



Grado en Psicología

Trabajo de Fin de Grado

Curso 2013/2014

Convocatoria Diciembre

**Modalidad:** Diseño de una Propuesta de Intervención

**Título:** Habilidades de Comunicación en la Entrevista del Trabajador Social

**Autora:** Laura Yáñez Piera

!

**Tutora:** María Virtudes Pérez Jover

Elche a 12 de Diciembre de 2014

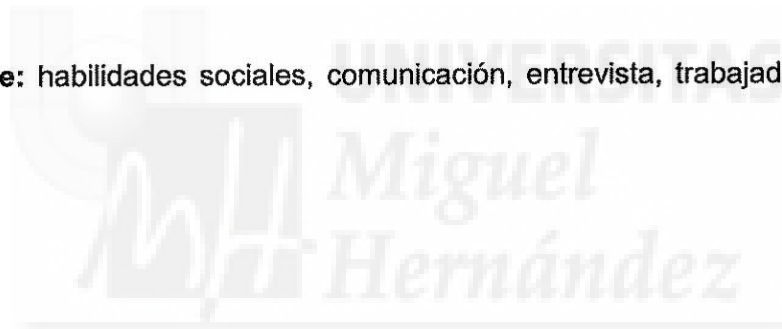
## Índice

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. Resumen .....      | 3  |
| 2. Introducción ..... | 4  |
| 3. Método .....       | 8  |
| 4. Discusión .....    | 22 |
| 5. Referencias .....  | 24 |
| <br>                  |    |
| Tabla 1 .....         | 10 |
| <br>                  |    |
| Anexo 1 .....         | 26 |
| Anexo 2 .....         | 28 |
| Anexo 3 .....         | 29 |
| Anexo 4 .....         | 30 |
| Anexo 5 .....         | 30 |
| Anexo 6 .....         | 31 |
| Anexo 7 .....         | 32 |
| Anexo 8 .....         | 32 |
| Anexo 9 .....         | 33 |
| Anexo 10 .....        | 34 |

## Resumen

El objetivo de este trabajo es diseñar una propuesta de intervención para entrenar a los técnicos de los Servicios Sociales en habilidades comunicativas que puedan utilizar en las entrevistas. Para la elaboración de esta propuesta se han escuchado las opiniones de los trabajadores sociales que reclaman ayuda para enfrentar las situaciones complicadas que surgen en las entrevistas. Por lo que se propone esta guía de entrenamiento en habilidades sociales de comunicación para trabajar de manera práctica y aplicada según situaciones específicas que los profesionales enfrentan diariamente. En ella se trabajan los aspectos más importantes de la comunicación, la asertividad, la empatía, unas pautas de actuación a seguir durante la entrevista y distintas alternativas a seguir según las distintas reacciones que puede presentar el usuario. Este estudio pretende ser un instrumento de trabajo que facilite a los profesionales de los Servicios Sociales realizando una comunicación más efectiva en las entrevistas.

**Palabras clave:** habilidades sociales, comunicación, entrevista, trabajador social, usuario, empatía.



## 1. Introducción

Los Servicios Sociales se definen según el artículo 11 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana que estos constituyen la estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales, mediante la prestación de una atención integrada y polivalente dirigida a toda la población, articulada a través de actuaciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, a nivel primario, con carácter universal y gratuito.

Desde los Servicios Sociales se trabaja con la población más desfavorecida con el fin de aumentar y conseguir su bienestar social. Los trabajadores de servicios sociales se dedican a prevenir, paliar o corregir desajustes ante cualquier demanda o necesidad social por parte de los usuarios. Los centros de Servicios Sociales están dotados de recursos materiales, financieros y un equipo multidisciplinar integrado por profesionales del campo de las ciencias sociales (trabajadores sociales, psicólogos y educadores), dirigiéndose a toda la población residente en un ámbito territorial de actuación. El trabajo que se lleva a cabo es el de 1) Información y asesoramiento relativo a recursos sociales, 2) Promoción del bienestar de la infancia y juventud, 3) Protección y apoyo a la familia, 4) Rehabilitación e integración social de personas con discapacidad, 5) Asistencia y apoyo a la tercera edad, 6) Prevención y reinserción social de colectivos sociales en estado de necesidad o marginación. (Sistema de Servicios Sociales, Ley num. 5 de 4 de Julio de 1997).

Dentro de los servicios sociales hay diversas áreas de intervención, y en todas ellas se dan situaciones en las que los técnicos se tienen que enfrentar a entrevistas complicadas cuando incumplen las expectativas de los usuarios de estos servicios:

Dentro del área de mayores y dependencia surgen problemas tales como familias que se desentienden de los ancianos, ingresos en centros de mayores contra la voluntad de los mismos y denegación de ayudas a los discapacitados que solicitan ayudas de dependencia. Impidiendo así conseguir para estas personas la atención especializada que merecen y una mejora de su desarrollo personal. Otra situación difícil que afrontan los técnicos de este área en ocasiones, es cuando se ponen en contacto con una familia para comunicar que les han concedido la ayuda que habían solicitado y está les dice que ha fallecido el demandante de la ayuda. También es importante el trato con las familias, ya que en muchas ocasiones se desentienden de los ancianos y es por tanto difícil contactar con ellos.

En el área de inclusión es donde los usuarios se encuentran más descontentos, puesto que hoy en día han reducido bastante las prestaciones económicas, han aumentado los



requisitos para conseguirlas y la población necesitada de ayudas que se encuentra sin empleo. Por ello el técnico que trabaja en esta área debe obtener una mejor preparación de cara a afrontar las situaciones difíciles que se le presentan cuando deniega una ayuda, una vivienda social, es decir, no responde a las necesidades de los usuarios y estos pierden el control de sus emociones.

Dentro del área de menores se enfrentan a problemas en los que hay menores en situación de posible riesgo, tales como maltrato o abandono de menores, conflictos familiares que afectan al desarrollo de los niños, posible abuso hacia el menor, acogimientos o recursos de protección tales como desamparos, acogimiento con familia extensa, con familia ajena o en un centro residencial de menores. Para dar este tipo de noticias a las familias de estos menores se necesitan las estrategias de comunicación necesarias para dar la noticia y saber ponerse en el papel de las personas a las que se les va a retirar su hijo, pese a que no lo estén cuidando como deberían.

La intervención en los Servicios Sociales está formada por un sistema complejo con diversos recursos, donde el trabajo que realizan los trabajadores sociales en las entrevistas con los usuarios depende de otras personas y de muchas variables tales como la financiación pública de las prestaciones, los sistemas informáticos que utilizan, la información que necesitan de otras entidades como juzgados, colegios, centros de menores, etc. Por lo tanto, es interesante conocer la manera en que pueden influir estas variables. Mullen (2014) realiza un estudio donde sugiere que en el contexto del trabajo social influyen ciertas variables como: Variables ambientales que afectan a la organización y sus programas (por ejemplo: los recursos disponibles), así como las variables ambientales que afectan a los usuarios (por ejemplo: oportunidades ambientales y acceso a los recursos). Variables organizativas como el tamaño del equipo y el clima organizacional. Variables de los profesionales como el nivel de conocimientos, los atributos personales, habilidades sociales. Tecnologías y técnicas disponibles para intervenir, ya sean técnicas cognitivas, psicoeducación, etc. Variables enfocadas en la intervención como son el uso de sustancias o la violencia doméstica. Variables del entorno del usuario en las que el trabajador le ve como un individuo, familia, grupo, parte de una comunidad o su combinación, tales como motivación, capacidad, preferencias, valores y características personales dentro de cada rol mencionado anteriormente.

A la dificultad que enfrentan los trabajadores sociales de tener que poseer diferentes conocimientos sobre los distintos recursos que pueden ofrecer a los usuarios, se une la dificultad percibida, a través de entrevistas personales con trabajadores de los Servicios Sociales, de qué y cómo decirle al usuario la información delicada a la que se enfrentan. Es por ello que las habilidades de comunicación son fundamentales para la práctica del trabajo social, pero hay poca investigación sobre las habilidades que los trabajadores deben usar en las entrevistas complicadas a las que se enfrentan. Existen guías que abordan técnicas para realizar una buena entrevista, como la de Van der- Hofstadt, Quiles y Quiles (2006), para comunicar malas noticias en el ámbito clínico y sanitario, tales como la de Alves (2003) y la Comisión central de deontología de la organización médica colegial (2010); pero únicamente se ha encontrado una en el ámbito de los Servicios Sociales (Trevithick, Richards, Ruch y Moss, 2004). Los estudios relacionados con el ámbito de la comunicación en el trabajador social se han centrado en examinar los discursos (Forrester, Kershaw, Moss y Hughes, 2008) y los errores que cometen en las entrevistas los trabajadores sociales en el trabajo de protección de menores (Munro, 1999). Por otro lado, existe alguna guía donde se exponen características que deben cumplir los trabajadores sociales durante la entrevista; la mencionada anteriormente, Trevithick et al. (2004).

Forrester et al. (2008) ven la necesidad de investigar las habilidades sociales que utilizan los trabajadores sociales en entrevistas difíciles en el ámbito de menores. Por ello realizan un estudio que analiza 24 entrevistas entre trabajadores sociales y actores que interpretan a padres que hacen un uso indebido del alcohol en dos contextos distintos sobre protección del menor. Además, se pide a los usuarios del servicio que valoren la empatía de los trabajadores sociales puesto que se detecta falta de empatía por parte del personal. Una limitación importante del estudio es que se utilizan clientes simulados estandarizados y estos son propensos a reaccionar de manera diferente a los usuarios reales. Por ejemplo, Miller et al. (2004) encontraron que usuarios simulados fueron menos sensibles a lo que los trabajadores dijeron que los usuarios reales. Para abordar este tema en este estudio los actores no eran conscientes de los objetivos de la investigación, y su preparación se centró en alentarles para responder a lo que el trabajador social les decía según el contexto en el que estaban. A pesar de ello, el foco del estudio eran los discursos de los trabajadores sociales, donde se detectaron ciertos aspectos importantes tales como el uso de preguntas abiertas y preguntas cerradas en la entrevista inicial, indicador del nivel de habilidades sociales de comunicación de los técnicos. El uso de reflexiones sobre los sentimientos que expresa el usuario en su declaración, fundamentales para mostrar empatía y dirigir la entrevista resumiendo una etapa y abriendo otra. Y el hecho de reconocer puntos fuertes y



aspectos positivos del usuario para poder quitar peso a las preocupaciones. Finalmente llegan a la conclusión de que los trabajadores sociales tenían una amplia variación de estilos y habilidades en la entrevista, y por eso se necesitan más investigaciones que exploren qué habilidades de comunicación son más eficaces y asegurar que en la formación de los trabajadores sociales se enseñan habilidades efectivas para la práctica.

También hay estudios que abordan el tema de los errores que comenten los profesionales. Según un estudio realizado por Munro (1999) acerca de los errores de razonamiento que cometen los trabajadores sociales en el trabajo de protección de menores, los errores de comunicación más comunes suelen ser: Preocupación por otro tema que no es realmente el importante, distorsiones del mensaje cuando la información se mueve a través de una cadena de personas, errores al escribir los registros, declaraciones inexactas de los padres porque creen que corrigiendo su discursos en la consulta, tienen mas probabilidades de mantener a sus hijos con ellos. Munro llega a la conclusión de que el trabajo de protección de menores es complicado, hay que ser muy preciso, por lo que se debe tener cuidado a la hora de investigar y contrastar toda la información que se obtiene ya que los errores en el proceso tienen duras consecuencias para los niños y sus padres. Considera que los errores de atención que comenten los profesionales se pueden evitar si se enfrenta la información sesgada que predomina en el razonamiento intuitivo y la renuncia a cambiar de opinión algo que ya está sentenciado por otro profesional, es decir no aferrarse a las creencias de otro profesional si falta información para evaluar el estado del menor.

Para finalizar, cabe destacar que pese a la importancia que tiene este tema, no hay numerosos estudios que planteen un programa de entrenamiento en habilidades sociales de comunicación para profesionales del campo de los servicios sociales. Únicamente hay una guía (Trevithick et al. 2004) que se asemeja bastante a la intención de este programa de entrenamiento, realizada por el Social Care Institute for Excellence en Gran Bretaña. Se trata de una guía sobre aprendizaje y enseñanza en habilidades de comunicación en la entrevista, dirigida a estudiantes y personal del trabajo social. En ella han revisado las prácticas actuales que se dan en la enseñanza y la práctica profesional del trabajo social y se han identificado una serie de habilidades de comunicación a seguir para ayudar a los trabajadores sociales a realizar buenas entrevistas. Estas habilidades sirven de guía a tener en cuenta más adelante, y son: observación y reconocimiento de habilidades, capacidad de escucha, habilidades de comunicación (verbales y no verbales, uso del lenguaje, habilidades de entrevista, recopilación de información y técnicas de investigación), habilidades analíticas (evaluar críticamente y comprender para formar un juicio), toma de decisiones y habilidades de evaluación, habilidades de acción (capacidad de intervenir en las creencias,

pensamientos, sentimientos y acontecimientos que se les presenten). En concreto, se especifican ciertas características de los trabajadores sociales que son buenos en el proceso de comunicación tales como que han de ser educados, no utilizar jergas específicas, escuchar atentamente y pensar antes de hablar, han de aceptar lo que los usuarios opinan, no hacer falsas promesas, explicar que está pasando y porqué en cada momento, comunicar honestamente cuando no pueden ayudar, ser pacientes y utilizar el tiempo necesario para comunicarse con usuarios que requieran más atención, reconocer y comprender la pérdida de dignidad que sienten las personas al acercarse a los servicios sociales por primera vez, darle importancia a la privacidad de los usuarios y los cuidadores, verificar que han sido entendidos y tener en cuenta que los más pequeños prefieren hablar mientras hacen otra cosa y generar confianza, empatía y calidez previamente para sincerarse.

Por lo tanto, una vez conocidos los errores más comunes en la práctica profesional, las variables que influyen en este contexto social y las características que deben cumplirse para realizar una buena comunicación de este tipo, se propone diseñar una propuesta de intervención para este sector con el fin de entrenar las técnicas de comunicación y habilidades sociales necesarias para poder enfrentarse a las entrevistas de forma adecuada.

## **2. Método**

### **2.1 Evaluación de necesidades**

En el ámbito de los Servicios Sociales se trabaja con el fin de conseguir el bienestar social de las personas necesitadas. A pesar de ello, hay muchas veces en las que no es posible responder a las necesidades que se plantean; ya sea por falta de recursos, porque no se cumplen los requisitos mínimos, porque los usuarios son reacios a la intervención o porque el técnico no puede hacer más de lo que ya ha hecho.

Cuando no se responde a las necesidades de los usuarios como ellos quieren surgen situaciones difíciles a las que los técnicos de este campo deben enfrentarse en su día a día. A través de entrevistas personales mantenidas con trabajadores de los Servicios Sociales se demanda ayuda para saber gestionar estas situaciones, puesto que enfrentarse a las entrevistas complicadas conlleva una serie de consecuencias por parte de los técnicos tales como ansiedad, responsabilidad a la hora de manejar cierta información, frustración por la falta de recursos y sensación de inutilidad cuando ya han hecho todo lo que está en su



mano y no ha servido para nada. Es por ello necesario intervenir en este campo proporcionando habilidades que ayuden a mejorar la comunicación y a gestionar las entrevistas de manera correcta.

## **2.2 Descripción de la intervención propuesta**

El objetivo de la intervención es diseñar una propuesta de intervención para entrenar a los técnicos de los Servicios Sociales con habilidades comunicativas que refuercen y ayuden a la hora de comunicarse en la entrevista con los ciudadanos que hacen uso de estos servicios.

### **Participantes:**

Trabajadores de los Servicios Sociales (trabajadores sociales y educadores) que realizan entrevistas con los usuarios de estos servicios.

### **Contenidos:**

Basándonos en las carencias referidas en la literatura, el programa se ha enfocado a trabajar principalmente de una manera práctica y aplicada, en habilidades de comunicación.

El primer bloque consistirá en una introducción a la comunicación donde se trabajarán las habilidades sociales, la empatía y la asertividad. Y en el segundo bloque se abordarán pautas de actuación generales en la entrevista y alternativas de comunicación efectivas en las intervenciones.

### **Temporalización:**

La intervención está diseñada en cinco sesiones de 2 horas cada una, desarrolladas en cinco semanas, con una sesión por semana (Tabla 1). Está distribuido de esta forma adaptado al horario de los trabajadores a los que va dirigido, puesto que se realiza en horas de trabajo como formación para el mismo y no pueden abandonar más tiempo el puesto de trabajo.

Tabla 1:

*Temporalización de las actividades*

| BLOQUE  | ACTIVIDADES   | OCTUBRE  |
|---|---|----------|
| 1. <b>Habilidades de comunicación aplicadas</b> | SESIÓN 1: Introducción a la comunicación.                           | Semana 1 |
|   | SESIÓN 2: Asertividad.  | Semana 2 |
|   | SESIÓN 3: Empatía   | Semana 3 |
| 2. <b>Aplicación a la práctica</b>              | SESIÓN 4: Pautas de actuación para la entrevista.                   | Semana 4 |
|   | SESIÓN 5: Alternativas de actuación efectiva en las intervenciones. | Semana 5 |

**Descripción de las sesiones:**

**1ª SESIÓN. Introducción a la Comunicación.**

**Objetivos:** Conocer el proceso y los elementos fundamentales de la comunicación.

**Duración:** 120 minutos.

**Materiales:** Folios, bolígrafos, Escala de Habilidades Sociales, tabla de comunicación no verbal y hojas de evaluación.

**Desarrollo de la actividad**

Comienza la sesión con la presentación del programa y de los participantes. A continuación, para comprobar qué nivel de habilidades sociales y de asertividad presentan los participantes antes de comenzar el curso y poder ver la evolución, se pasa al grupo la

Escala de Habilidades Sociales (EHS) (Gismero, 2000) explicando que es una escala que evalúa la conducta asertiva y las habilidades sociales.

Es muy importante conocer los aspectos teóricos de la comunicación para saber cómo comunicarse de manera efectiva, por lo tanto, para realizar una buena entrevista trataremos de explicar el proceso de comunicación, sus elementos y los aspectos facilitadores y las barreras que se encuentran.

En primer lugar se explican los componentes fundamentales que intervienen en el proceso de comunicación, es decir, los elementos de la comunicación: emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruido, filtros y retroalimentación.

Continuamos con los facilitadores y las barreras que afectan a la comunicación. Una comunicación es eficaz cuando el mensaje que da el emisor coincide con el que llega al receptor. Según el modelo de Holmes (1958) hay cuatro tipos de facilitadores: la redundancia, la retroalimentación, la sintonización y las características personales por un lado la empatía y por otro lado las habilidades sociales. También existen barreras en la comunicación de diversos tipos: barreras de conocimiento, barreras de transmisión y barreras debidas al entorno. Existe otra forma de definir las barreras en la comunicación, esta es: debidas al emisor y las debidas al receptor.

A continuación, se entrega un folio y un bolígrafo a cada uno de los asistentes y se plantea una actividad en la que deben formar grupos de 4 ó 5 personas y elegir un representante de cada grupo para exponer los resultados de la actividad. Por grupos, deberán señalar qué sucede para que la comunicación no sea satisfactoria en las distintas situaciones que se plantean. **(Ver anexo N°1)**

Otro aspecto importante a destacar es la comunicación no verbal ya que el/la profesional debe cuidar muy bien cómo dar los mensajes, puesto que a la hora de comunicarse importa tanto lo que se dice (conductas verbales), como la forma en que se dice (elementos no verbales que acompañan al mensaje). Trabajaremos a continuación algunos de los elementos no verbales en la comunicación del profesional, tomando como base los expuestos por León et al (1998). **(Ver anexo N°2)**

A modo de roleplaying se divide a los participantes en diversos grupos y se les plantea que escenifiquen al resto del grupo una entrevista de las que están acostumbrados a tener todos los días, pero con una serie de pautas que deben seguir **(Ver instrucciones en anexo N°3)**.

Pasados unos minutos de actividad se pide que paren e identifiquen que errores de la comunicación no verbal se han cometido en la entrevista (estos son la mirada, la expresión facial, sonrisa, postura y orientación corporal, gestos y movimientos de la cabeza, distancia, apariencia personal y el habla). Una vez terminada la actividad se les entrega una copia de la tabla con los elementos de la comunicación no verbal para que la revisen y la apliquen en su día a día.

Para finalizar, con el fin de evaluar la sesión, se entrega a los participantes una hoja de evaluación que deben rellenar con la mayor sinceridad posible. **(Ver anexo N°4).**

## **2ª SESIÓN. Asertividad.**

**Objetivos:** Conocer las habilidades sociales asertivas apropiadas.

**Duración:** 120 minutos.

**Materiales:** Folios, bolígrafos, decálogo con los derechos asertivos, actividad de técnicas asertivas y hojas de evaluación.

### **Desarrollo de la actividad**

Comienza la segunda sesión formulando a los asistentes la pregunta de que consideran que es asertividad para promover la discusión del término entre todos los participantes y posteriormente dar la definición propuesta por Kelly (1992). Se define asertividad como la "capacidad de un individuo para transmitir a la otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo".

A continuación se reparte y comenta con los participantes una hoja con el decálogo de los derechos asertivos. El siguiente paso será aprender técnicas asertivas, con el fin de trabajar una serie de comportamientos a poner en práctica ante las posibles reacciones de los usuarios. En primer lugar se trabaja la técnica **banco de niebla** que permite aceptar las opiniones, deseos, sentimientos y objeciones de nuestro interlocutor aunque no las compartamos. Consiste en no devolver ninguna crítica, sino en aceptar la posibilidad sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas, dando al interlocutor la sensación de que no molesta lo que dice. Por ejemplo, ante la afirmación: "Creo que tu rendimiento en el trabajo deja mucho que desear" se puede responder, "Es posible". Según el tipo de comentario recibido se puede: A) Contestar con la verdad. Ejemplo: "Cómo puede ser que no me puedas ayudar en este caso, con la de favores que te he hecho yo a ti". Respuesta: "Es verdad que me has hecho muchos favores". B) Contestar con la posibilidad. Ejemplo: "Creo



que eres un egoísta por no querer ayudarme”. Respuesta: “Puede que a veces me comporte egoístamente”. C) Convenir en principio. Ejemplo: “Mas te valdría que...”. “Deberías...”. Respuesta: “Lo tendré en cuenta”. “Puede que tengas razón”.

En segundo lugar se habla de la técnica de **disco rayado**, utilizada para hacer peticiones o para rechazar aquellas que nos parecen poco razonables o a las que no queremos acceder. Consiste en repetir una y otra vez lo que se quiere de manera persistente, sin irritarse ni alterarse, acabando las frases siempre con el objetivo que se plantea en la conversación. Escucha atentamente lo que le dice el interlocutor y no responde a lo que se salga fuera de la cuestión a tratar. En el ámbito de los servicios sociales, es muy útil esta técnica, puesto que la gente no suele estar de acuerdo con las decisiones que toman los trabajadores sociales cuando rechazan sus peticiones. Para ello, el aspecto fundamental de la técnica del disco rayado es repetir lo que se desea con voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes ante los intentos de desviar el tema por parte del usuario, insistiendo hasta que este acceda a la demanda que le planteamos o acepte un compromiso para cambiar su situación y así sea posible conseguir lo que necesita de otra manera.

En tercer lugar, la **pregunta asertiva**, se utiliza para hacer frente a las críticas. Consiste en aclarar el motivo de la crítica suscitando de forma relajada y sin inmutarse nuevas críticas o más información sobre nuestro comportamiento. Resulta muy útil para diferenciar los ataques personales de las críticas bien intencionadas. Ejemplos: “¿Qué es lo que no te gusta de mi forma de trabajar?” “¿Qué hay de mi forma de tratar a los usuarios que te desagrada?”

Otra alternativa es la **claudicación simulada**, con esta técnica se aparenta ceder terreno al interlocutor sin cederlo realmente. Por ejemplo: “Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso”. «Puede que estés en lo cierto, quizá no debería mostrarme tan duro con los usuarios”.

A continuación se realiza un ejercicio para poner en práctica los conocimientos adquiridos. Se dividirán en grupos de 4 personas y tendrán que identificar en distintas situaciones que se plantean, qué tipo de técnicas asertivas se han utilizado. Después se pondrá en común con el resto de participantes. **(Ver anexo N°5)**.

Por último, se propone otra actividad por grupos en la que deberán responder, de manera asertiva, a una situación conflictiva que se da en una entrevista que nosotros planteamos.

Deberán buscar soluciones para llevar a cabo la entrevista de una manera asertiva y finalmente la representarán al resto de grupos. **(Ver instrucciones en anexo N° 6).**

Finaliza la sesión y se entrega a los participantes la hoja de evaluación que deben rellenar con la mayor sinceridad posible con el fin de evaluar los conceptos transmitidos. **(Ver anexo N°4).**

### **3ª SESIÓN: Empatía.**

**Objetivos:** Potenciar la empatía de los profesionales.

**Duración:** 120 minutos.

**Materiales:** Folios, bolígrafos, vídeo empatía y hojas de evaluación.

#### **Desarrollo de la actividad:**

Comenzamos viendo un vídeo antes de comenzar a trabajar.

*(El enlace del vídeo es este: <https://www.youtube.com/watch?v=CMIA19kTh6w>)*

Se comenta el vídeo con los participantes y se pregunta si alguna vez alguno se ha visto en una situación similar. Se plantea y debate si el trabajador del vídeo ha actuado de manera correcta de cara a la empresa.

Una comunicación asertiva potencia la empatía, por eso se trabaja la asertividad en primer lugar. Según la RAE, *la empatía es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otros*. A la hora de resolver conflictos es importante entender las necesidades y sentimientos de la persona con la que tenemos el conflicto.

El grado de empatía varía mucho entre personas aunque habitualmente es mayor entre gente del mismo sexo, edad, raza o grupo social. Lo que nos hace similares nos une. También se ha postulado que las mujeres son más empáticas porque evolutivamente necesitaron entender mejor qué significaban los gestos y lloros del bebé. Por eso sus habilidades sociales están mucho más desarrolladas. (Navarro, 2014).

A continuación se pondrá en práctica esta técnica realizando la actividad "Escenificar el otro personaje". **(Ver instrucciones en anexo N° 7).**



Comentamos unos consejos para mejorar la empatía: intenta imaginar qué le motiva al usuario a hacer lo que hace para poder entenderlo, haz que la otra persona también ponga de su parte con gestos como preguntar ¿cómo estás? y esperar su respuesta escuchando atentamente. Con lo que te diga, no expongas tus conclusiones puesto que si cree que le vas a sermonear se cerrará. Parafrasea y reformula su mensaje añadiendo la emoción que creas que está experimentando el usuario.

Seguidamente, apuntamos en la pizarra una serie de técnicas comunicativas entre las que tienen que identificar las que sirven para expresar empatía. **(Ver anexo N°8).**

Una vez finalizada la sesión se entrega a los participantes la hoja de evaluación que deben rellenar con la mayor sinceridad posible con el fin de evaluar la sesión. **(Ver anexo N°4).**

#### **4ª SESIÓN: Pautas de actuación a poner en práctica.**

**Objetivos:** Mejorar la comunicación en las entrevistas complicadas.

**Duración:** 120 minutos.

**Materiales:** Folios, bolígrafos y hojas de evaluación.

#### **Desarrollo de la actividad:**

La cuarta sesión consiste en poner en práctica algunas habilidades de conducta que actúan como facilitadoras de la comunicación en la práctica profesional diaria. Para ello es necesario tener en cuenta estos aspectos cuando se va a realizar una entrevista con un paciente:

1. Elegir el momento y el lugar oportuno para asegurarse de que hay un buen clima que favorezca la escucha.
  - a) Las condiciones óptimas para el entorno físico son las siguientes: La disposición del espacio debe ser ordenada, puesto que el desorden transmite imagen negativa de incomodidad, inseguridad e incapacidad para resolver problemas. El espacio debe ser cómodo, estar iluminado y ventilado, con adecuada temperatura y exento de ruidos.
  - b) El momento ideal es aquel en el que tanto el profesional como el usuario se encuentran tranquilos y relajados para facilitar la recepción y el procesamiento de la información.

2. Demostrar que se escucha y entiende al usuario.

- a) El interlocutor debe sentirse escuchado, para ello, no se le interrumpe cuando habla, se debe mirar y apoyar lo que dice con expresiones del tipo "sí", "siga", "entiendo", "claro", "desde luego", etc.
- b) El interlocutor sentirá que se le entienden si se reformula y valora lo que dice y se le respeta el tiempo para preparar sus respuestas. Con técnicas de reformulación como estas: Reformulación "en eco": Consiste en repetir lo último que ha dicho el interlocutor y tiene como objetivo estimularle a desarrollar lo que está diciendo, obtener una información más precisa, comprobar y demostrar que se le ha comprendido. Reformulación resumen: Consiste en hacer una síntesis de la exposición del interlocutor. Sirve para clarificar la discusión y estimular la aportación de informaciones nuevas. Reformulación selectiva: Se trata de resumir algunos aspectos centrales de la exposición con el fin de centrarse en el debate y evitar las dispersiones.

- 3. Seguir una secuencia ordenada a la hora de preguntar, desde lo general (preguntas abiertas) a lo más específico (preguntas cerradas).
- 4. Es recomendable hablar en primera persona y de forma directa, con un lenguaje positivo para transmitir confianza, empleando palabras y expresiones directas como: "opino", "pienso", "quiero", "necesito". Evitar palabras o expresiones dubitativas, negativas, rotundas e impersonales. Reconocer los errores propios y formular los reproches o críticas de forma específica. Asumir la responsabilidad de las respuestas. Emplear un lenguaje preciso y corriente con frases cortas.
- 5. Los verbos que se pueden considerar claves de la relación entre el profesional y el usuario son: preguntar, aconsejar y proponer.

Una vez trabajados estos aspectos, se divide a los participantes del curso según las áreas de intervención en las que trabajan, Se plantea una entrevista complicada a cada grupo y se propone a los participantes que piensen de manera individual como llevarían a cabo la entrevista de la mejor manera posible, aplicando lo aprendido hasta el momento. **(Ver instrucciones en anexo N°9)**



Por último, se entrega a los participantes la hoja de evaluación que deben rellenar con la mayor sinceridad posible con el fin de evaluar la sesión. (Ver anexo N°4).

### **5ª SESIÓN: Alternativas de actuación efectiva en las intervenciones.**

**Objetivos:** Manejar las posibles respuestas del interlocutor y conocer alternativas de intervención efectiva en la comunicación de malas noticias.

**Duración:** 120 minutos.

**Materiales:** Folios, bolígrafos y hojas de evaluación.

#### **Desarrollo de la actividad:**

Para finalizar el programa vamos a trabajar los distintos estilos de afrontamiento que pueden presentar las personas en las entrevistas complicadas. A pesar de que la realidad supera la teoría y nunca se sabe por dónde puede salir un usuario en la entrevista, es importante conocer las fases por las que pasa una persona cuando se le comunican noticias que afectan a su vida y la forma de afrontarlo como profesionales.

En primer lugar comentaremos los distintos estilos de comportamiento que puede presentar una persona cuando interacciona con otra en la entrevista y trabajaremos unas pautas de actuación para afrontar cada tipo de comportamiento.

El *bromista* es la persona que está constantemente bromeando con todo y no suele tomarse nada en serio. PAUTA: Hacerle preguntas directas en actitud seria y aprovechar sus chistes para relajar el ambiente en momentos de tensión.

El *autoritario* trata siempre de imponer su punto de vista a los demás. PAUTA: Limitar sus participaciones y dirigirse a él en caso de que se den silencios prolongados.

El *borrego* siempre sigue la opinión mayoritaria. PAUTA: Formularle preguntas abiertas de sondeo y estimularlo para que reflexione por sí mismo solicitando su participación inicial.

El *conciliador* participa tratando de conciliar puntos de vista diferentes. PAUTA: Presionarlo para que ofrezca un punto de vista diferente a los expuestos y aprovechar su actitud conciliadora cuando exista enfrentamiento directo de puntos de vista.

El *gruñón* siempre está descontento e inconforme y nada le parece bien. PAUTA: Confrontarlo de una manera bromista o sutil y alabarlo cuando participe de una manera adecuada.

El *optimista* siempre está de buen humor y dispuesto a colaborar. PAUTA: Solicitar su participación cuando haya silencios prolongados o de desánimo.

El *dogmático-erudito* siempre tiene información que ofrecer. PAUTA: Solicitar su participación si hay demasiados puntos de vista.

El *sinetizador* siempre busca resumir lo que ya se ha dicho. PAUTA: Solicitar su participación cuando el grupo se haya desviado del tema o cuando durante el desarrollo se ofrecieron diversas vertientes o matices del tema abordado.

El *anecdótico* siempre cuenta sus experiencias y la mayoría de las veces se sale del tema. PAUTA: Evitar sus digresiones ubicándolo en el tema, aunque se puede solicitar su participación si el tema a analizar provoca tensión.

Al *tímido* siempre le cuesta trabajo participar. PAUTA: Hacerle preguntas cerradas y privilegiar su turno de participación cuando lo solicite.

El *lunático* siempre está en la luna aunque su cuerpo esté en la entrevista. PAUTA: Hacerle preguntas directas aunque de manera sutil.

El *promovido-sabelotodo* con base en su experiencia presume que siempre tiene la respuesta correcta. PAUTA: Es necesario limitarlo en su participación y centrarlo cuando sea pertinente.

Como se puede observar, para favorecer el trabajo colaborativo el entrevistador debe actuar estratégicamente para superar los problemas existentes debidos a los estilos de participación, pero al mismo tiempo tiene que actuar estratégicamente y apoyarse en esos mismos estilos de participación para favorecer el desarrollo del trabajo.

Se plantea una actividad en la que practican las pautas a seguir según cada estilo de participación. **(Ver instrucciones en anexo N°10).**

Para finalizar el curso, se vuelve a pasar la Escala de Habilidades Sociales que rellenaron los participantes en la primera sesión para comprobar si ha habido evolución en su puntuación de asertividad o habilidades sociales y si esta ha sido mejorada o no. De esta forma se puede comprobar si la guía de entrenamiento impartida ha servido o no.

Despedida y cierre del curso y entrega de la hoja de evaluación para evaluar esta última sesión. (Ver anexo N°4).

### **3. Discusión**

La intervención propuesta surge como consecuencia de las demandas de los profesionales de los Servicios Sociales. A diferencia de las encontradas: Mullen, 2014; Forrester et al. 2008; Munro, 1999 y Trevithick et al. 2004; la presentada en este trabajo de fin de grado contiene las carencias que se apreciaban en dichos estudios.

En primer lugar, se ha realizado una propuesta más práctica y aplicada que las anteriores. Realizando actividades de cada tema tratado y haciendo partícipe en todo momento a los participantes del curso. De manera que las sesiones fuesen amenas y dejaran huella en los asistentes utilizando situaciones que enfrentan todos los días. Por lo tanto, se ha pretendido que las sesiones impartidas sean eficaces para la práctica puesto que Forrester et al. (2008) en sus conclusiones argumenta que son necesarias más investigaciones que exploren que habilidades son más eficaces y asegurar que en la formación de los trabajadores sociales se impartan habilidades sociales efectivas para la práctica.

Según el estudio de Forrester et al. (2008) se detecta falta de empatía en los trabajadores sociales durante la entrevista y según la guía de Trevithick et al. (2004) un punto fuerte a tratar en la formación de los trabajadores sociales era la empatía, por lo que en este trabajo, se le ha dado la misma importancia y se ha intentado concienciar realmente de lo que es ser empático y experimentar desde el otro lado lo que es sentirse escuchado y comprendido. Además se ha incluido la asertividad puesto que comportarse de manera asertiva ayuda a ser más empático.

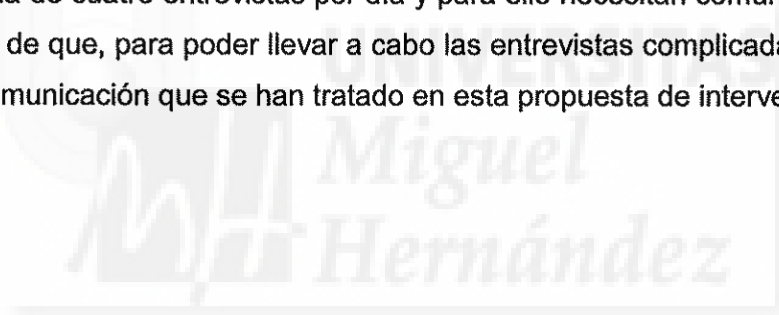
Por otro lado, existe una manifestación general de que hay falta de atención a la observación directa de las entrevistas y la mejora de las habilidades que se utilizan en la práctica, por eso mismo dedicamos una sesión en este programa para trabajar pautas de



actuación a seguir en la entrevista. Trabajando los pasos que debe tener una entrevista para que sea eficaz y simulando una entrevista utilizando las pautas aprendidas.

También se ha querido dar importancia a los errores que cometen los trabajadores sociales según comenta Munro (1999) en su estudio, para concienciar a los profesionales de que por no cambiar una decisión tomada o sentenciada por otro profesional que no posee toda la información para hacerlo, se perjudica a usuarios que no merecen la decisión que se toma para ellos. Es decir, es importante completar la información sesgada sobre todo cuando nos enfrentamos a un caso en el cual tenemos que tomar decisiones importantes.

En general, la misión de este trabajo de fin de grado es colaborar en la formación de habilidades sociales de comunicación para los trabajadores sociales puesto que se ha tenido la oportunidad de comprobar cómo trabajan desde cerca y escuchar la demanda por parte de los propios trabajadores de trabajar habilidades efectivas para la práctica. A pesar de ser un campo un tanto olvidado, necesitan esta formación en su día a día, y puesto que realizan una media de cuatro entrevistas por día y para ello necesitan comunicarse de forma efectiva. Además de que, para poder llevar a cabo las entrevistas complicadas necesitan las habilidades de comunicación que se han tratado en esta propuesta de intervención.





#### 4. Referencias

- Alves de Lima, A. (2003). ¿Cómo comunicar malas noticias a nuestros pacientes y no morir en el intento?. *Revista Argentina de Cardiología*, 73 (3), 217-220.
- Argyle, M. (1984). Some new developments in social skill training. *Bulletin of British Psychological Society*, 37, 405-410.
- Bandura, A. y Walters, R. H. (1964). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). El proceso de comunicación fundamentación y modelos teóricos. En E. Berjano y S. Pinazo (eds.), *Interacción social y comunicación* (pp. 17-56). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Comisión Central de Deontología de la Organización Médica Colegial, (2010). Como dar bien las malas noticias. *Cuadernos de Bioética*, 21 (3), 293-295.
- Del Prette, A., Del Prette, A. P. y Mendes, M. C. (1999). Habilidades sociales en la formación profesional del psicólogo: Análisis de un programa de intervención. *Psicología conductual*, 7 (1), 27-47.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child and family social work*, 13 (1), 41-51.
- Garaigordobil, M. (2001). Intervención con adolescentes: impacto de un programa en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales. *Psicología conductual*, 9 (2), 221-246.
- García, M., Magal, A. y Duce, P. (1992). *Programa de entrenamiento en competencia social*. Madrid. CEPE.
- Giménez, A. (1998). Lenguaje. En L. Gómez (coor.), *Psicología social* (pp. 293-304). Madrid: Pirámide.
- Gismero, E. (2000). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: Tea Ediciones.
- Hargie, O., Saunders, C. y Dickson, D. (1994). *Social skills in interpersonal communication*. Nueva York: Routledge.
- Hops, H. (1983). Children's social competence and skill: current research practices and future directions. *Behavior Therapy*, 14, 3-18
- Kelly, J. A. (1982): *Entrenamiento en habilidades sociales*. Bilbao: DDB.
- León, J. M<sup>a</sup> et al. (1998). *Psicología Social. Orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*. Madrid: McGraw Hill.
- Ley N° 5. El sistema de los servicios sociales en la comunidad valenciana. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana, Valencia, 4 de Julio de 1997.

- Miller, W.R., Yahne, C.E., Moyers, T.B., Martinez, J. y Pirratano, M. (2004) A randomized trial of methods to help clinicians learn motivational interviewing. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 72, 1050–1062.
- Bascuñán, ML., Roizblatt, A., Roizblatt, D. (2007). Comunicación de malas noticias en medicina: un estudio exploratorio. *Revista Medicina Universidad Navarra*, 51, 28-31.
- Molpeceres, M.A. y Benedito, M.A. (2001). *Interacción social y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Mullen, E. J. (2014). Evidence-based knowledge in the context of social practice. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42 (13), 59-73.
- Munro, E. (1999). Common errors of reasoning in child protection work. *Child Abuse & Neglect*, 23 (8), 745-758.
- Muñoz JJ., Holland JC. (1998). La comunicación de las malas noticias en la relación médico paciente. Guía clínica práctica basada en evidencia. *Revista Sanid Milit Mex*, 52 (6) 372-378.
- Navarro, P. (2014). 6 ejercicios de empatía para mejorar tus habilidades sociales. Noviembre 20, 2014, de Habilidadesocial.com Sitio web: <http://habilidadesocial.com/ejercicios-de-empatia/>
- Ríos, L. A. (2010). *La comunicación auténtica*. Abril 10, 2014, de Monografias. Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos81/comunicacion-autentica/comunicacion-autentica.shtml>
- Rosen, A. (2003). Evidence-based social work practice: Challenges and promise. *Social Work Research*, 27 (4), 197-208.
- Trevithick, P., Richards, S., Ruch, G. y Moss, B. (2004). *Teaching and learning communication skills in social work education*. Londres: Social Care Institute for Excellence.
- Van der- Hofstadt, C., Quiles, M.J. y Quiles, Y. (2006). *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería*. Comunitat Valenciana: Comunitat Valenciana. Consellería de Sanidad.

## 5. Anexos

### Anexo 1. Actividad proceso de comunicación.

Instrucciones: Los participantes deberán reconocer que fallo se produce en las siguientes situaciones para que la comunicación no sea satisfactoria.

#### SITUACIÓN 1

Estás en una entrevista con Ana, madre de un niño de 15 años con discapacidad psíquica y has de comunicarle que el próximo mes dejará de cobrar la ayuda de dependencia. Paralelamente le has dicho al conserje del centro que estas esperando una llamada urgente de otro caso y nada más recibir a la usuaria, este te interrumpe pasándote esa llamada y la atiendes. Cuando consigues retomar el hilo, llama a la puerta el administrativo para entregarte una notificación que ha llegado a tu nombre y acto seguido suena el teléfono, esta vez tu móvil. Ana cada vez está más nerviosa porque todavía no sabe para que la has citado y a pesar de llevar media hora en tu despacho, aun no habéis podido hablar tranquilamente.

#### SITUACIÓN 2

Llevas retraso en tus citas de hoy y la siguiente que vas a atender únicamente es para comunicarle a la usuaria que han aceptado su solicitud de ayuda y que tiene que traer la documentación necesaria para tramitarla. Para no perder tiempo decides salir tu misma a la sala de espera y comunicárselo allí rápidamente. Al día siguiente aparece la usuaria con la documentación incompleta y con papeles que no eran necesarios.

#### SITUACIÓN 3

Recibes a los padres de un menor que se encuentra en el centro de recepción desde hace una semana porque hiciste un desamparo. Estos padres se han desentendido del niño desde el primer momento y te ha costado conseguir que acudan a la cita en la que pretendes proponerles llevar a cabo un plan de intervención familiar para conseguir visitas con el menor o si su situación mejora, en un futuro, recuperar la custodia de su hijo. Te esperas que no vayan a mostrar ningún tipo de interés y cuando comienzas a hablar confirmas que no te están prestando atención así que terminas lo antes posible, y das por finalizada la entrevista sin llegar a ningún acuerdo con ellos.



#### SITUACIÓN 4

Atiendes una usuaria que ha acudido de urgencia al centro, es de origen árabe, va con dos niños menores, entra en el despacho, se sienta y no te dice ni hola. A continuación saca una hoja y te la da para que la leas. En ella te cuenta que está sola en España, no tiene a nadie que le ayude con sus dos hijos y tras varios meses sin trabajo no puede seguir manteniéndolos. Solicita que te quedes a los niños y les des una mejor vida, pero esto no es posible, tienes que comunicarle el trámite a seguir en estos casos y profundizar más en su situación familiar pero no entiende ninguna palabra de la que le dices.

#### SITUACIÓN 5

Fiscalía te pide realizar con urgencia un informe de un menor que no tiene expediente previo en el centro y no contesta a tus llamadas para citarlo.

#### SITUACIÓN 6

Recibes a María, hija de un señor de 69 años que ha solicitado la ayuda de dependencia para poder hacerse cargo de su padre y le preguntas por su situación actual para valorar si la necesita o no. María habla muy rápido y no para de toser durante toda la entrevista.

#### SITUACIÓN 7

Llamas a una usuaria para cancelarle la cita que tenías con ella al día siguiente y al parecer no le funciona el altavoz del teléfono, cosa que tú desconoces y crees que se ha enterado.

#### SITUACIÓN 8

Recibes a un paciente que acaba de recibir una carta en la que se le comunica que no va a cobrar más mensualidades de la ayuda económica que tú le habías tramitado. Se dedica a gritarte, amenazarte y sin darte opción a hablar se va del despacho.



## Anexo 2. Elementos no verbales en la comunicación del profesional

| Elementos                                | Características para una comunicación eficaz   | Funciones   | Observaciones  |
|--|--|---|--|
| <i>Mirada</i>                            | Directa, horizontal y relajada.  | Indica atención y sirve para percibir las señales no verbales del interlocutor.   | Una mirada directa, pero intensa, fija y penetrante será interpretada como intimidadora y agresiva.  |
| <i>Expresión facial</i>                  | Coherente con lo que se dice.  | Indica el estado emocional, suministra información al otro acerca de si se comprende o no el mensaje, indica las actitudes hacia el mensaje o el interlocutor.                            | Se debe evitar mantener una expresión facial firme, inexpresiva o incoherente con lo que requiere en ese momento del rol profesional.  |
| <i>Sonrisa</i>                           | Debe ser franca, abierta, sincera y coherente con la situación y el contexto y sobre todo congruente con la comunicación verbal. | Invita a la comunicación, comunica una actitud amigable.  | Evitar las sonrisas falsas o incoherentes.   |
| <i>Postura y orientación corporal</i>    | Debe ser correcta, relajada y ligeramente inclinada hacia delante en la dirección del interlocutor.                              | Refleja las actitudes y sentimientos.   | Se da una impresión negativa si la postura es excesivamente firme o relajada.  |
| <i>Gestos y movimientos de la cabeza</i> | Deben ser coherentes con el estado de ánimo y con lo que se dice, deben estar sincronizados con el mensaje verbal.               | Clarifican, apoyan y refuerzan lo que se dice, indican las actitudes y el estado de ánimo.  | Deben evitarse especialmente los movimientos estereotipados.   |
| <i>Distancia</i>                         | Debe mantener la distancia correspondiente y adecuada, según el tipo de relación (íntima, personal, social o pública).           | A través de ella se indica la naturaleza de la comunicación.  | Si por cualquier motivo hay que traspasar zonas (de una social a una personal o íntima), se debe tranquilizar al interlocutor.   |
| <i>Apariencia personal</i>               | Debe ser cuidada, aseada y relacionada con el rol profesional que se desempeña.  | La apariencia personal determina la impresión que se provoca en el interlocutor.  | Evitar una apariencia desaliñada o descuidada ya que transmite inseguridad y falta de seriedad.  |
| <i>El habla</i>                          | Se deben decir las cosas de forma audible, fluida y clara.   | El tono de voz y la fluidez muestran las actitudes y estados de ánimo. Hablar de forma clara, con un ritmo adecuado y en un tiempo apropiado, clarifica, apoya y refuerza lo que se dice. | Pensar en lo que se va a decir. Adaptar el tono de voz al contenido de lo que se desea decir. Asegurarse de que se le oye, evitar hablar lenta o rápidamente, y no titubear al hablar. No monopolizar la conversación. |

(tomado de León et al., 1998, p.123)

### **Anexo 3. Actividad elementos de la comunicación no verbal.**

Instrucciones: Se pedirán dos voluntarios de cada grupo para escenificar una entrevista, a los que se dará las siguientes instrucciones.

“Uno de vosotros es el entrevistador y otro será el entrevistado. Se asigna a uno de vosotros un elemento que debéis utilizar de manera incorrecta para comprobar si esto afecta al proceso de comunicación”.

Por ejemplo, el entrevistado deberá no mirar al entrevistador durante la entrevista. En otro caso, el entrevistador deberá tener una postura inadecuada durante toda la entrevista. Y así con el resto de grupos y de elementos de la comunicación no verbal.

Al finalizar se evaluarán las dificultades encontradas durante la entrevista, debidas a las barreras encontradas. Se deberán contestar las siguientes preguntas (siguiendo el ejemplo anterior):

Entrevistador:

1- ¿Cómo se ha sentido?

Entrevistado:

2- ¿Te ha resultado fácil no mirar a la otra persona?

Ambos:

3- ¿Creéis que ha sido posible comunicaros de esta manera?

Participantes que no realizaban el roleplaying:

4- ¿Cómo se ha visto desde fuera?

#### Anexo 4. Formato de evaluación de sesiones

Sesión nº \_\_\_\_\_

| PREGUNTA                                     | RESPUESTA |
|--|-----------|
| ¿Qué fue lo que más te gustó de la sesión?   |           |
| ¿Qué fue lo que menos te gustó de la sesión? |           |
| ¿Qué mejorarías?<br>¿Cómo lo mejorarías?     |           |

#### Anexo 5. Actividad técnicas asertivas.

Instrucciones: Lee los siguientes diálogos y describe que tipo de técnica asertiva se ha utilizado en cada caso.

Situación 1: Un usuario no está de acuerdo con que le hayan denegando la ayuda económica que te solicitó.

- Usuario: No me puedo creer que no me den la ayuda que necesito cuando luego los políticos y los bancos hacen lo que quieren con nuestro dinero.
- Tú: Puede que tengas razón, quizás deberían administrar mejor el dinero.

Situación 2: Le comunicas a una madre que vas a realizar el desamparo de su hijo y que podrá verlo un día al mes.

- Usuaría: No podéis aparecer y quitarme a mi hijo de un día para otro.
- Tú: La medida ya está tomada, podrás ir a visitar a tu hijo al centro una vez al mes.
- Usuaría: Mi hijo no va a poder vivir sin mí. ¿No puedo verlo una vez a la semana?
- Tú: Por el momento ya te he dicho que podrás ir a verlo una vez al mes.

- Usuaría: No me puede hacer esto, tenga un poco de piedad.
- Tú: Podrás visitar a tu hijo una vez al mes en el centro en el que va a vivir.

Situación 3: Un usuario te comenta que prefiere a un compañero tuyo porque le trata mejor.

- Usuario: La otra trabajadora social que nos atendió el último día fue más considerada conmigo.
- Tú: ¿A qué te refieres cuando dices que fue más considerada?
- Usuario: Pues que nos trató mejor que tú.
- Tú: ¿Qué es lo que no te gusta exactamente de mi trabajo?

Situación 4: Un compañero de trabajo te pide que le cambies un día para poder irse de vacaciones y le dices que no.

- Compañero: ¿Me estás diciendo en serio que no me lo cambias? Yo por ti lo haría...
- Tú: Es verdad que tu otras veces me has hecho ese favor.

#### **Anexo 6. Actividad conducta asertiva.**

Instrucciones: Se narra una situación en la que deben enfrentarse a una entrevista en la que van a denegarle una ayuda económica a un usuario y deben llevarla a cabo siendo lo más asertivos posible.

“En primer lugar formáis grupos de 4 o 5 personas. (Intentar trabajar con gente que aun no lo habéis hecho). A continuación procedemos a leer la historia que deben escenificar más tarde: Te enfrentas a una cita en la que debes decirle al usuario que, a pesar de sus necesidades, la ayuda económica que solicitó ha sido denegada. ¿Cómo lo harías?.

Debéis pensar en grupo y entre todos plantear posibles formas de responder a esta situación conflictiva de una manera asertiva. Después debéis seleccionar la forma que consideráis más apropiada, debatiendo entre las posibles conductas que se han planteado. Por último, cada grupo realizará una representación de la situación en la que debéis exponer la situación enfrentada según la solución que consideráis más eficaz según lo planteado”.



## **Anexo 7. Actividad escenificar al otro personaje**

Instrucciones: Realizar un teatro sobre un conflicto entre dos personas.

Los participantes del curso se dividirán en grupos de seis y dos de ellos tendrán que escenificar la situación. Se representan conflictos de la vida real que los participantes proponen. Como por ejemplo: "Tienes una cita con un usuario que en la última entrevista se puso agresivo contigo y tienes que salir a recibirle y volver a hablar con él a ver si esta vez te escucha mejor". Uno hace de trabajador social (A) y el otro de usuario (B). Después se repite la acción intercambiando los papeles para ver como reaccionaríamos estando en el lugar de la otra persona. Se debe intentar comprender a la otra persona.

El resto del grupo que observa las escenificaciones comenta al finalizar que han visto desde fuera y como habrían actuado si hubiesen estado ellos en su lugar. Se reflexiona cómo se han sentido en esta actividad cuando eran A y cuando eran B y se lanzan estas preguntas al grupo: Cuando tenemos un conflicto ¿nos preocupamos de conocer cómo se encuentra la otra persona? ¿Procuramos conocer el punto de vista de la otra persona?

## **Anexo 8. Actividad empatía.**

Instrucciones: Identificar que técnicas comunicativas sirven para expresar empatía:

- Hacer preguntas cerradas.
- **Procurar no herir con nuestros comentarios.**
- **Ser tolerante y respetuoso.**
- Exponer tus conclusiones.
- **Escuchar atentamente.**
- Emitir juicios negativos.
- **Compenetrarnos con el mensaje.**

- No reconocer las emociones del interlocutor.
- **Adecuada expresión facial.**

Este es el listado que se planteará. En negrita están indicadas las técnicas que expresan empatía.

### **Anexo 9. Actividad resolución de conflictos.**

Instrucciones: Plantea como llevarías a cabo una entrevista complicada aplicando los contenidos aprendidos.

Tendrán que dividirse según las áreas de intervención en las que trabajan, es decir, inclusión, mayores y dependencia y área de menores. Se plantea una entrevista complicada a cada grupo y se propone que piensen de manera individual y escriban como llevarían a cabo la entrevista de la mejor manera posible, aplicando lo aprendido hasta el momento.

Tendrán media hora para pensar objetivamente cómo resolver el conflicto planteado. Y los conflictos por áreas de intervención serán:

1. Área de inclusión: Has de comunicar a un usuario que sabes que está necesitado de dinero realmente, que no cumple todos los requisitos necesarios y por ello se le deniega la ayuda económica que había solicitado.
2. Área de mayores y dependencia: Esperas a la madre de un usuario discapacitado que estaba recibiendo una ayuda para poder pagar el centro de día para su hijo porque le tienes que comunicar que con los recortes del estado, se le va a dejar de dar esa ayuda.
3. Área de menores: Te enfrentas a una entrevista con una pareja conflictiva que muestra resistencia a los Servicios Sociales, a la que además, hace una semana que se le ha retirado su único hijo y debes iniciar un plan de intervención con ellos si pretenden recuperar a su hijo o al menos poder tener un régimen de visitas.

Después se pondrá en común con el resto del grupo de área para escuchar posibles soluciones ajenas a las que se planteen individualmente y puedan enriquecerse de esta forma.

## **Anexo 10. Actividad estilos de participación.**

Instrucciones: Pequeño coloquio en el que deberán poner en común algún estilo de participación con el que se hayan encontrado y les haya llamado la atención.

Deberán comentar con el resto de compañeros algún estilo de participación al que se hayan enfrentado en una entrevista y tenga relevancia para el resto de compañeros. Como por ejemplo: En una entrevista de tercera edad acuden una hija con su padre anciano y este, a pesar de tener todas sus capacidades en buen estado, presenta un comportamiento totalmente dictaminado por las decisiones que toma la hija conmigo. Durante la entrevista cambiamos varias veces de opinión y él siempre hablaba para mostrarse a favor de la decisión común. No habló nada más, solo cuando tomábamos una decisión. Fue un claro ejemplo de "borrego".

Comentar ¿cómo reaccionaste en aquel momento? Y ¿cómo reaccionarías ahora?. Y así practicar, de esta forma, las pautas de actuación para cada estilo.

