

# LES HABILITATS SOCIALS I EL TREBALL SOCIAL

Encarna Canet Benavent  
2n curs. Grau en Treball Social

# LES HABILITATS SOCIALS I EL TREBALL SOCIAL

1. Les habilitats socials i el treball social
2. Habilitats comunicatives
  - Escolta activa
  - Empatia
  - Assertivitat
  - Autoconeixement
  - Autoacceptació
  - Autoestima
3. Educació emocional i competències bàsiques per a la vida. Rafael Bisquerra
4. Congruència, persuasió i sincronització

# 1. LES HABILITATS SOCIALS I EL TREBALL SOCIAL

# BIBLIOGRAFIA

- ◉ Escoda, Esther (coord.) (2013): *Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social.*
- ◉ Roca, Elia (2003): *Cómo mejorar tus habilidades sociales.*
- ◉ Caballo, Vicente (1993): *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.*

# LES HABILITATS SOCIALS

- ⦿ La comunicació i la relació interpersonal són activitats humanes fonamentals perquè som una espècie social; les necessitem per a assolir felicitat i benestar.
- ⦿ Ajudar altres persones a aconseguir el seu benestar és un dels objectius fonamentals del treball social.
- ⦿ “Part de la nostra tasca és ajudar a millorar les habilitats socials de les persones amb qui treballem”. Roca, E. (2003).

# LES HABILITATS SOCIALS

Les habilitats socials (HS) són una sèrie de conductes (i també pensaments i emocions) amb les quals:

- ⦿ Augmenten les possibilitats de mantenir relacions interpersonals satisfactòries.
- ⦿ Aconseguim que les altres persones ens respecten.
- ⦿ Aconseguim els nostres objectius (Roca, 2003).

**Capacitat de relacionar-nos amb altres persones de manera que aconseguim el màxim de beneficis i el mínim de conseqüències negatives.**

# LA CONDUCTA SOCIALMENT HÀBIL

“La conducta socialment hàbil és el conjunt de conductes desplegadas per un individu en un context interpersonal que expressa els seus sentiments, actituds, desitjos, opinions o drets d'una manera adequada a la situació, tot respectant aquestes conductes en els altres, i que resol els problemes immediats mentre minimitza futurs problemes”.

Caballo, V. (1993)

**a) Conjunt de conductes:** no és una conducta aïllada, sinó una combinació d'elements.

**b) Desplegades en un context interpersonal:** s'apliquen en la interacció entre individus.

**c) Sentiments, desitjos, opinions o drets.**

**d) D'una manera adequada:** ajustada a la situació. Una mateixa habilitat pot NO ser adequada en tots els contextos.

**e) Amb respecte:** no hi ha HS si no hi ha respecte.

**f) Resol els problemes** immediats i minimitza la probabilitat futura de conflictes.

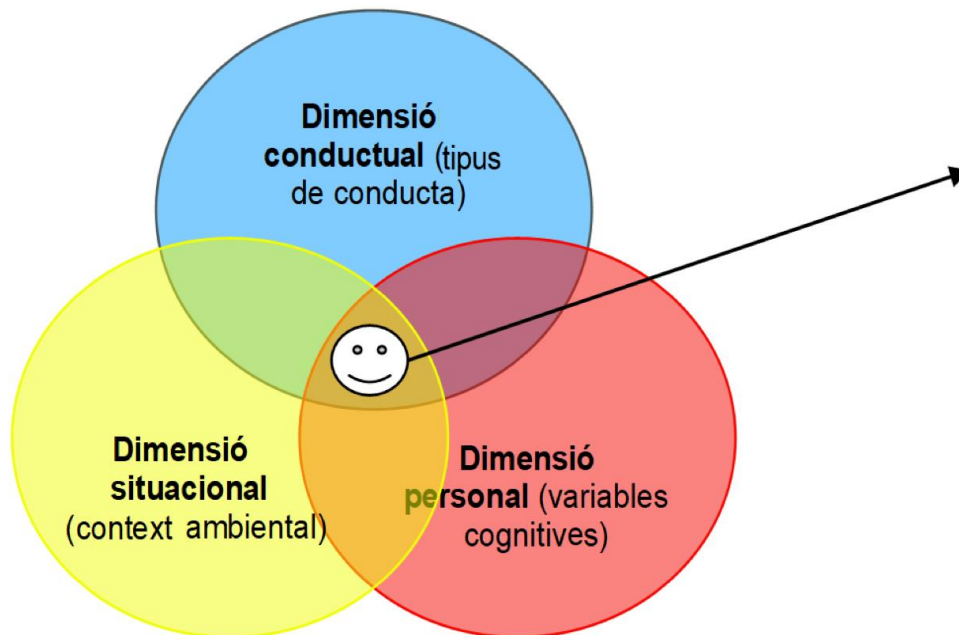


# Algunes HS en la interacció social

- ◉ Fer i rebre compliments.
- ◉ Fer i rebutjar peticions.
- ◉ Expressar sentiments: amor, afecte, agraïment.
- ◉ Defensar els drets propis.
- ◉ Expressar opinions personals, també el desacord o la molèstia.
- ◉ Petició a l'altre de canvi de conducta.
- ◉ Disculpar o admetre ignorància.
- ◉ Afrontar les crítiques.
- ◉ Iniciar i mantenir converses.
- ◉ Parlar en públic.

# Dimensions de les HS

- a) Dimensió **conductual**: l'habilitat pròpia.
- b) Dimensió **personal**: capacitats i variables cognitives (com avaluem la realitat).
- c) Dimensió **situacional**: context en què es desplega aquesta habilitat social.



# a) La dimensió conductual

- ⊙ Elements verbals: contingut, preguntes, humor, claredat...
- ⊙ Elements no verbals: mirada, somriure, postura, proxèmica, aparença personal...
- ⊙ Elements fisiològics (no controlables): ritme cardíac, respiració, envermellir.
- ⊙ Elements paralingüístics:
  - Veu (volum, to, velocitat, timbre, claredat...)
  - Temps de parlar

## *b)* La dimensió personal

- ⊙ Les nostres competències cognitives: pensaments i conductes a partir de la nostra experiència, els costums socials, conductes apropiades en cada moment...
- ⊙ Creences i valors que tenim de nosaltres i del món.
- ⊙ Les expectatives sobre les conseqüències de la nostra conducta.

## c) La dimensió situacional

Una conducta pot ser competent o no segons el context que l'envolta:

- Edat de les persones
- Relació existent
- Regles socials
- Ambient

# Dimensions de les HS

Per exemple, l'**habilitat de parlar en públic** comporta: projectar la veu, exposar amb claredat les idees, vocalitzar i augmentar el volum de la veu, etc. (**dim. conductual**).

Depèn de:

- Si es tracta d'un auditori gran o petit (**dim. situacional**).
- Si es coneix l'idioma en què s'ha de parlar o no (**dim. personal**).
- Si la sala reuneix bones condicions d'audició o no (**dim. situacional**).
- Si les expectatives de qui parla són unes o altres (**dim. personal**).

**LES MATEIXES HABILITATS, SEGONS LES PERSONES I ELS CONTEXTOS, PODEN TENIR ÈXIT O NO.**

# LES HABILITATS SOCIALS I EL TREBALL SOCIAL

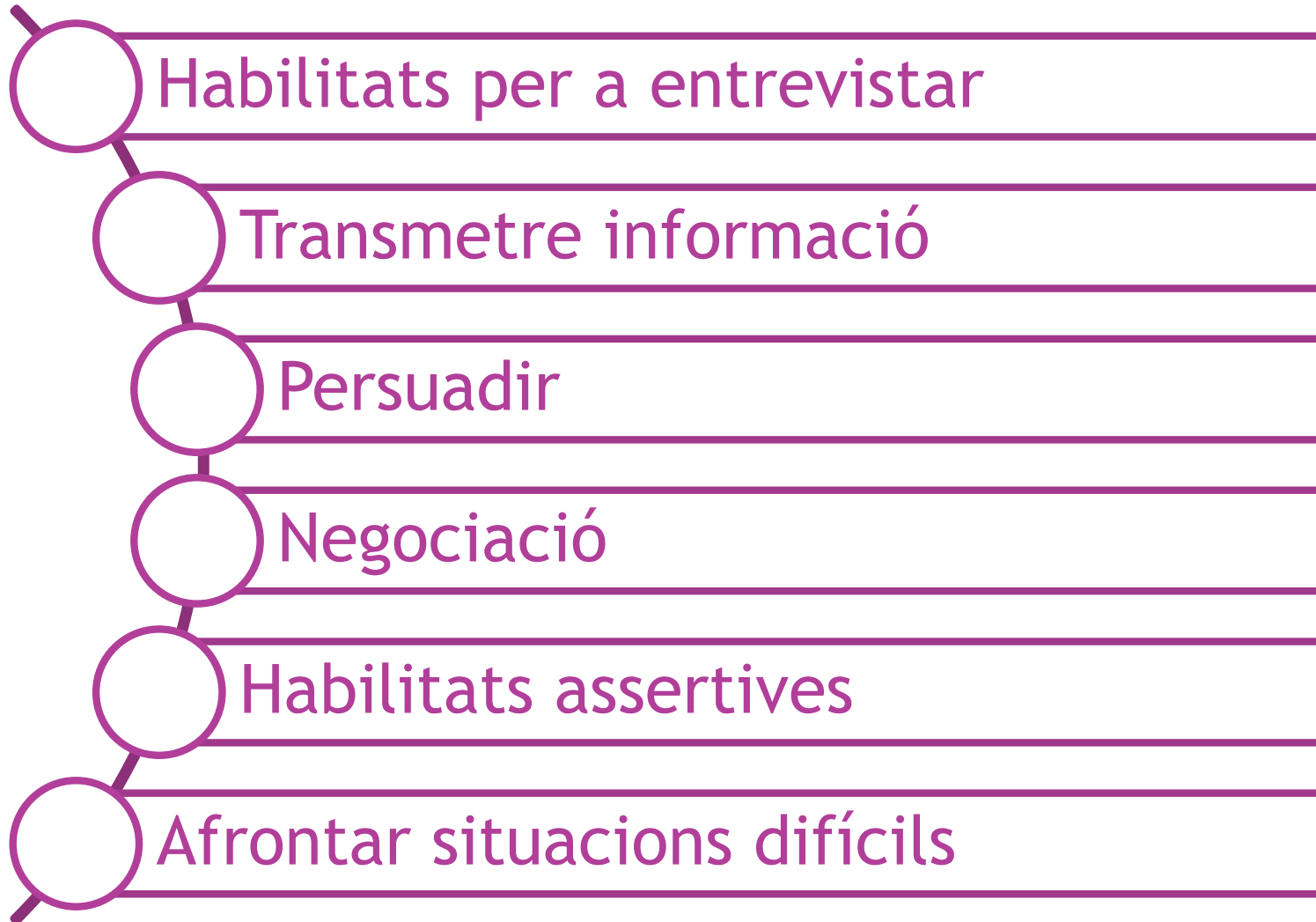
- Les relacions amb altres persones són la nostra font principal de benestar, però també poden convertir-se en la font més gran d'estrès i malestar.
- La falta d'HS ens porta a sentir emocions negatives, com ara frustració i ira, i a sentir-nos rebutjats, infravalorats o desatesos pels altres.
- Les persones amb poques HS són més propenses a patir alteracions psicològiques com ara ansietat i depressió.

# Les habilitats socials i el treball social

- ⦿ La nostra professió és **eminentment relacional**.
- ⦿ La relació professional que establím i la capacitat per a comunicar són la nostra principal **eina d'intervenció**: usuàries, famílies, companyes de faena, la institució, les altres organitzacions...
- ⦿ De les nostres HS depèn **l'eficàcia de les intervencions que realitzem**.



# LES HS I EL TS



## 2. HABILITATS COMUNICATIVES AMB UN MATEIX I EN LA RELACIÓ AMB ELS ALTRES

En relació  
amb els altres

- Escolta activa
- Empatia
- Assertivitat

En relació  
amb un  
mateix

- Autoconeixement
- Autoacceptació
- Autoestima

# L'ESCOLTA ACTIVA

Escoltar significa ASSIMILAR I RECORDAR de la manera més fidel possible tot el que diu l'altra persona i, alhora, parar atenció a tot el que ens arriba a través de la **paraula** i a través del **llenguatge no verbal**.



# L'ESCOLTA ACTIVA: FINALITATS

- ⊙ L'escolta activa ens fa **aprendre dels altres**, enriquir-nos amb els seus punts de vista i opinions.
- ⊙ Ens ajuda a **satisfer** millor les seues necessitats i anticipar-nos-hi.
- ⊙ Ens ajuda a crear un **clima de confiança** de motivació, d'actitud positiva.

# L'ESCOLTA ACTIVA EFICAÇ

- ⊙ Assegurar-se que l'altra persona ens atén.
- ⊙ Escollir el moment i el lloc adequats.
- ⊙ Adaptar-nos al receptor: als seus coneixements, estat d'ànim, experiència...
- ⊙ Escollir el ritme de la parla, les paraules...
- ⊙ Assegurar-nos que ens ha entès:
  - Oferir-nos perquè pregunte dubtes (no n'hi ha prou amb un "ho has entès?").
  - Demanar-li que ho resumisca.

# L'ESCOLTA ACTIVA EFICAÇ

- ❑ Usar bé la comunicació no verbal, fer ús d'una posició corporal adequada, veure l'interlocutor i situar-nos perquè ens veja bé.
- ❑ Mirar als ulls mostrant comprensió.
- ❑ Somriure.
- ❑ Controlar els nostres instints.
- ❑ Fer servir les pauses i els silencis.
- ❑ Animar amb gestos, assentint, resumint, preguntant.
- ❑ Evitar elements de distracció (altres visites, telèfon, etc.).



# L'EMPATIA



*“L'habilitat de reconèixer, comprendre i apreciar els sentiments dels altres”.*

- ⊙ La persona empàtica és capaç de *llegir* emocionalment les persones.
- ⊙ És un esforç cognitiu, afectiu i conductual per a captar l'experiència de l'altre.

# L'EMPATIA



- ⦿ Implica **posar-se a les sabates o en la pell de l'altre**, entendre realment les seues penes, els seus temors i alegries.
- ⦿ No s'ha de confondre amb la compassió.



# LA EMPATÍA

VAMOS  
A IR DESPACIO,  
ASÍ DISFRUTAMOS  
DEL PAISAJE ....



Mr. Hair

# EMPATIA EN UNA ENTREVISTA

- ⦿ Acostar-se a l'experiència de l'altra persona.
- ⦿ Traduir amb paraules els sentiments de la persona.
- ⦿ Tenir empatia **NO significa estar d'acord** amb l'altre. **No** implica deixar de banda les pròpies conviccions i assumir com a pròpies les de l'altre.

# L'ASSERTIVITAT

**“L'habilitat d'expressar els nostres desitjos** d'una manera amable, franca, oberta, directa i adequada, aconseguint dir el que volem sense atemptar contra els altres, negociant amb els altres”.

**L'ELEMENT BÀSIC: saber demanar, saber negar, negociar i ser flexible** per a aconseguir el que volem, respectant els drets de l'altre i expressant els nostres sentiments de forma clara.

# CONDUCTES NO ASSERTIVES

Passiva



Agressiva



# Conductes NO assertives

- ⊙ **CONDUCTA PASSIVA**: la persona deixa de banda els seus propis drets i anteposa els dels altres.
- ⊙ Intenta que no es produïska un conflicte.
- ⊙ El missatge que es comunica és: "Les teues opinions, sentiments i pensaments són més importants que els meus, valen més", "El que tu vulgues, jo ho acate".

**Conductes no verbals**: abaixar la mirada, veu vacil·lant, moviments corporals nerviosos, etc.

# Conducta passiva



- ◉ La persona passiva se sent incompresa, manipulada, amb sentiments de culpa, depressió, baixa autoestima, etc.
- ◉ La interlocutora no sap si està aprofitant-se de la persona. A més, pot sentir-se carregada de responsabilitat perquè és ella qui ha de prendre les decisions.

# Conductes no assertives



## CONDUCTA AGRESSIVA

- ⦿ Anteposa i defensa els seus drets de manera ofensiva, deshonest, manipuladora o inapropiada, passant per damunt dels drets dels altres.
- ⦿ Tracta d'aconseguir la victòria a través de la dominació, usant tècniques de degradació, humiliació, manipulació, etcètera.
- ⦿ El missatge que es comunica és: "Les meues opinions, sentiments i pensaments compten més que els teus".

**Comportaments no verbals:** mirada agressiva, fixa, augment del volum de la veu, gestos o postures d'amenaça, etc.

## Conducta assertiva

### Verbalment

Em sent malament quan et comportes així.

Jo crec...

Comprenc que tu... però jo...

Què et sembla?

Què en penses?

A mi m'agradaria...

## Conducta passiva

### Verbalment

No importa.

Com preferisques.

T'enfades si...

Et molestaria molt que...

Perdona...

## Conducta agressiva

### Verbalment

Per culpa teua.

Ets...

Sembles...

Sarcasme.

Humiliació.

### Gestos no verbals

Manteniment de la mirada.

To ferm de veu.

Postura corporal recta.

Assentiments amb el cap.

### Gestos no verbals

Desviació de la mirada.

Dubtar.

Abaixar el to de veu.

Expressió facial de por.

Postura corporal d'indefensió.

Moviments nerviosos

### Gestos no verbals

Mirada fixa, agressiva i amenaçant.

Postura corporal tensa.

Moviments enèrgics.

Parla ràpida i forta.



# Tècniques d'assertivitat

1. "**SABER DIR NO**" pot ser difícil.
  - ⊙ A certes persones els agrada complaure els altres i pensen que dir "NO" és inoportú.
  - ⊙ Altres persones tenen por de la reacció agressiva que el "NO" podria provocar.
  - ⊙ Si la resposta adequada és "NO", cal dir-ho de la manera més directa possible:
    - Sense excuses ni romanços.
    - El motiu real, de forma breu i directa.



# Tècniques d'assertivitat

2. **DISC RATLLAT**. En una situació en què no pots variar la teua postura i l'altra persona insisteix, repeteix el teu punt de vista amb tranquil·litat.

- “Sí, però...”.
  - “Sí, ho sé, però (el meu punt de vista és)...”.
  - “Hi estic d'acord. Tot i així...”.
  - “Ho entenc”.
- ⊙ Assegura't que el teu missatge es transmet, repeteix-lo fins que ja no puga ser ignorat ni descartat. La clau d'aquesta tècnica és la insistència i l'EMPATIA.

# Tècniques d'assertivitat

## 3. GESTIÓ DE CRÍTIQUES NEGATIVES

- ⦿ És una tècnica que ens ajuda a gestionar la crítica, els comentaris despectius o els comportaments agressius dels altres sense entrar en discussions.
- ⦿ La clau és dir d'una **manera relaxada** que estàs d'acord amb la part de la crítica que és certa, en part li dones la raó, i alhora, mantens el teu punt de vista.
- ⦿ Això sorprèn molt l'altra persona.

# Declaració dels drets assertius

Segons Manuel J. Smith (2000) en el llibre *Cuando digo no, me siento culpable*, es consideren drets assertius:

1. El dret a ser el teu propi jutge.
2. El dret a triar si ens fem o no responsables dels problemes dels altres.
3. El dret a triar si volem donar explicacions o no.
4. El dret a canviar d'opinió.
5. El dret a cometre errades.
6. El dret a dir “no ho sé”.
7. El dret a no necessitar l'aprovació dels altres.
8. El dret a prendre decisions alienes a la lògica.
9. El dret a no entendre les expectatives alienes.
10. El dret a no intentar arribar a la perfecció.

# Per a canviar pensaments irracionals

Tècnica ABC d'Ellis per a canviar actituds i pensaments irracionals:

- ❑ A: situació o experiència
- ❑ B: creences i pensaments sobre A
- ❑ C: conseqüències emocionals i conductuals



# Per a canviar pensaments irracionals

<b><u>A: situació</u></b>  Uns desconeguts em miren fixament i somriuen.	<b><u>B: pensaments negatius</u></b>  Deuen pensar que tinc un aspecte horrible i ridícul.	<b><u>C: emocions i conductes negatives</u></b>  Em sent incòmoda, desvie la mirada i me'n vaig tan prompte com puc.
	<b><u>B: pensament positiu</u></b>  Pareix que els sóc agradable.	<b><u>C: emocions i conductes positives</u></b>  Em sent bé. Els torne el somriure i comencem una conversa.

# HABILITATS COMUNICATIVES

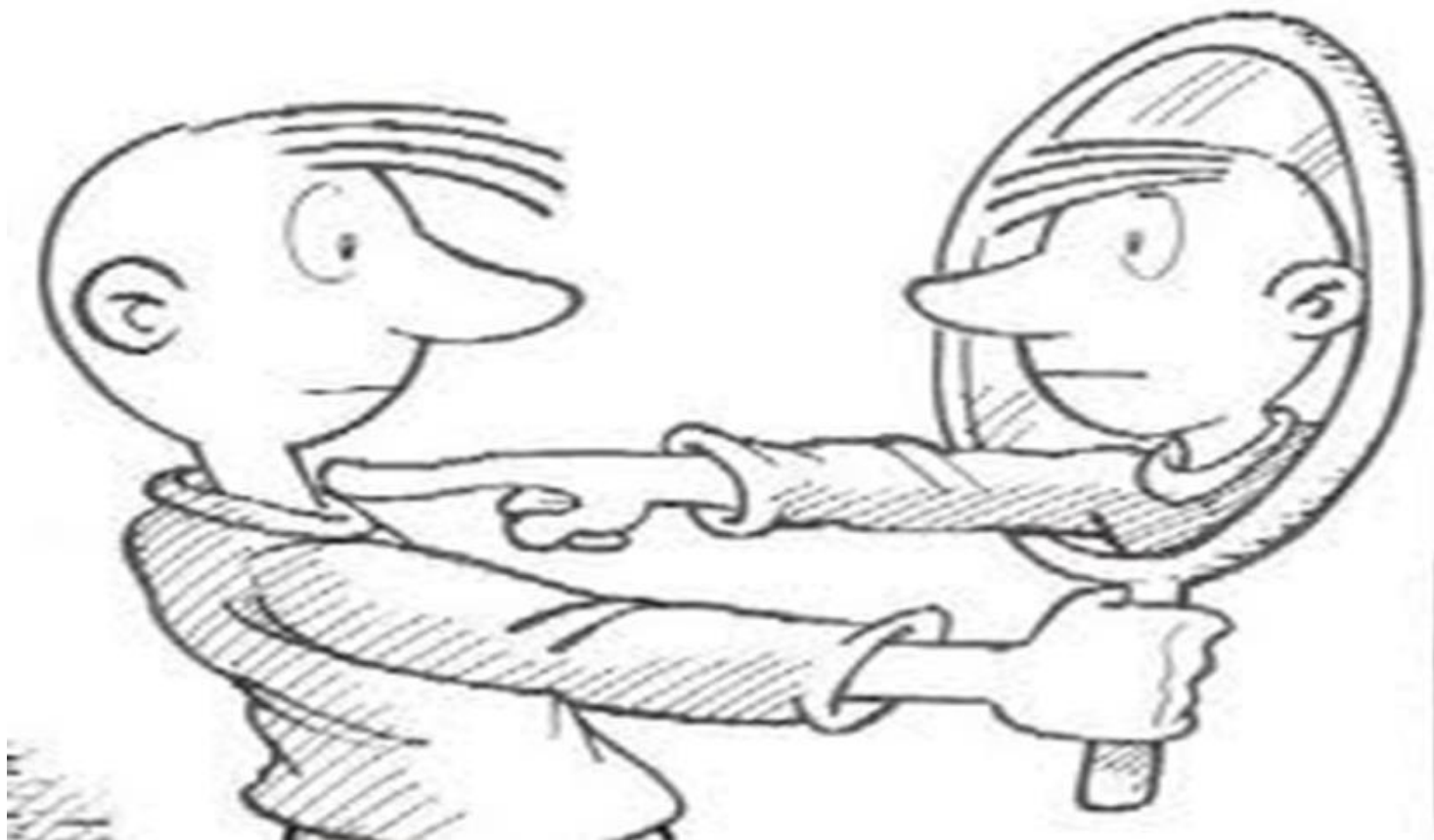
## En relació amb els altres

- L'escolta activa
- L'empatia
- L'assertivitat

## En relació amb tu mateix

- L'autoconeixement
- L'autoacceptació
- L'autoestima

# L'AUTOCONEIXEMENT





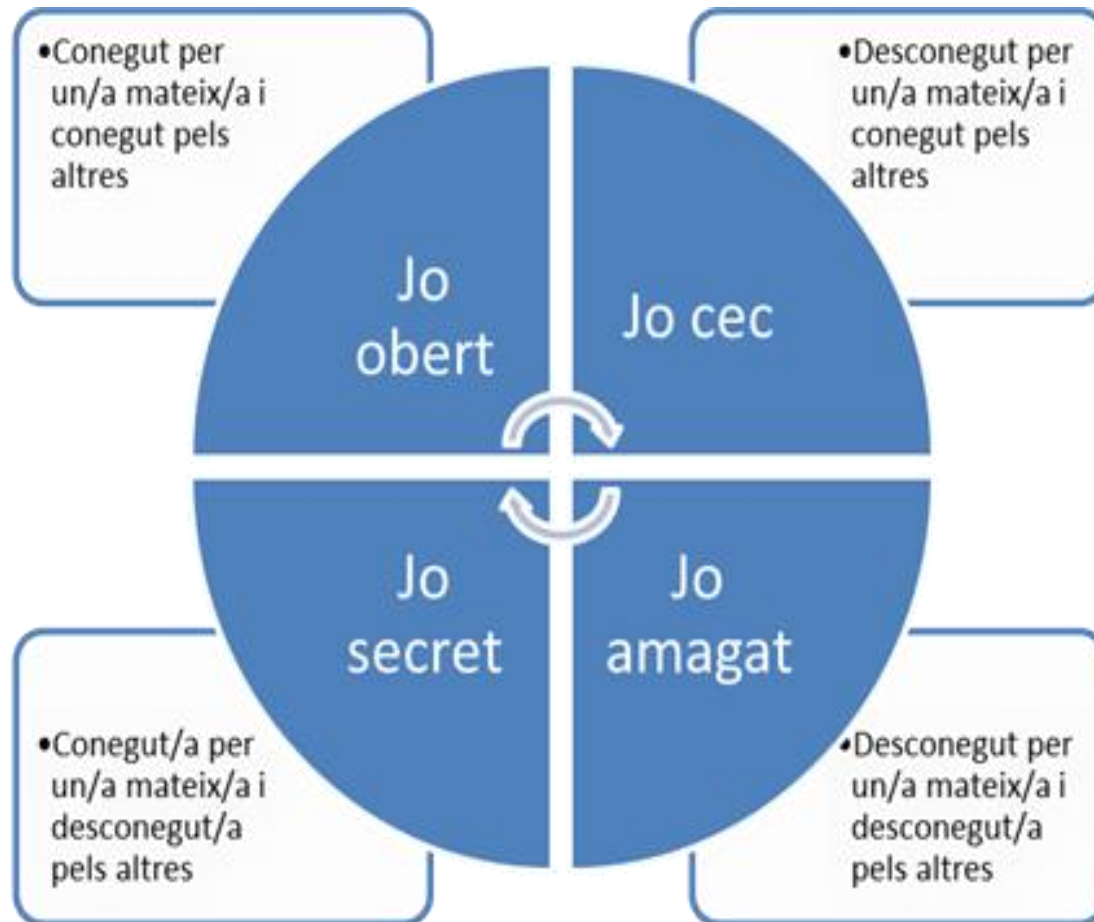
# L'AUTOCONEIXEMENT

- ◉ Constitueix un element fonamental de la **intel·ligència emocional**.
- ◉ Conèixer les pròpies motivacions, la nostra manera de reaccionar, els nostres valors, necessitats, paradoxes...
- ◉ És necessari tant per a la vida personal com per a la professional.

- Elements fonamentals per a la relació d'ajuda (Rocamora):
  - Cap persona no coneix ni comprèn les altres si abans no es coneix a si mateixa.
  - Cap persona no pot acceptar les altres si no s'accepta a si mateixa.
  - L'estima a les altres persones comença per l'estima a una mateixa.

# Dimensions de la personalitat

## Luft i Ingham: la finestra de Johari



# L'AUTOACCEPTACIÓ

- ⦿ Autoconfiança en les pròpies capacitats.
- ⦿ Enfrontar-se als errors i fracassos de manera constructiva.
- ⦿ Saber detectar àrees de millora.
- ⦿ Hem d'acceptar el fracàs i l'error en la nostra faena perquè hi són inherents. No hi ha cas resolt satisfactòriament al 100%.
- ⦿ Si el fracàs no es veu de manera constructiva, acaba creant **frustració i culpabilitat**.

**Estudiarse  
a sí mismo,  
es el arte  
más difícil.**



# ENFRONTAMENT



Què faig per a gestionar una situació estressant o difícil?

# ANALITZAR I AFRONTAR LES ERRADES

**Observar i valorar de forma objectiva:** què ha passat? Que s'esperava que passara? Quina errada és? A qui afecta? Quines conseqüències té?

**Analitzar constructivament:** què l'ha desencadenada? Atribuir-nos únicament la part del fracàs que ens correspon. Cal evitar: visió en túnel, generalitzacions, etiquetatge...

# ESTRATÈGIES D'AFRONTAMENT PASSIVES

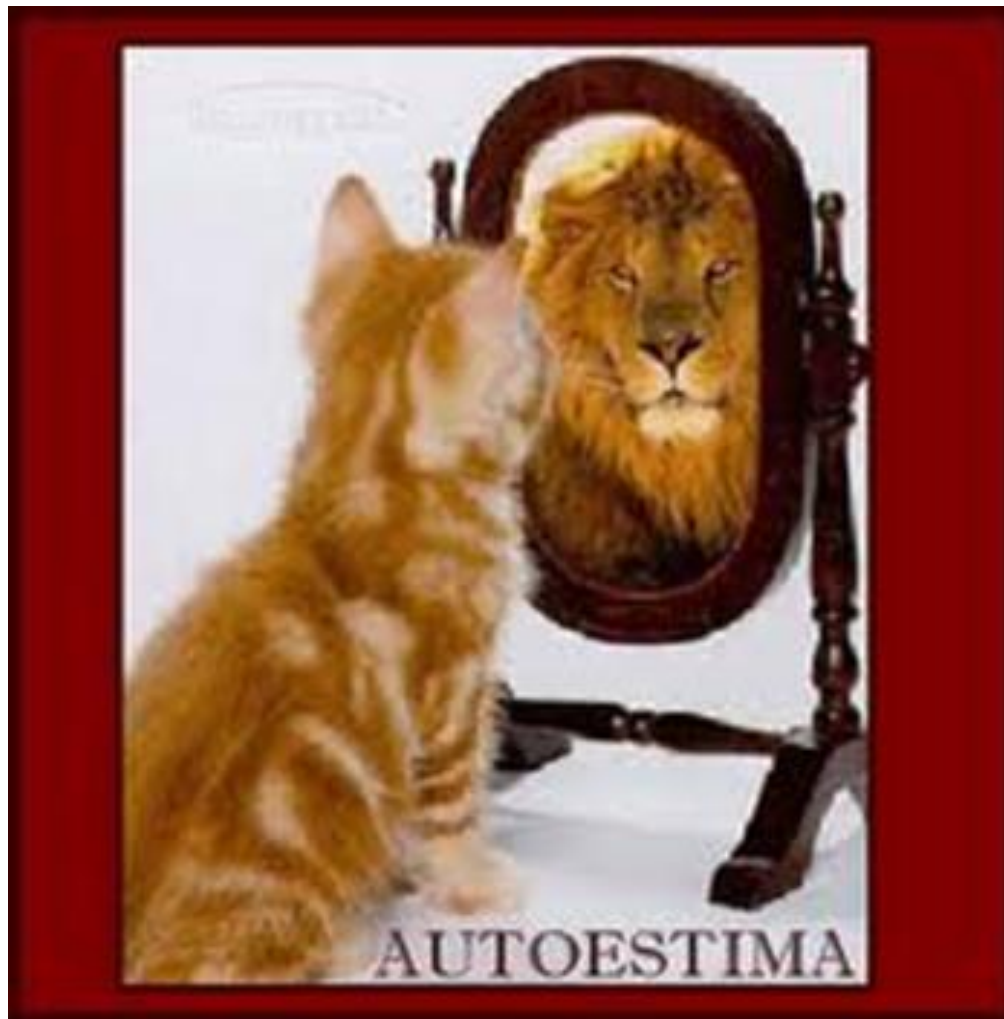
NEGACIÓ	Del problema.
DESCONNEXIÓ CONDUCTUAL	Donar-se por vençuda.
AUTODISTRACCIÓ	Desviar l'atenció a altres assumptes.
ÚS DE DROGUES	Abús.
RELIGIÓ	Déu proveirà.
DESFOGAMENT EMOCIONAL	Descartarà les emocions.



# ESTRATÈGIES D'AFRONTAMENT ACTIVES

ACCEPTACIÓ	Aprendre a viure amb allò.
PLANIFICACIÓ	Pensar solucions.
AFRONTAMENT ACTIVU	Posar-se en marxa.
REINTERPRETACIÓ POSITIVA	Costat positiu.
ÚS DE L'HUMOR	Riure's de les situacions.
CERCAR SUPORT SOCIAL	Assessorament, acompanyament, teràpia, grups d'autoajuda.

# L'AUTOESTIMA



# L'autoacceptació va lligada a l'autoestima

- ⊙ **Actitud positiva sobre mi mateix**, que consisteix a habitar-nos a pensar, sentir i actuar de la manera més sana, feliç i autosatisfactòria.
- ⊙ La veritable autoestima **és incondicional**, és independent dels nostres èxits o de l'aprovació que obtinguem dels altres.

## L'autoestima implica:

- Conèixer-nos a nosaltres mateixos (autoconeixement).
- Autoacceptar-nos incondicionalment (autoacceptació).
- Visió del jo com a potencial.
- Atendre i cuidar les nostres necessitats psicològiques i físiques.

# 4. LA CONGRUÈNCIA, LA INFLUÈNCIA, LA PERSUASIÓ I LA SINCRONITZACIÓ EN LA COMUNICACIÓ

- ◉ Quan comuniquem, ho fem a través de diversos llenguatges que es manifesten simultàniament: comunicació verbal, no verbal i paraverbal.
- ◉ La lectura global d'aquests llenguatges dona com a resultat la **congruència o incongruència** de la comunicació que despleguem.

# CONGRUÈNCIA

- ⦿ **La congruència** i coherència de la comunicació verbal i no verbal afegeix valor a la nostra comunicació i reforça el missatge en una mateixa direcció.
- ⦿ **La incongruència** és la manca de coherència entre els llenguatges.
- ⦿ Genera desconfiança i provoca inconsistència en el missatge.

# INFLUÈNCIA I PERSUASIÓ

- ⦿ Forma intencionada d'induir una persona a acceptar lliurement les creences, les actituds, els valors i les intencions del persuasor.
- ⦿ En el treball social cal influir i persuadir **sense caure en la directivitat o la manipulació.**
- ⦿ La persuasió es justifica pel pes dels arguments i per la motivació.



# LA SINCRONITZACIÓ

- ⦿ Consisteix a tractar **d'assemblar-se a la manera de comunicar de l'altre**: en el seu llenguatge, la seua postura i moviment i en la manera com usa la veu.
- ⦿ La sincronització ocorre de manera inconscient quan ens comuniquem amb altres persones. Quan estem en un grup i tots riem hi ha sincronització emocional. Quan ens enfadem també.