

**Técnico en Atención  
a Personas  
en Situación  
de Dependencia**

# Destrezas sociales

**Coordinadoras**

*Elena del Barrio Truchado*

*M.ª Ángeles García Antón*



Sociedad Española de  
Geriatría y Gerontología



# Autores

## Coordinadores

### **Elena del Barrio Truchado**

Licenciada en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid (1998-2002) y Máster en Gerontología Social por la Universidad Autónoma de Madrid (2003-2004). Becaria de postgrado en la Universidad Autónoma de Madrid (2004-2005) y becaria predoctoral en el CSIC (2005-2008). En 2008, Técnico en el equipo de Portal Mayores (IMSERSO-CSIC). Trabaja en Fundación Matia Instituto desarrollando proyectos relacionados con el envejecimiento activo, las condiciones de vida, los usos del tiempo de las personas mayores y trabajando en proyectos Age-Friendly Cities and Communities. Investigadora principal en el diagnóstico de Donostia-San Sebastián Ciudad Amigable con las Personas Mayores (2009), y de los Estudios de condiciones de vida de las personas mayores en Euskadi (2010 y 2014). Coordinadora del proyecto Euskadi Lagunkoia desde 2012. Desde 2013 hasta junio de 2016 ha sido Vocal de Ciencias Sociales y del Comportamiento en la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología (SEGG), y Coordinadora del Grupo de Trabajo Imagen y Envejecimiento desde 2012.

### **M.<sup>a</sup> Ángeles García Antón**

Diplomada en Trabajo Social. Licenciada Psicología. Curso Post-Graduado sobre Hospitales de Día (Milán-Italia). Fundadora de la Unidad de Trabajo Social del Servicio de Geriátrica en el Hospital Central de la Cruz Roja. "San José y Santa Adela". Madrid. Co-autora de la Escala de Valoración Geriátrica "Cruz Roja". Docente Práctico del

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Tutor del Practicum de Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid. Profesora de la Agencia Laín Entralgo para la Formación, Investigación y Estudios Sanitarios de la Comunidad de Madrid en Personas Mayores. Profesional delegado como Experto para la Comisión Interministerial para la Reforma Sanitaria del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social promoción de la Salud "Geriatría y Tercera Edad" (1975). Secretaria General de la Fundación "Envejecimiento y Salud" de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG). Miembro-Socio de Honor de la Sociedad Portuguesa de Geriatría y Gerontología. Coordinadora del Grupo de Trabajo para "El estudio y seguimiento de la Ley de Dependencia de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología". Ex Vicepresidente Social de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.

## **Autores**

### **Juan Manuel Belda Lois**

Doctor por el Departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad Politécnica de Valencia. Licenciado en Ciencias Físicas. Investigador del Instituto de Biomecánica de Valencia. Profesor asociado de la Universitat Politècnica de València. Investigador del Grupo de Tecnología Sanitaria del IBV, CIBER de Bioingeniería, Biomateriales y Nanomedicina (CIBER-BBN). Valencia

### **M.ª Rocío Bohórquez Gómez-Millán**

Licenciada en Psicología. Doctora en Psicología. Profesora del Departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla. Máster en Psicología de la Actividad Física y el Deporte. Departamento de Psicología Social. Facultad de Psicología. Sevilla

### **Alfonso Javier García González**

Doctor en Psicología. Maestro de Educación Especial y Psicopedagogo. Profesor del Departamento de Psicología Social en la Universidad de Sevilla. Post Grado en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Educación de Adultos y Desarrollo Comunitario. Sevilla

### **Álvaro García Soler**

Doctor en Psicología. Máster en Terapia de la Conducta. Investigador del Centro de trabajo: Instituto Gerontológico Matia, Departamento: I+D. Madrid

### **Juana Mancebo Muñoz**

Diplomada en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid. Experto en Mediación Familiar por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Docente en el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid y en la Escuela de Intervención Social (EIS). Trabajadora Social en el Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC), Grupo EXTER (Grupo de expertos en terapia y rehabilitación). Madrid

**Sacramento Pinazo Herrandis**

Doctora en Psicología. Licenciada en Pedagogía. Máster en Psicología Comunitaria. Profesora Titular de Psicología Social. Directora del Máster en Atención Sociosanitaria a la Dependencia. Departamento de Psicología Social de la Universitat de València. Valencia

**Rakel Poveda Puente**

Máster Universitario en Bienestar Social; Grado en Trabajo Social y Diplomada en Gerontología Social. Investigadora del Instituto de Biomecánica de Valencia. Profesora asociada del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universitat de València. Valencia

# Índice

## Capítulo 1

<b>Estrategias y técnicas de comunicación y relación social</b> .....	15
1. Comunicación y relaciones.....	16
2. Importancia de las habilidades sociales en el ejercicio profesional.....	21
3. El proceso de comunicación .....	23
4. Elementos facilitadores y obstáculos en la comunicación .....	43
5. Los mecanismos de defensa .....	50

## Capítulo 2

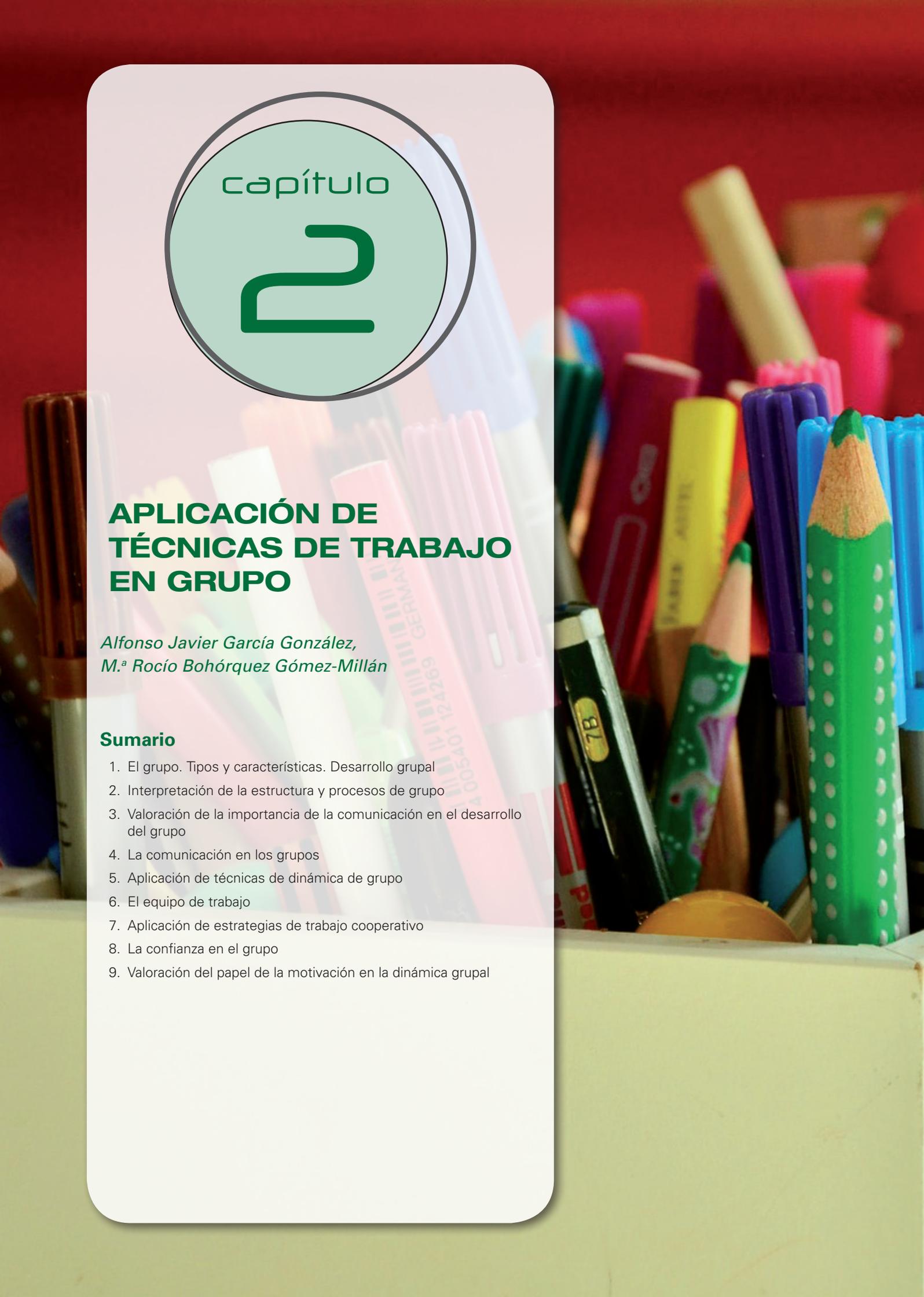
<b>Aplicación de técnicas de trabajo en grupo</b> .....	61
1. El grupo. Tipos y características. Desarrollo grupal .....	62
2. Interpretación de la estructura y procesos de grupo.....	84
3. Valoración de la importancia de la comunicación en el desarrollo del grupo..	96
4. La comunicación en los grupos .....	97
5. Aplicación de técnicas de dinámica de grupo .....	101
6. El equipo de trabajo.....	106
7. Aplicación de estrategias de trabajo cooperativo .....	110
8. La confianza en el grupo .....	112
9. Valoración del papel de la motivación en la dinámica grupal .....	116

## Capítulo 3

<b>Aplicación de técnicas de gestión de conflictos y resolución de problemas....</b>	127
1. El conflicto en las relaciones interpersonales.....	128
2. Aplicación de las estrategias de resolución de conflictos .....	138
3. El proceso de toma de decisiones .....	150
4. Gestión de conflictos.Negociación y mediación.....	159
5. Valoración del respeto y la tolerancia en la resolución de problemas y conflictos .....	182

## Capítulo 4

<b>Valoración de la competencia social.....</b>	201
1. Indicadores de la competencia social.....	202
2. Registro e interpretación de datos de la competencia social.....	211
3. Identificación de aspectos susceptibles de mejora. Propuesta de actuación ...	215
4. Valoración de la autoevaluación como estrategia para la mejora de la competencia social.....	217
5. Análisis y proceso de formación inicial y a lo largo de la vida del profesional del ámbito social .....	219
<b>Soluciones “Evalúate tú mismo” .....</b>	229



capítulo

# 2

## **APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE TRABAJO EN GRUPO**

*Alfonso Javier García González,  
M.<sup>a</sup> Rocío Bohórquez Gómez-Millán*

### **Sumario**

1. El grupo. Tipos y características. Desarrollo grupal
2. Interpretación de la estructura y procesos de grupo
3. Valoración de la importancia de la comunicación en el desarrollo del grupo
4. La comunicación en los grupos
5. Aplicación de técnicas de dinámica de grupo
6. El equipo de trabajo
7. Aplicación de estrategias de trabajo cooperativo
8. La confianza en el grupo
9. Valoración del papel de la motivación en la dinámica grupal

Este capítulo tiene como objetivo ofrecer a los Técnicos de Atención a Personas en Situación de Dependencia conocimientos que den respuesta a qué son las **competencias sociales**, qué aspectos se incluyen dentro ellas, y cuáles son los principales **indicadores** y **modos de valorar las competencias sociales**.

A lo largo del capítulo se entiende la **competencia social** de acuerdo a la definición del **informe Eurydice**. Es “la habilidad de que dispone una persona para establecer las relaciones personales y profesionales de manera satisfactoria gracias a una adecuada comunicación, capacidad lingüística y trabajo cooperativo”.

## I. INDICADORES DE LA COMPETENCIA SOCIAL

El inicio del estudio de las capacidades y de las relaciones sociales dentro del mundo de la psicología se puede asentar en el trabajo de Wolpe acerca de la **asertividad** durante los años 60 y 70 del siglo pasado. Los estudios se centraron fundamentalmente en las habilidades sociales desde un punto de vista clínico o terapéutico.

Estos estudios se extienden al análisis del aprendizaje de las habilidades sociales a lo largo de los años 80, que como consecuencia desemboca en una vertiente menos clínica y más educativa en los años 80 y 90. Tal y como indica Segura, se han producido **cuatro oleadas en el campo de la educación** que deben convivir e implementarse en todos los programas educativos. Estas oleadas o **pilares básicos** son: a) aprender a pensar, b) el entrenamiento de las habilidades sociales, c) la trascendencia de la educación emocional y d) la importancia de los valores morales en un mundo anónimo como el que vivimos en la actualidad.

La **Orden ECD/65/2015, publicada en el BOE el 29 de enero de 2015** (Núm. 25) siguiendo las indicaciones de la Unión Europea, de la UNESCO y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico define competencia como “la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada”. Esta capacidad supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz.

El **informe Eurydice** indica los desafíos y las oportunidades para la política en el desarrollo de las competencias clave en el contexto escolar





*Los Técnicos en Atención a Personas en Situación de Dependencia son personas implicadas en los procesos humanos de la última etapa del ciclo vital en concreto y en las situaciones de dependencia en general, y pueden influir en la reorientación y mejora de las intervenciones en las que participan.*

en las que participan. Todo ello hace que sea necesario, e incluso urgente, crear un ambiente de sensibilidad respecto a la **formación** de estos profesionales, tanto desde la perspectiva teórica como desde el rigor metodológico en las actuaciones que realizan, para que el resultado sea un servicio de calidad apropiado para los usuarios que lo requieran.

Es importante que la conciencia de esta preparación vaya penetrando progresivamente en los ámbitos tanto familiares como institucionales. Hay que aprender y formarse para prestar un servicio de calidad a las personas en situación de dependencia que lo necesiten. Una seña de identidad del TAPSD a la hora de ofrecer un servicio de calidad a través de su ejercicio profesional competente es mediante el despliegue de **competencias comunicativas eficaces** y el desarrollo de habilidades sociales.

Aspectos como la **comunicación personal eficaz**, las actitudes a desarrollar ante el conflicto, la presentación de información de forma sintética y eficaz, el liderazgo y el trabajo en equipo, la gestión del tiempo, la creatividad en el planteamiento y solución de problemas, así como la capacidad de reacción ante situaciones novedosas, deben constituir elementos distintivos en los procesos de aprendizaje. Procesos que son inseparables de la adquisición de los conocimientos y conceptos estructurales que posibiliten respuestas ante los retos individuales y colectivos que deberán afrontar en la vida profesional.

La comunicación en ámbitos sociosanitarios tiene un papel importante a la hora de dar información, de modificar comportamientos y valores e incentivar el cambio social, contribuyendo a la optimización de la calidad de vida. Por lo tanto, se pretende abordar a la comunicación vista como **proceso social**, de interacción y difusión, como mecanismo de intervención para generar **influencia social** que proporcione conocimientos, forje actitudes y provoque prácticas favorables al cuidado de personas en situación de dependencia (Figura 4).



**Figura 4.** Comunicación con personas dependientes.

Se pretende que, a través de **enfoques multidisciplinares**, se pongan en marcha una serie de estrategias que permitan desvincular el concepto de salud del de enfermedad, aportando calidad de vida a las personas en situación de dependencia.

El TAPSD debe tener en cuenta que los principales ámbitos de intervención comunicativa en las personas en situación de dependencia son:

- » La relación con las **familias y otros cuidadores no formales**, siendo la familia la



*Los miembros pertenecientes a un mismo grupo consideran que forman una unidad social, que comparten un destino común.*

Solemos perdonar o incluso no ver los errores o las malas acciones de los compañeros y, por el contrario, no hacemos lo mismo cuando se trata de personas que pertenecen a grupos ajenos. El sistema propio es el correcto y el de los otros es malo; el nuestro es superior y, por serlo, no respetamos a los otros demasiado y tampoco les aplicamos las mismas normas de justicia que empleamos para evaluar nuestras acciones. En el seno de la familia **se protege** a sus miembros, aunque ello implique ser injustos con las personas ajenas.

Es absolutamente normal sentir lealtad por los grupos propios, así como el sentirse identificado con sus miembros. Mientras más satisfactoria sea la interacción con los miembros del grupo, y más nos recompense este de distintas maneras o aceptemos como propias sus normas y valores, habrá mayores probabilidades de que lo consideremos distinto a los otros grupos y, por consiguiente, superior o, por lo menos, más digno de nuestro apoyo.

### 1.2.2. Grupos de iguales

Constituyen una variedad de grupo el compuesto por **personas de posición equivalente**. El término suele referirse a la igualdad en **edad** y, por lo común, a grupos de adolescentes o de niños. Aunque la etiqueta sugiere igualdad, en casi todos los grupos, incluyendo aquellos con dos o tres miembros, uno o más individuos poseen una **posición dominante** por encima del resto. Estos grupos suelen ser **informales**, no se elige en ellos a líder alguno y el nombre expresa una realidad: los miembros se consideran aproximadamente iguales o, al menos, aceptan la norma de que a todos se les debe tratar igual (Figura 5).



#### RECUERDA QUE

*En las sociedades evolucionadas se crean normas de convivencia entre grupos. Del mismo modo, es necesario que se admitan como miembros a personas pertenecientes a grupos ajenos. Este fenómeno de transversalidad hace que se creen cooperaciones intergrupales necesarias para el avance de la vida social.*



**Figura 5.** Grupo de iguales.

un cierto grado de autoridad (mucho, en algunos casos), y se espera del emisor que mantenga un alto nivel de responsabilidad sobre lo que dice.

## 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE DINÁMICA DE GRUPO

Las técnicas grupales poseen características que las hacen aptas para aplicarlas a diferentes grupos en distintas circunstancias. Sin embargo, es importante reseñar que, a pesar de la amplia de la gama de posibilidades de utilización, no debe caerse en el error de creer que son apropiadas para todos los problemas. La aplicación de una técnica de grupo depende siempre de las **aptitudes del instructor**, de los objetivos de aprendizaje y de las características del grupo, entre otras consideraciones.

Por otro lado, las **técnicas de grupo son a la vez muy versátiles**. Bien aplicadas, una técnica diseñada para la consecución de un objetivo determinado puede utilizarse para conseguir otros muy diferentes. Por ejemplo, una técnica de tarea cualquiera puede realizarse con el objetivo de que el grupo descubra el efecto sinergia, es decir, que el trabajo grupal es mejor o de mayor calidad que la suma de las contribuciones individuales de cada miembro. Sin embargo, sería posible adoptar esa misma técnica con el objetivo de aumentar la confianza en el grupo (Figura 19).

La gran ventaja de las técnicas de grupo es que, a diferencia de otras técnicas, proporcionan un contexto para que se facilite simultáneamente el aprendizaje en tres terrenos específicos: conocimientos, habilidades y valores.

Entre las **áreas** más importantes en las que se aplican las técnicas de grupo se destacan:

- 】 **Formación:** por el mero hecho de compartir una situación con otros, las técnicas grupales brindan la posibilidad de desarrollar capacidades o potencialidades diferentes al simple conocimiento.
- 】 **Psicoterapia:** las técnicas de grupo han demostrado su eficacia en la superación de trastornos tanto de origen físico como psíquico. Además,



*Las técnicas de grupo proporcionan un contexto para que se facilite simultáneamente el aprendizaje en tres terrenos específicos: conocimientos, habilidades y valores.*



**Figura 19.** Trabajo grupal.

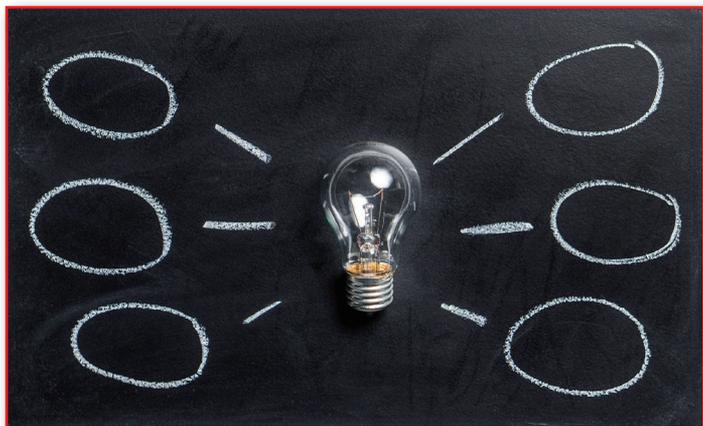


Figura 11. Brainstorming o lluvia de ideas.

► **Principio de dilación de juicio:** siguiendo la técnica del **brainstorming**, las opciones no deben ser valoradas durante el proceso de generación. Eso posibilita que estas opciones puedan desarrollarse y alcanzar objetivos que un principio se hubieran convertido en inviables (Figura 11).

► **Principio de variedad:** la variedad de opciones permite la elección y también la combinación de las opciones que den lugar a opciones nuevas y/o sinérgicas.

► **Toma de decisiones.** Una vez generadas una serie de opciones exhaustivas, en cada una de ellas se habrá de anticipar las consecuencias negativas y positivas, comparar cada alternativa en función de las consecuencias y elegir la opción que más convenga. Acorde con la opción escogida se prepara un plan de acción con los pasos que sean necesarios.

► **Puesta en práctica y verificación de la solución.** En esta última fase se lleva a cabo el plan de acción escogido y a medida que se implementa se realiza la autoobservación y autoevaluación. Se recoge información sobre la evolución de los pasos y de los resultados. Si el plan se desvía y no se obtienen los resultados esperados, se vuelve a la fase de generación de soluciones alternativas o a la toma de decisiones sobre las otras alternativas ya generadas. Si el plan genera los resultados esperados, o diferentes pero más convenientes, se aplicaría el **autorrefuerzo**. El autorrefuerzo es una técnica psicológica que consiste en la autoevaluación positiva de las acciones de uno, acompañada de la expresión verbal de autorreconocimiento de los méritos.



*El autorrefuerzo*

*es una técnica psicológica que consiste en la autoevaluación positiva de las acciones de uno, acompañada de la expresión verbal de autorreconocimiento de los méritos.*

### 3.2. Toma de decisiones

La **toma de decisiones** se ha estudiado desde diferentes puntos de vista: psicológico, económico, político, matemático, informático, etc. A nivel de psicología básica, la toma de decisiones es un **proceso psicológico natural** que puede ser más o menos intuitivo y que se realiza a diario en ciertos contextos. Durante nuestro desarrollo en la infancia y a lo largo de toda la vida, estamos expuestos constantemente a situaciones de elección. En estas situaciones algunas de las decisiones y de los comportamientos que efectuamos están sujetas a diferentes consecuencias:

► Son recompensados consiguiendo el objetivo de la acción o por algún tipo de refuerzo externo (afecto, alimentario, etc.).

Estilos de gestión

**TABLA 4**

	Interés propio bajo		Interés propio alto
Interés por los demás alto	Servilismo		Integración
		Compromiso	
Interés por los demás bajo	Evitación		Dominación

- Estilo evitativo.** Consiste en la retirada de una situación percibida como amenazante. La evitación se presentaría como apatía, retirada, indiferencia (por ejemplo, “no merece la pena la gestión del conflicto”, “el coste es demasiado alto”, “mejor abandonar”), baja preocupación por los resultados y por la relación.
- Estilo servil.** Se daría en las situaciones de acomodación en las que la importancia de la relación es muy alta y la del resultado muy baja. El objetivo es fortalecer la relación a cambio de sacrificar el resultado, estar de acuerdo es más fácil que no estarlo.
- Compromiso.** Orientado a los intereses mutuos y relaciones negociables, se busca un punto medio y repartir los esfuerzos. De acuerdo con Munduate y Martínez (Munduate L, Martínez JM. Conflicto y negociación. Pirámide; 2003), significa el intercambio de concesiones y se relacionaría con la negociación distributiva.
- Estilo integrativo.** Se daría en situaciones de colaboración y daría importancia tanto a los resultados como a la relación (ganar-ganar), no existe preocupación sobre quién tiene razón y quién está equivocado, y busca una solución satisfactoria para ambos. Este estilo supone la comunicación directa entre ambas partes para la generación de soluciones.

De acuerdo con García y Domínguez (García-Daudier S, Domínguez R. Introducción a la teoría de la negociación. Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones; 2003): “Los modelos derivados de la división distributivo-integrador parecen abocar toda compra de un coche a una negociación distributiva y toda discusión sobre vacaciones a una negociación integradora, lo cual, cuando menos, puede ser discutido”. Hay que tener en cuenta que el proceso de negociación implica a dos personas las cuales tienen



**Figura 17 .** Perder en situación de conflicto.



**Figura 19.** Fase inicial de intercambio de información.

objetivos de la otra parte (Figura 19). Se plantea la posición inicial de una manera que busque alcanzar la mayor parte de los recursos posibles sin que se rompa la relación. Se investiga a la otra parte con flexibilidad y se valoran los medios de presión que puede utilizar. La investigación se haría por medio de la conversación haciendo preguntas, dejando espacio para hablar, formulando tentativas, etc. En esta fase se establecerían las reglas de la negociación: localización, fechas, número de negociadores, alternativas si falla la negociación y otros factores que puedan tener importancia para el proceso.

**I Fase de maduración.** La fase inicial daría paso a una fase en la que las propuestas y las contrapropuestas se irían aceptando en pro de alcanzar un acuerdo y se iría construyendo la base del intercambio.

**I Fase de búsqueda cooperativa.** En esta fase se establecería la garantía de la orientación de ambas partes hacia el acuerdo. Estas subfases se repetirían tantas veces como fuera necesario hasta la resolución y acuerdo.

**II Resolución y acuerdo.** Esta fase tiende a ser breve pero intensa en la que se operativizan y concluyen los acuerdos. En esta fase es importante no precipitarse pero tampoco alargarla indefinidamente, pues podrían producirse pérdidas en lo acordado o por el contrario generar desconfianza o cansancio que precipiten la ruptura de las negociaciones y de la relación. El acuerdo se redactaría y firmaría como una acción conjunta (con todos los subapartados que fueran necesarios), planteando fechas límites y fechas de revisión.



*Lo ideal es comprender el problema de manera que podamos tratar no solo de responder ante la dinámica del conflicto sino establecer un plan que nos permita ajustarnos lo más posible a nuestros objetivos.*

#### 4.1.4. Planificación y gestión táctica

Para desarrollar una negociación ventajosa es necesario elaborar un plan que prevea los intereses y capacidades de la otra parte, además de los propios intereses, capacidades y objetivos.

##### Gestión táctica

El plan consistirá en la **comprensión** del conflicto y del problema en particular. Lo ideal es comprender el problema de manera que podamos



#### RECUERDA QUE

*A diferencia de la negociación, en la mediación ha de intervenir un tercero neutral: el mediador. Existen diferentes métodos de mediación; se diferencian en el foco de la atención, en obtener un acuerdo, en mejorar la comunicación o en cambiar la interpretación del conflicto.*

el conflicto. Señala que se debe tener cuidado con la posibilidad de romper el equilibrio que existe entre las partes en conflicto.

- ▶ Si las partes han llegado a necesitar un proceso de mediación, ese equilibrio no estará siendo efectivo, pero deberá ser **analizado** por el mediador para poder ofrecer una alternativa lo más ajustada posible a la situación que presenten las partes.
- ▶ Por otro lado, señala que el mediador debe evitar **alterar el ritmo o rumbo** en el plan de trabajo, respetando los ritmos de cada parte, supervisando que ninguna de las que participan en el proceso se estanque o acelere demasiado con respecto a las otras, pero no debe imponer en ningún caso un plan de trabajo con un ritmo preestablecido.
- ▶ El mediador también debe evitar **el uso de todo tipo de recursos** con tal de alcanzar el acuerdo. Podríamos decir en este caso que el fin no justifica los medios. El acuerdo nunca debe ser impuesto, las partes deben aceptarlo.
- ▶ Por último, el mediador, según Rubin, debe evitar aplicar **técnicas estandarizadas**, es decir, deberá individualizar su intervención para ajustarla lo más posible a las particularidades de cada caso.

## 5. VALORACIÓN DEL RESPETO Y LA TOLERANCIA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS

El concepto de **tolerancia** requiere que exista diferencia de creencias sin que esto conlleve confrontación u oposición, sino **convivencia** dentro de un contexto de respeto. Por esto, los conceptos de tolerancia y **respeto** están intrínsecamente unidos. A lo largo de la historia se han producido incontables conflictos por falta de tolerancia y respeto, sobre todo en cuanto a diferencias de culto, políticas, estilos de vida, etc., ocasionados por la intención de unos grupos de imponer sus principios, intereses o creencias sobre los otros (Figura 24).



**Figura 24.** Valoración del respeto y tolerancia.

Según Escámez (Escámez S. Tolerancia y respeto en las sociedades modernas [Internet]. Veritas. Revista de Filosofía y Teología. 2008 [citado 13 de febrero de 2015]. Recuperado a partir de: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=291122940002>), el respeto es lo opuesto a la **humillación**. La humillación es el rechazo de la pertenencia de una persona a la comunidad humana. Dicha humillación puede manifestarse de diferentes maneras desde la tortura o el ase-

En la Tabla 1 se presentan las definiciones de los **factores** que se incluyen en la **competencia social** según los autores mencionados anteriormente.

Factores incluidos en la competencia social

TABLA 1

Factores de la competencia social	Definición
Conductual (Comportamiento)	Conductas y destrezas concretas, observables y operativas que pueden ser aprendidas. Los componentes conductuales se pueden dividir entre elementos verbales y no verbales. Siendo imprescindibles para las relaciones interpersonales
Afectivas (Emociones)	Ser capaz de reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás. Son muy importantes para comunicarse y establecer relaciones interpersonales
Cognitiva (Pensamientos y conocimiento)	Este componente facilita la modificación de los procesos emocionales erróneos e inadecuados para expandir la competencia social. Los elementos que forman el componente cognitivo hacen referencia a las interpretaciones, la atribución y la percepción, entre otros
Contextual	Hace referencia a los aspectos del entorno que determinan las relaciones sociales y la capacidad de percibir e inferir estos aspectos. Está muy influenciado por los aspectos culturales e incluye las habilidades que favorecen la aceptación e inclusión en las diferentes redes sociales

Las **competencias** incluyen las capacidades o habilidades sociales. **Pinazo** indica que “las habilidades sociales o competencias sociales no son rasgos de la personalidad sino de un conjunto de comportamientos que pueden ser adquiridos y aprendidos y que ayudan a la persona a mejorar la interacción social, al desarrollo de la inteligencia emocional, interpersonal e intrapersonal, favorecen las relaciones con los otros, el autoconcepto y la autoestima”.

Las **habilidades** se componen de **dimensiones o aspectos intrapersonales**, como son: la estabilidad emocional, la confianza en sí mismo o la resistencia a la adversidad y aspectos interpersonales, tales como la comunicación, el establecimiento de relaciones, la negociación y la integración grupal, que se han estudiado en los capítulos anteriores. Es necesario dominar los dos aspectos que configuran la competencia social, es decir, las relaciones con los



**RECUERDA QUE**

*El término competencia social abarca el término habilidades sociales y este a su vez el de asertividad.*

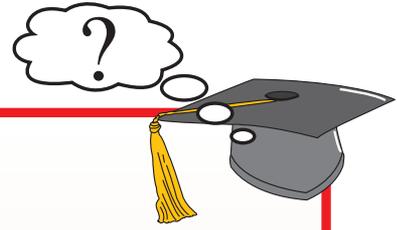
## RESUMEN

- ✓ En este capítulo hemos hecho un recorrido por dos campos relacionados como son el **conflicto** y la **negociación**. Hemos podido ver cómo el conflicto es parte de la esencia humana y no es necesariamente negativo, dando oportunidades de crecimiento tanto para la persona como para el grupo. Tanto el **conflicto**, la **resolución de problemas**, la **toma de decisiones**, la **negociación** y la **mediación** son procesos que están íntimamente unidos y que se dan a varios niveles integrados de manera compleja: psicológico, organizacional y social; niveles en los que se podrían analizar conflictos tan variados como la duda ante qué película ver en el cine o un conflicto armado a nivel mundial.
- ✓ En la negociación como en la mediación hemos podido ver que se busca, en la mayoría de los casos, que los participantes en la relación alcancen un **acuerdo** que sea beneficioso para ambos. Para ello se desarrollan **estrategias de planificación**, **resolución de problemas**, **control emocional**, **escucha empática** y una serie de **técnicas** que buscan alcanzar acuerdos que nos permitan lograr nuestros objetivos, pero sin descuidar las necesidades e intereses de los otros.
- ✓ La extensión de los principios de **respeto** y **tolerancia** a los campos del conflicto y negociación nos permitirá desarrollar soluciones cuyo alcance trascienda del mero intercambio de recursos, creando una convivencia más armónica y ventajosa en sociedad.

## G L O S A R I O

**Agentes:** son los individuos o grupos que intervienen en el conflicto, pueden estar directamente implicados (agentes principales) o indirectamente implicados (agentes secundarios).

**Brainstorming o tormenta de ideas:** técnica de creatividad grupal o individual que busca alcanzar una solución a un problema por medio de la generación espontánea de ideas.



## EJERCICIOS

- » **E1. El alumno deberá realizar un test de autoevaluación inicial de sus competencias sociales, para ello el docente desarrollará un plantilla similar para todos los estudiantes.**
- » **E2. El alumno deberá registrar los aspectos clave a mejorar, una vez cumplimentado el test autoevaluativo.**

Registro de los aspectos clave a mejorar	
Las competencias a mejorar serán aquellas evidencias cuya autoevaluación en el nivel de conocimiento sea menor y/o el nivel de ejecución (¿Con qué frecuencia lo hago?) presente valores más bajos	
1	
2	
3	
4	
5	

- » **E3. El alumno deberá realizar su programa de mejora de competencias sociales bajo las indicaciones del docente.**  
**Recuerda que en el desarrollo del programa se planifican: objetivos específicos, acciones y estrategias, temporalidad y calendario, recursos y personas implicadas, resultados y evidencias. Se podrá utilizar para ello la siguiente plantilla.**

Programa de mejora de los aspectos clave en las competencias sociales				
Nombre y apellidos...				
Fecha de programación...				
¿Qué debo mejorar?				
¿Qué voy a hacer para mejorar?	¿Cuándo lo voy a realizar?	¿En qué tiempo lo voy a hacer?	¿Con qué personas debo contar?	¿Qué quiero conseguir?
¿Qué debo mejorar?				
¿Qué voy a hacer para mejorar?	¿Cuándo lo voy a realizar?	¿En qué tiempo lo voy a hacer?	¿Con qué personas debo contar?	¿Qué quiero conseguir?
¿Qué debo mejorar?				
¿Qué voy a hacer para mejorar?	¿Cuándo lo voy a realizar?	¿En qué tiempo lo voy a hacer?	¿Con qué personas debo contar?	¿Qué quiero conseguir?



## EVALÚATE TÚ MISMO

### 1. Para poder hablar de la existencia de un grupo es necesario que:

- a) Sus miembros tengan interacción frecuente cara a cara.
- b) Exista un líder, formal o informal, definido como tal.
- c) Haya acuerdo entre los integrantes en cuanto a objetivos, metas, valores.
- d) Los miembros dependan unos de otros para lograr los objetivos.

### 2. Es importante saber qué grupos de referencia toman las personas con las que trabajamos porque:

- a) Si no pertenecen a su grupo de referencia acabarán por abandonar el grupo al que pertenecen.
- b) Será el grupo en torno al que evaluarán, por comparación, su propio estado o ejecución.
- c) Influirán negativamente en la identidad social de su grupo de pertenencia.
- d) La no coincidencia de grupos de pertenencia y referencia señala una pertenencia no voluntaria al grupo.

### 3. Cuando se proponen tareas cooperativas, por ejemplo, de estimulación psicomotora a grupos compuestos por personas con dependencia física:

- a) Podemos aumentar la cantidad de trabajo que debe hacer cada miembro del grupo para evitar la "holgazanería social".
- b) Se recomienda incluir algún miembro nuevo en el grupo que ocupe el rol de competidor para evitar la "holgazanería social".
- c) Es conveniente encontrar el modo de evaluar la contribución de cada participante al resultado final para evitar la "holgazanería social".
- d) Limitaremos el tiempo de realización de tarea para evitar que aparezca la "holgazanería social".

### 4. Si se desea asegurar el cumplimiento de las normas grupales:

- a) Estas deben ser elaboradas por los miembros del grupo.
- b) Hay que eliminar cualquier crédito idiosincrásico de su aplicación.
- c) Es necesario plantear sistemas externos de control de su cumplimiento.
- d) La organización debe aportarlas por escrito antes del inicio de la actividad grupal.

### 5. Para mejorar la cohesión de un grupo podemos:

- a) Maximizar el tiempo que pasan juntos para que se conozcan e identifiquen todos los miembros entre sí.
- b) Hacer que los miembros del grupo intercambien sus roles para que todos conozcan las dificultades a las que hacen frente en cada puesto.
- c) Proponerles al inicio de su desarrollo como grupo tareas fáciles que les permitan crear un historial de éxitos.
- d) Organizar al grupo en torno a una jerarquía piramidal que les permita identificar su posición y estatus en el grupo.



## SOLUCIONES

### EVALÚATE TÚ MISMO



[http://aranformacion.es/\\_soluciones/index.asp?ID=25](http://aranformacion.es/_soluciones/index.asp?ID=25)