

Impacto social

- Sistema bidimensional

Preferencia social

**Niño rechazado:** se caracteriza por tener una preferencia social negativa (por debajo de -1) y un impacto social positivo.

Se nota en clase. Suelen emitir refuerzos negativos, como pegar. Se implican en conflictos sociales.

**Niño popular:** se caracteriza por tener una preferencia social positiva y un impacto social positivo.

Suelen dar las pautas a los demás. Niños líderes, se notan en clase, conducta informada por los otros como

positiva.

**Niño controvertido:** se caracteriza por un impacto social mayor o igual que 1 y una preferencia social que no pasa de -1 ni 1; en torno a 0.

Se nota mucho en clase. La mitad de la clase lo considera habilidoso y la otra mitad no. Tienen un pronto de agresividad de forma implícita, y son negociadores.

**Niño aislado:** se caracteriza por un impacto social menor o igual que -1 y una preferencia social más bien, en torno a 0. Nadie los tiene en cuenta.

**Niño promedio:** se caracteriza por un impacto social y una referencia social en torno a 0 (las nominaciones).

#### **Tema 4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

##### **• ¿QUÉ Y PARA QUÉ EVALUAR? LA EVALUACIÓN CONTINUA.**

##### **¿Qué evaluar?**

- La eficacia y la calidad de las conductas sociales, para ver si éstas son hábiles o adecuadas.
- La capacidad para actuar con efectividad en una clase de situaciones (por ejemplo, juzgar el nivel de habilidades de autoafirmación), medidas moleculares sobre componentes conductuales específicos (por ejemplo, durante cuanto tiempo se produce el contacto ocular mientras se hace una reclamación)
- El comportamiento del sujeto en diferentes situaciones potenciales. La *especificidad situacional* de las HHSS supone que tanto los componentes conductuales de una conducta social como su calidad y su eficacia pueden variar en función de las características de la situación. Y la *especificidad de respuesta*, es decir, los diferentes componentes de las conductas sociales que se deben evaluar por separado los moleculares de los molares e intermedios.
- Los diversos factores (cognitivos, conductuales, emocionales, sociales) implicados en la expresión de las conductas socialmente hábiles e inhábiles, y tratar de captar como interactúan entre ellos.

##### **¿Para qué evaluar?**

Evaluamos porque es imprescindible para la investigación y la intervención en el área de las HHSS.

Se lleva a cabo una evaluación continua del EHS, cuyas funciones son:

- Indicación y diseño de la intervención.
- Control de los resultados de la intervención.

La evaluación debe ser concebida como un proceso íntimamente ligado al de intervención (pretratamiento), al cual precede dicha intervención. Acompaña durante el tratamiento y postratamiento. La evaluación lleva un proceso de seguimiento y luego de generalización.

- ◆ Pretratamiento: para seleccionar los sujetos que deberían formar parte de dicho entrenamiento, y ajustarlo a las demandas específicas de éstos.
- ◆ Tratamiento: abarca todo el proceso terapéutico con un seguimiento.

- ◆ Postratamiento: resultados conseguidos al final.

Seguimiento: para asegurar que los efectos de la intervención sean estables.

Generalización: para que apliquen los efectos terapéuticos a la vida cotidiana.

### • **CARACTERÍSTICAS DE LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LAS HHSS.**

Las características que influyen en la selección y adecuada utilización de los procedimientos de evaluación de las HHSS, se plantean en forma de cuestiones, y son:

¿Con qué muestras se ha desarrollado y utilizado el instrumento?

¿Es fiable el instrumento?

¿Es válido el instrumento?

¿Es práctico el instrumento?

### • **CUESTIONARIOS, ESCALAS E INTERVALOS.**

Son los que más se usan en la práctica profesional y en la intervención, proporcionan una información general.

#### **Ventajas:**

Extendido uso en la investigación y en el ámbito profesional.

Permite abordar un amplio rango de habilidades.

Permite conocer autopercepciones, intensidad del problema y cambios en intervención terapéutica.

Se cumplimentan con facilidad y en un tiempo breve.

Aplicables a múltiples personas simultáneamente.

#### **Inconvenientes:**

Incongruencia contestación–conducta real (percepción errónea y deseabilidad social)

Variabilidad en la interpretación de los ítems.

Habilidades de percepción y razonamiento social necesarias para contestar.

Capacidad suficiente para mantener una concentración sostenida.

Reflejar las distintas situaciones en ítems y evaluar componentes moleculares.

#### TIPOS DE CUESTIONARIOS

- ◆ Para medir habilidades sociales:

- Inventario de Aserción (A.I)
- Escala Multidimensional de Aserción Social (EMES–M)
- Escala de Autoexpresión Universitaria (CESES)
- Cuestionario de Habilidades Sociales Personales (HSP–1)
- Escala de Asertividad para Niños y Adolescentes (EA)
- CEDIA.

◆ Para medir la ansiedad social:

- Escala de Ansiedad y Evitación Social (SAD)
- Escala de Ansiedad a la Interacción (IAS)
- Autoinforme sobre la Seguridad de Hablar en Público (PRCS)

◆ Para medir variables cognitivas relacionadas con las HHSS:

- Escala de Miedo a la Evaluación Negativa (FNE)
- Escala Multidimensional de Expresión Social–Parte Cognitiva (EMES–C).
- Test de Autoafirmaciones en la Interacción Social (SISST)

### • **LA ENTREVISTA.**

Sirve para recavar información de primera mano sobre las relaciones interpersonales, del propio sujeto y para obtener indicadores sobre su forma de interactuar. Se puede obtener información relativa a :

- Historia de sus relaciones interpersonales.
- Situaciones de interacción social que más problemas se causen.
- Valoración de su propio comportamiento social.
- Motivación que tiene para mejorar su nivel de HS.
- Expectativas sobre el entrenamiento y los objetivos que le gustaría alcanzar.

### **Ventajas.**

Flexibilidad y escasa estructuración para adaptarse a todo tipo de clientes, problemas y contextos.

Proporciona datos muy confidenciales, inaccesibles a la observación.

Se puede aplicar a todo tipo de personas (impedidos, niños, ancianos, etc.)

Muy útil como estrategia inicial y complementaria en el proceso de evaluación.

### **Inconvenientes:**

Problemas de validez: sesgos del entrevistador y de la relación con el cliente, y sesgos del propio cliente (percepción, recuerdo deficiente...)

Problemas de instrumento: procedimiento indirecto, uso del testimonio y carencia de estructuración.

Entrevista dirigida para HHSS (Caballo, 1987)

Guión Conductual para niños/CBS Michelson, 1987). Situaciones de modo artificial o real.

### • **OBSERVACIÓN CONDUCTUAL.**

Permite conocer las respuestas manifiestas a través de las cuales, se muestran las HHSS.

Existen diversas modalidades según:

- El contexto de interacción (ambiente real o artificial)
- Naturaleza del comportamiento (natural o simulado)
- Fuente de información (propio sujeto u otros significativos y observadores)
- Duración de la interacción (breve, semiextensa, extensa)
- Estructura de la interacción (estructurada o semiestructurada)
- Tipos de medida (registros conductuales o valoraciones globales)

### **Comportamiento real.**

- Observación natural:

Consiste en observar el comportamiento real de los sujetos en contextos naturales.

Problemas prácticos: bastante costoso y difícil de poner en práctica porque se necesitan recursos humanos, materiales y tiempo.

Problemas psicométricos: ausencia de datos de fiabilidad y validez.

Ejemplos de observación natural: Inventario de Evaluación Interpersonal (IEI, Kelly, 1980) para valorar HHSS de tipo molar. Sistema de Evaluación de HHSS Intermedias (BRISS, Wallander, 1985). Listado de Evaluación de HHSS de Nivel Intermedio (ILSSAC, Farrel, 1985). Sistema de Evaluación Conductual de la Habilidad Social Molecular (SECHS, Caballo, 1987)

- Autoobservación:

Es cuando el propio sujeto registra sus propias conductas, así como otros hechos relevantes de la interacción que tienen lugar en el ambiente natural.

Se usan técnicas de autorrefuerzo y de ensayo conductual de EHS, fuera de las sesiones, en casa.

Ventajas: se mide el comportamiento del sujeto en su ambiente natural, permitiendo acceso a la información relacionada con el comportamiento real.

Desventajas: sesgos en la cumplimentación de autoregistros sistemáticos; dificultad para observar con precisión la propia conducta y tendencia a atender a los aspectos negativos; dificultad en registrar la conducta en el mismo momento; dificultad en registrar los componentes moleculares; reactividad sobre el propio comportamiento; ausencia de estudios sobre la fiabilidad de los autoregistros.

Se suelen utilizar hojas de registro, diarios, grabaciones de audio, etc.

### **Comportamiento análogo.**

Es la observación conductual a partir de pruebas de interacción o de representación de papeles (role playing), se utiliza mucho en el área de las HHSS.

Es de fácil elaboración, aplicación sencilla y versatilidad al presentar situaciones.

Control sobre los contextos, personas y situaciones presentadas.

Precisión en la medición de los componentes de las HHSS.

Falta de validez: alta demanda de la situación, confusión y ansiedad ante lo desconocido, excesiva información sobre consecuencias, selección de conductas–objetivo y de medidas conductuales.

Hay tres tipos:

- **Pruebas estructuradas de interacción breve:** un interlocutor da unas breves instrucciones, en las cuales se describe una situación, y una fase– estímulo que le da el interlocutor, a la que el sujeto debe responder con una única respuesta.
- **Pruebas estructuradas de interacción semiextensa:** igual a la anterior, pero precisa una sucesión de contestaciones a dos o más frases prefijadas por el interlocutor.
- **Pruebas semiestructuradas de interacción extensa:** también denominadas de interacciones reales planificadas o interacciones naturalistas. Son encuentros simulados que se diseñan como situaciones similares a interacciones cotidianas, mediante procedimientos de engaño, de asignación de tarea, de como si...

## **Tema 5. EL ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES. DESCRIPCIÓN.**

### **• ASPECTOS CONCEPTUALES IMPLICADOS.**

Las habilidades sociales como son comportamientos que las personas muestran en situaciones de interacción social, constituyendo respuestas específicas en cada situación, es necesario:

Desarrollar repertorios flexibles y variados de conductas sociales.

Entrenar los componentes motores, cognitivos y psicofisiológicos para entrenar una habilidad determinada.

Adoptar un enfoque intermedio de análisis que contemple objetividad y relevancia social de la conducta a entrenar.

Durante el proceso de entrenamiento, se deben tener en cuenta las consecuencias de las conductas sociales:

- **Positivas:** las conductas adecuadas producen la aparición de algo agradable (reforzamiento positivo) o la desaparición de algo desagradable (refuerzo negativo).
- **Negativas:** las conductas inadecuadas, producen la aparición de algo desagradable (castigo positivo) o la desaparición de algo agradable (castigo negativo).

El EHS debe seleccionar los reforzadores apropiados y como objetivos, aquellas conductas que garanticen la obtención de consecuencias positivas en diversas situaciones, favoreciendo su mantenimiento y generalización.

Los EHS se basan en experiencias de aprendizaje adecuadas para mejorar las HHSS.

### **• CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y EFICACIA DE LOS EHS.**

Un EHS es un procedimiento de intervención que integra un conjunto de técnicas para adquirir habilidades concretas, que permitan a las personas mantener interacciones más satisfactorias en las diferentes áreas sociales de su vida.

### **Características de los EHS:**

Amplían los repertorios de conducta que tienen los sujetos.

Promueven la participación activa de los sujetos.

Son procedimientos psicoeducativos de formación.

Poseen múltiples e incuestionables ventajas (eficacia, realización grupal...)

**Ventajas:**

Técnicas simples.

Duración breve.

Flexibilidad en adaptación de necesidades.

Formación de entrenadores sencilla y breve.

Resultados positivos.

Estructura clara.

Terminología sencilla.

Procedimiento efectivo (observar, practicar, mejorar, corregir, etc.)

**Eficacia:**

Gran cantidad de datos empíricos respaldan la eficacia de los EHS en el tratamiento de muy diversos problemas y poblaciones.

Son efectivos para adquirir habilidades concretas que les permite a las personas mantener relaciones sociales más satisfactorias.

Eficacia debida a la existencia de sólidos documentos teóricos y metodológicos (teorías del aprendizaje social, psicología social, terapia y modificación de conducta)

Eficacia debida a la selección adecuada de las condiciones de aplicación (preparación, adquisición y generalización).

• **PLANIFICACIÓN DEL EHS: OBJETIVOS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN.**

La primera fase es la **planificación del entrenamiento** y la segunda **aplicación o puesta en práctica.**

En la planificación del entrenamiento, se evalúan las necesidades de formación y entrenamiento y se **establecen los objetivos específicos del entrenamiento:**

General: adquisición de conductas socialmente eficaces en situaciones de interacción social.

Intermedios: los sujetos deberían cumplir una serie de requisitos:

Capaces de analizar diferentes situaciones sociales y la adecuación de su conducta a ellas.

Adquirir y practicar los componentes de la habilidad social en adecuado orden sin ayuda ni supervisión.

Reproducir esas conductas hábiles espontáneamente en otros momentos y situaciones.

Específicos:

Identificar las habilidades sociales a desarrollar y las situaciones concretas a entrenar.

Seleccionar criterios y técnicas de evaluación para valorar la consecución de los objetivos.

En la aplicación se **delimitan las siguientes condiciones para el entrenamiento:**

Contextos sociales que el sujeto debe afrontar.

Criterios de éxito del entrenamiento.

Entrenamiento único para unas habilidades concretas o si el EHS forma parte de un programa integrado, para afrontar otros problemas.

Aplicación individual o en grupo.

Composición del grupo que se va a entrenar.

Normas de funcionamiento del grupo.

Número de personas para el entrenamiento (ni menos de 4 ni más de 12)

Criterios de selección de los sujetos a entrenar. Criterios de selección de los monitores.

Normas de funcionamiento del grupo.

Número de monitores que van a realizar el entrenamiento.

Duración de las sesiones de entrenamiento.

Intervalo entre las sesiones de entrenamiento.

Técnicas que se aplicarán.

Material de apoyo.

• **APLICACIÓN DEL EHS: PREPARACIÓN, ADQUISICIÓN Y GENERALIZACIÓN.**

**APLICACIÓN**

• **TÉCNICAS DE ADQUISICIÓN Y GENERALIZACIÓN.**

En la adquisición, los participantes van a aprender y perfeccionar las HHSS que son el objeto de entrenamiento.

Para el éxito del tratamiento, se comienza con la presentación y orientación de los participantes, para romper el hielo, se les detallará en qué consiste el entrenamiento diciéndoles los objetivos y actividades propuestas.

**Instrucciones:** son el eje central de todos estos preparativos, y aunque suelen ser verbales, a menudo, resulta útil complementarlas con instrucciones escritas o incluso con el testimonio de algún modelo. Éstas serán explicaciones claras y concisas que funcionan como instigadores de las conductas a ejecutar, para favorecer la atención en aspectos concretos del comportamiento.

**Modelado:** favorece la emisión de conductas adecuadas a través de la observación de modelos que las realizan y que reciben reforzamiento por ello. **Tipos:** quién haga de modelo; preferencia física o simbólica; observación en vivo o encubierta.

**Ensayo conductual:** práctica masiva de las conductas objeto de intervención para valorarlas y en consecuencia, reforzarlas o no inmediatamente. **Tipos:** ensayo o encubierto.

**Retroalimentación y moldeado:** proporciona información al sujeto sobre el grado de competencia que ha mostrado en la ejecución de las HHSS durante el ensayo para que pueda perfeccionarlas. **Tipos:** visual o verbal; agente de la información (experto, iguales o propio sujeto)

**Proceso de reforzamiento:** proporciona consecuencias positivas al sujeto cuando emite la conducta adecuada y/o realiza alguna de las aproximaciones que se desean fortalecer. **Tipos:** reforzamiento verbal o material; agente que lo administra (monitor, compañeros o propio sujeto); forma de administración (continua o intermitente); grado de espontaneidad (reforzadores artificiales o naturales)

- Programa de reforzamiento continuo en la adquisición, y después reforzar la conducta intermitente por reforzantes naturales y por autorrefuerzo para garantizar su mantenimiento y generalización.

**Autoobservación:** atender deliberadamente a la emisión de la propia conducta en una situación concreta y registrarla a través de algún procedimiento previamente establecido.

El EHS se combina con otras técnicas cognitivo–conductuales (relajación, reestructuración cognitiva, solución de problemas para afrontar los factores que interfieren en la exhibición de las conductas, etc.)

## **Tema 6. PROGRAMAS DE EHS EN EL ÁMBITO SOCIAL Y COMUNITARIO.**

Un educador social debe estar formado en HHSS como las siguientes: dar consejo, ofrecer información, dirigir una acción, enseñar, cambiar sistemas (influir), ayudar a solucionar problemas, motivar al grupo, delegar responsabilidades, dirigir reuniones, mediar en conflictos grupales, etc. Con el fin de potenciar el cambio de las relaciones interpersonales.

Los programas de formación del profesional de la intervención deben contemplar la preparación de éste en HHSS para el trabajo en equipo. Por ello, las HHSS y su entrenamiento, suponen la aplicación de un enfoque psicosocial y el profesional debe poseer una sólida formación en ello.

Los programas de entrenamiento en HHSS en la intervención social y comunitaria son innumerables, y muchos están incluidos en proyectos de intervención más amplios. La acción de estos programas abarca contextos, objetivos y destinatarios muy heterogéneos:

### **• PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN SOCIAL DE NIÑOS Y JÓVENES.**

El objetivo de éstos es enseñar a los niños y niñas a ser competentes socialmente, para prevenir los desajustes de las relaciones pobres interpersonales con los iguales. La escuela es el lugar más propicio para llevarlos a cabo. Se basan en una intervención educativa que persigue educar en el niño los esquemas de acción siguientes, a través de la convivencia en clase:

- Programas de carácter preventivo orientados a problemas específicos como el tabaquismo o la depresión.
- Orientados a la mejora de las relaciones familiares, para el desarrollo de las relaciones en pareja armoniosas y la prevención de embarazos no deseados.
- Orientados al desarrollo de la vocación profesional del adolescente.
- Destinados a favorecer el proceso de escolarización e integración social de niños y adolescentes de otras culturas o grupos minoritarios.

• **PROGRAMAS PARA PROMOVER LA INTEGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES.**

Este colectivo presenta problemas y preocupaciones específicas relacionadas con pensamientos distorsionados que dificultan las relaciones interpersonales y se asocian con las conductas propias de la depresión. Por ello éstos programas están enfocados desde un punto de vista cognitivo:

- Programas de entrenamiento cognitivo para mejorar las relaciones interpersonales.
- Desarrollo y mantenimiento de amistades.
- Mejorar las relaciones familiares.
- Establecer contactos con profesionales y personal de servicios de asistencia / apoyo.
- Habilidades para el tiempo libre y el ocio, la planificación de actividades futuras, para afrontar el proceso relacionado con la muerte.

Estos EHS, no evitan los estereotipos sociales, ni el declive físico, pero incrementan las oportunidades para obtener reforzamientos en la preparación para afrontar situaciones interpersonales diarias, e incrementar el optimismo.

• **PROGRAMAS PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON DEFICIENCIAS FÍSICAS, PSÍQUICAS Y SENSORIALES.**

Los colectivos que más atención han recibido son los deficientes mentales, los esquizofrénicos y los ciegos y deficientes visuales.

- ◆ En deficientes mentales, orientados a la integración escolar, para enseñar a los padres a mantener relaciones positivas con sus hijos y para que desarrollen habilidades sociales, de la vida diaria y de la orientación al trabajo.
- ◆ En esquizofrénicos, orientados a aumentar la competencia social durante las fases intercríticas de la enfermedad, mejorar las relaciones familiares, desarrollar conductas de afrontamiento, solucionar problemas interpersonales, educar su afectividad y facilitar el reajuste psicosocial.
- ◆ En deficientes visuales y ciegos, dirigidos a prevenir desajustes sociales y emocionales, evitar su aislamiento social y facilitar su integración social.

• **PROGRAMAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA, EL TRATAMIENTO DEL COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL Y LA REINSERCIÓN SOCIAL DE EX-RECLUSOS Y TOXICÓMANOS.**

- ◆ En drogadicción, orientados a la prevención del consumo de drogas y alcohol, y a la rehabilitación y reinserción social del drogodependiente.
- ◆ En la prevención de la delincuencia, dirigidos al desarrollo de habilidades para la vida diaria (comunicación interpersonal, resolución de problemas y toma de decisiones, etc.)
- ◆ En el tratamiento del comportamiento antisocial y reinserción social de ex-reclusos, están orientados a favorecer su proceso de adaptación personal y social, facilitar su desarrollo madurativo e intentar modificar su ambiente empobrecido.

## **Tema 8. HABILIDADES SOCIALES PROFESIONALES: EL/LA EDUCADOR / EDUCADORA SOCIAL**

### **• NECESIDAD DE FORMARSE EN HABILIDADES SOCIALES.**

Un profesional de la intervención debe estar bien formado en HHSS para poder desarrollar sus **funciones** dentro del ámbito social y comunitario, creando una relación eficaz y satisfactoria con los usuarios y con los compañeros, entre esas funciones destacamos el papel de:

- Consejero o educador
- Promotor de la aparición activa de un grupo.
- Facilitador del cambio de las relaciones interpersonales.
- Componente de un equipo multidisciplinar.

Todas esas habilidades sociales son cruciales para el éxito del programa. Mantener unas relaciones eficaces en el trabajo, tiene tres **ventajas** muy importantes:

- Cuando los **usuarios** aprecian la amabilidad y la atención hacia ellos del profesional, se sentirán **más satisfechos** con su servicio y lo considerarán competente para resolver sus problemas, por lo tanto colaboran más y mejor con él, siguiendo sus prescripciones y consejos.
- Una adecuada comunicación, ayuda a **evitar el estrés** y las tensiones.
- Un trabajo coordinado en conjunto, ayuda a crear un **clima de trabajo positivo**, de cohesión y competencia grupal.

Las **deficiencias** en esas relaciones, tanto en la recogida de datos (mirada inadecuada, no presta atención a la información no verbal, no da oportunidad de que el usuario se explique libremente, etc.) como al ofrecerle información (dar escasa información, emplear tecnicismos, etc.) o en otros aspectos (iniciar bruscamente la entrevista, escasa duración, etc.) y todo ello tiene consecuencias negativas:

- Incomprensión de las explicaciones que da el profesional.
- Abandono del usuario.
- Olvido de instrucciones.
- Falta de colaboración.

La aplicación de los EHS a la formación del profesional de la intervención, debe tener en cuenta **varios contextos de interacción** y dentro de éstos, **diferentes objetivos**:

- Enfocados a la relación del profesional con el usuario del servicio. Cuyos dos objetivos serían:
  - Establecer una relación satisfactoria y eficaz con el usuario.
  - Dotar a éste de determinadas capacidades. (entrenarlo en hhss)
- Enfocados a la relación del profesional con el resto de miembros del equipo.

### **• HABILIDADES ORIENTADAS A LA RELACIÓN ENTRE EDUCADOR / A Y USUARIO.**

- HHSS PARA MANTENER UNA RELACIÓN SATISFACTORIA Y EFICAZ CON EL USUARIO.

**cognitivas**

El educador debe dominar una serie de habilidades

## conductuales

- **Habilidades cognitivas:** para saber darse a sí mismo los mensajes apropiados y evitar concepciones erróneas sobre su interlocutor o sobre la situación de interacción. Esas distorsiones cognitivas provocan estado de ánimo negativos en el interlocutor:
- Generalización no hay nada que hacer
- Culpabilidad soy un desastre con los problemas de los demás
- Negativismo no sirve para nada esforzarse
- Personalización no puedo ayudar a los demás en problemas que yo también padezco
- Hiperresponsabilidad no puedo equivocarme
- Razonamiento emocional esta situación es insoportable
- Etc.

Por ello hay que evitar estos mensajes y transformarlos y adaptarlos a la situación.

- **Habilidades conductuales:** el profesional debe cuidar el cómo dar los mensajes (elementos paralingüísticos y no verbales), como:
- Mirada.
- Expresión facial.
- Sonrisa.
- Postura.
- Orientación corporal.
- Gestos.
- Movimientos de cabeza.
- Distancia.
- El habla.
- Etc.

El educador debe tener en cuenta una serie de recomendaciones generales o **guía** para afrontar las relaciones entre el profesional y los usuarios:

- Elegir el lugar y momento oportuno para asegurarse de que seremos escuchados (espacio ordenado, cómodo, iluminado, ventilado, temperatura, colores, etc.), estar tranquilos y relajados.
- Demostrar que se escucha y entiende al interlocutor (no interrumpirlo, mirarlo, apoyarlo en lo que dice, etc.)
- Seguir una secuencia ordenada de preguntas, desde lo general a lo particular (de preguntas abiertas a preguntas cerradas)
- Hable en primera persona y de forma directa, con un lenguaje positivo (palabras directas, tranquilizadoras, buscar puntos de acuerdo, evitar expresiones problemáticas, negativas, rotundas, etc.)
- **Habilidades concretas:** relacionadas con determinadas actividades que deben realizar los distintos profesionales:
  - ◆ Habilidades orientadas a la realización de entrevistas: saber escuchar, formular preguntas, realizar reformulaciones, reflejar sentimientos, saber iniciar y concluir la entrevista, etc.

- ◆ Habilidades para transmitir información y para persuadir: facilitar mensajes comprensibles, fáciles de recordar y de cumplir, convencer para que realicen las acciones necesarias para solucionar sus problemas.
- ◆ Habilidades asertivas: afrontar situaciones que ponen a prueba la capacidad y valía como profesional, evitando dejarse coaccionar (insistir en un mensaje, oponerse asertivamente, buscar acuerdos viables, etc.)
- ◆ Habilidades para negociar: dependen del tipo de negociación, del rol a desempeñar por el educador (facilitador, mediador o árbitro), el método y las estrategias empleadas y la fase del proceso. Por lo tanto, puede solicitarse al negociador que sólo se centre en el proceso o que proponga ideas y soluciones y supervise su cumplimiento. Puede emplear determinados métodos:
  - Método basado en principios: racionalidad, comprensión, comunicación, fiabilidad, influencia no coercitiva y aceptación.
  - Negociación como proceso de solución de problemas.
  - Habilidades para afrontar situaciones conflictivas: situaciones y problemas como saber tranquilizar a un paciente, saber comunicar malas noticias, afrontar situaciones de presión social, etc.

• **HABILIDADES PARA DOTAR AL USUARIO DE DETERMINADAS CAPACIDADES.**

Como instructor, educador o entrenador, **el profesional debe**:

- Dotar a los usuarios con un conjunto de habilidades sociales que les permitan realizar y mantener conductas coherentes con la ayuda recibida.
- Prepararles para que sean capaces de divulgar entre sus allegados los consejos que han recibido.

De esta forma el profesional debe **abordar dos objetivos**:

- Implicar a los usuarios en su propio cuidado y en el de los suyos.
- Hacer llegar su acción a sectores de la comunidad a los que no puede acceder con facilidad.

Para ellos, el profesional debe dominar habilidades para transmitir conocimientos y formar en competencias, convirtiéndose el profesional en un entrenador de HHSS. Su **tarea educadora** se orienta a la enseñanza de un concepto o de una habilidad.

• **HABILIDADES ORIENTADAS A LA RELACIÓN ENTRE EL EDUCADOR / A Y EL RESTO DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO.**

Requiere dominar habilidades específicas para desempeñar su labor en equipo, ocupando dentro del mismo una posición jerárquica y funcional:

- Habilidades asertivas.
- Habilidades de dirección y supervisión.
- Habilidades para fomentar la participación en los grupos, delegar responsabilidades, dirigir reuniones, mediar conflictos intra e intergrupales.

Niño controvertido

Niño rechazado

Niño popular

Niño aislado

PREPARACIÓN

ADQUISICIÓN

GENERALIZACIÓN

OBJETOS TÉCNICAS

Informar a Instruccio-

los sujetos de: nes.

-Resultados

evaluación

-Pertenencia

-Pasos, técni-

cas.

-Principios

-Participación

activa.

OBJETOS TÉCNICAS

-Presentar -Instruccio-

-Orientar nes

-Reforzar -Modelado.

-Romper el -Reforza-

hielo. Miento.

OBJETOS TÉCNICAS

-Practicar -Instruccio-

–Perfeccionar nes.

–Generalizar –Ensayo.

–Retroali–  
mentación.

–Reforza–  
miento.

–Autoobser–  
vación.

¿Conseguidas condiciones óptimas de aplicación?

NO

### OBJETOS TÉCNICAS

–Describir –Instrucciones.  
escena. –Modelado

–Mostrar HS –Ensayo.

–Informar. –Retroalimen  
conductas tación.

adecuadas. –Reforza

–Demostrarlas. miento

–Practicarlas. –Autoobaserva

–Perfeccionar. ción

–Corregir.

SI

¿Conseguidas condiciones óptimas de aplicación?

¿Conseguidas condiciones óptimas de aplicación?

FIN DEL EHS

SI

SI

¿Conseguidas condiciones óptimas de aplicación?

SI

NO

NO

NO

•