



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

HABILIDADES SOCIALES: MÁS QUE UNA COMPETENCIA TRANSVERSAL

Experiencia formativa en habilidades sociales en la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés (URL)

- Rosa Gregori, Genoveva

Universidad Ramón Llull

Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

C. Santaló, 37, 08021 Barcelona. España

grosa@peretarres.org

- Navarro Segura, Lisette

Universidad Ramón Llull

Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés

C. Santaló, 37, 08021 Barcelona. España

lnavarro@peretarres.org

1. RESUMEN:

Queremos dar a conocer el trabajo que desde nuestra Facultad planteamos a nuestros alumnos en la asignatura de *habilidades sociales*. A partir de la detección y del análisis de sus competencias sociales, se establece un plan de trabajo con la finalidad de que mejoren sus habilidades sociales tanto a nivel personal como profesional. Partimos de

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

una metodología de participación activa donde el alumno se involucra en la organización, el desarrollo y en la evaluación de la asignatura. Después de recoger los datos sobre la satisfacción de los alumnos, consideramos que es una práctica educativa de éxito por lo que presentamos esta experiencia para facilitar su difusión.

2. ABSTRACT:

We want to bring to light the work that our faculty has done for our students in the subject of Social Abilities. Based on the detection and analysis of their social skills, we establish a work plan with the aim being to improve their social skills both at a personal and professional level. We make sure the student has an active participation in the progress and is involved in the organisation, development and the evaluation of the subject. After gathering information from the students' feedback we believe this to be a successful course for the students learning.

3. PALABRAS CLAVE: habilidades sociales, acción social, formación universitaria

KEYWORDS: Social Abilities, social work, university education

4. ÁREA DE CONOCIMIENTO:

- Ciencias Sociales y Jurídicas

5. ÁMBITO TEMÁTICO DEL CONGRESO:

- El aprendizaje autónomo del alumno

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

6. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN:

- Comunicación oral

7. DESARROLLO:

A) OBJETIVOS

- Difundir el planteamiento de la asignatura de Habilidades sociales de nuestro plan de estudios de los Grados en Educación Social y en Trabajo Social.
- Sensibilizar de la importancia del trabajo de las habilidades sociales en entornos vinculados a la acción social.
- Presentar una práctica educativa universitaria de éxito basada en la participación de los alumnos y con un elevado grado de satisfacción por parte de los mismos.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

B) DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Si en la vida cotidiana las habilidades sociales son elementos determinantes de la salud social y del bienestar de las personas, para los profesionales de la acción social son herramientas imprescindibles en la relación de ayuda y contribuyen al desarrollo de profesionales técnicamente competentes y éticamente respetuosos con las necesidades tanto propias como de los usuarios.

En nuestra Facultad priorizamos el trato personal, el acompañamiento y la atención a la diversidad teniendo en cuenta el perfil de nuestros alumnos. Es así como planteamos la asignatura de Habilidades Sociales, desde una perspectiva constructivista, centrada en el alumno, donde la práctica y la reflexión marcan y orientan el desarrollo de las actividades para optimizar el resultado que de ella podemos esperar.

Descripción general de la asignatura: competencias y contenidos

La asignatura en la que se enmarca esta propuesta metodológica es una asignatura de carácter obligatorio, de 6 créditos ECTS, que se imparte en el primer semestre del segundo curso, tanto a los estudiantes de Grado en Trabajo Social como a los de Grado en Educación Social de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés, de la Universidad Ramon Llull. Con la intención de favorecer el trabajo procedimental, se ha optado por hacer grupos de 30 alumnos,

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

de manera que se pueda utilizar una metodología rica en recursos que permitan ser transferibles en situaciones sociales o educativas.

Después de un año de implementación de la asignatura, se plantea una nueva orientación metodológica como mejora continua que permita la aproximación a la realidad profesional y dé nuevas herramientas de intervención en habilidades sociales. Se opta por un modelo creativo como ejemplo de habilidad cognitiva imprescindible para los futuros profesionales.

Las competencias que se trabajan son:

- a. Conocer los elementos que configuran toda relación y proceso comunicativo.
- b. Poner en práctica habilidades para gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos, diseñando estrategias para afrontarlos y reflexionar sobre sus posibles consecuencias.
- c. Valorar los riesgos de los propios comportamientos profesionales, tomar decisiones coherentes con esta valoración y asumir las consecuencias.
- d. Reconocer y aplicar recursos asertivos útiles para la comunicación interpersonal.
- e. Favorecer la consecución de objetivos compartidos y el clima positivo de trabajo en equipo, con responsabilidad y haciendo frente a las tensiones que supone la relación interpersonal y grupal.
- f. Mostrar destreza para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con las personas y, especialmente, con aquellas que presentan determinadas dificultades para la comunicación.
- g. Tomar parte activa en las reuniones y dinámicas grupales, evaluando los puntos de vista y los elementos clave para la toma de decisiones.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- h. Desplegar habilidades para las relaciones interpersonales en la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista, las reuniones y sesiones en grupos de trabajo, las relaciones entre grupos y la intervención en gran grupo.
- i. Saber presentar informaciones de forma verbal y escrita de manera estructurada y adecuada a su finalidad.

Como podemos ver, hablamos de competencias fundamentales para la profesión del educador y del trabajador social, y que los estudiantes tendrán que poner en práctica sea cual sea su ámbito de trabajo profesional.

Para trabajar estas competencias, se han definido los siguientes contenidos de aprendizaje:

1. La eficacia en la comunicación.
2. Estilos de interacción social.
3. Marco conceptual de las habilidades sociales.
4. Habilidades cognitivas que afectan a las relaciones interpersonales.
5. Afrontar situaciones que implican dilemas morales.
6. Habilidades sociales básicas y habilidades sociales en situaciones complejas.

Metodología

La concepción de la asignatura parte del constructivismo, donde el alumno debe partir de sus conocimientos y experiencias para construir conocimientos nuevos (Coll, 1993). Proponemos una metodología centrada en la actividad del estudiante, donde la corresponsabilidad entre el profesor y el alumno le ofrece a éste la posibilidad de implicarse en la organización, el desarrollo

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

y la evaluación de las sesiones adquiriendo un papel activo a lo largo de la misma. Desde esta perspectiva, el rol del profesor es el de guía, dinamizador y acompañante en el proceso formativo del alumno realizando un tipo de evaluación continua.

Todas las habilidades se han trabajado desde una doble mirada: por un lado, se plantea el acercamiento a la habilidad desde la mirada personal, partiendo de un autoanálisis para fijar la zona de desarrollo próximo de la cual se parte (Vigotsky, 1979), y por el otro, se aborda la misma habilidad enfocada desde el plano profesional, concienciando de la importancia de su dominio en el contexto laboral ya que como profesionales de la acción social son referentes y modelos de las personas con las que trabajan. Es así como planteamos la necesidad de trabajar desde una perspectiva de crecimiento personal y profesional: gracias al autoconocimiento y al automanejo de las propias habilidades sociales, podemos mejorar éstas, crecer y prepararnos para establecer auténticas relaciones de ayuda con los usuarios con los que trabajemos, ayudándoles a desarrollar los recursos necesarios para que puedan superar situaciones complejas.

El protagonismo del alumno en las sesiones de trabajo queda concretado en actividades de tres tipos: de *diagnóstico*, de *desarrollo* y de *evaluación*.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Tabla 1.
Tipología de actividades

Actividades de diagnóstico	Actividades de desarrollo	Actividades de evaluación
Tests	Ejercicios en grupos reducidos	Lectura y debate
Experiencias previas	Visualización de vídeos	Análisis de las habilidades sociales de un personaje y propuesta de intervención
	Intervención de expertos	Propuesta de simulación de una situación profesional
	Ejercicios escritos y propuestas de casos	Role-playing de una actuación profesional
	Role-playing	Evaluación de los compañeros, de la asignatura y y autoevaluación

A continuación enumeramos ejemplos de cada una de ellos:

ACTIVIDADES DE DIAGNÓSTICO:

- **Tests:** para realizar el autoanálisis de algunas habilidades se han realizado tests que proporcionan al alumno un punto de partida en su reflexión personal. El objetivo de estos análisis, no es ofrecer un diagnóstico detallado de la habilidad del alumno, pero sí ofrecer elementos que ayuden a contrastar la opinión personal subjetiva con hechos que puedan aportar elementos de reflexión o simplemente pongan en duda una creencia inicial que nunca antes había

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

estado contrastada. Ejemplos de las habilidades trabajadas con este diagnóstico inicial pueden ser la escucha activa, la autoestima, el grado de asertividad, etc.

- **Experiencias previas:** situaciones vividas donde se han puesto a prueba las habilidades sociales a nivel personal siendo el resultado satisfactorio o mejorable. Se ha pedido a los alumnos que reflexionaran y pusieran por escrito situaciones vividas con anterioridad a la asignatura en las que ellos consideraran que habían aplicado alguna habilidad social. El resultado de la misma no era importante (ya fuera de éxito o no) ya que el objetivo era analizarlas. De este análisis se han obtenido elementos significativos que era importante destacar como ejemplos clave para desarrollar una habilidad social, y elementos que son igualmente importantes pero para tratar de evitarlos ya que nos conducen a situaciones no deseadas, como pueden ser, aumentar la ira de nuestro interlocutor o dañar nuestra autoestima.

Con estas experiencias previas también hemos querido visualizar la importancia y la presencia de las habilidades sociales en nuestro día a día, ya sea a nivel profesional o personal, para insistir en el valor que para los futuros profesionales de la acción social tiene el hecho de ser competentes socialmente. Por otra parte, estas experiencias han sido ejemplos y modelos que posteriormente se han ido trabajando y desarrollando a lo largo de las sesiones, por lo que siempre ha habido material significativo para los alumnos sobre los que relacionar y vincular el contenido de la asignatura.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

ACTIVIDADES DE DESARROLLO:

- **Ejercicios en grupos reducidos:** estos ejercicios dan la oportunidad de practicar en un contexto reducido, sin la presión del resto del grupo, para potenciar la autoconfianza e ir ampliando el ámbito de práctica en gran grupo. Este tipo de ejercicios se han realizado como práctica posterior a la explicación de alguna técnica. El hecho de trabajar por parejas o por tríos ofrece la oportunidad de practicar a todos los alumnos y también un marco idóneo para que las profesoras pudieran hacer comentarios personales o individuales a los diferentes alumnos al observarlos trabajando. Ha sido un momento donde se ha visualizado que existe una diferencia entre la teoría y la práctica, dando una importancia relevante a ésta última, ya que al poner en práctica lo explicado los alumnos se han encontrado con las verdaderas dificultades de aplicar las habilidades sociales haciendo surgir dudas y comentarios que se han aclarado de manera individual o en gran grupo posteriormente a la práctica por parejas.

- **Visualización de vídeos** o documentales (propuestos por las docentes y por los alumnos): para trabajar la detección y la transferencia de contenidos. Más allá de las situaciones propuestas por los alumnos como experiencias previas, hemos considerado relevante mostrar la presencia de las habilidades sociales en diferentes contextos y ámbitos. Para ello, hemos optado por la visualización de vídeos como técnica que ofrece la posibilidad de trabajar a nivel global las habilidades sociales, ya que se pueden observar las técnicas aplicadas, la comunicación verbal, la comunicación no verbal, etc. Como metodología, se han observado los vídeos y posteriormente se han comentado y trabajado en clase, ya sea en pequeño o gran grupo.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- **Intervención de expertos** para intercambio de experiencias y conocimientos: hemos realizado dos sesiones con expertos en habilidades sociales para poder conocer cómo se lleva a cabo el trabajo en diferentes ámbitos profesionales con el uso de las herramientas que trabajamos en la asignatura. Han sido unas sesiones muy valoradas por los alumnos por el nivel de proximidad con los invitados y por la relación que se ha podido establecer entre la asignatura y aspectos muy concretos de la profesión.

- **Ejercicios escritos y propuesta de casos** prácticos por parte de los alumnos: a parte de las experiencias previas, hemos pedido a los alumnos también propuestas de casos esta vez exclusivamente relacionados con contextos profesionales en los que se establecen vínculos entre habilidades y práctica profesional. A partir de estas propuestas hemos podido realizar actividades de role-playing en la que se han simulado las situaciones para poder ejercitar las habilidades sociales que ha de tener un profesional ante situaciones de diverso nivel de complejidad.

- **Role-playing de situaciones y casos:** destacamos el role-playing como la herramienta más utilizada a lo largo de la asignatura por su intensidad y eficacia tanto en actividad de desarrollo como de evaluación. Cabe decir que la única persona que ha tenido un rol establecido es la que ha hecho de usuario, y por tanto, el alumno que ha hecho de “profesional” ha tenido que aplicar los conocimientos de la asignatura evidenciando su competencia social.

Consideramos que esta técnica no ofrece soluciones cerradas, pues las situaciones planteadas pueden tener múltiples vías de abordaje. Los alumnos a menudo esperan *fórmulas mágicas* ante las situaciones complejas y con el role-playing se evidencia que éstas no existen, e incluso, que

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

una misma habilidad puede ser aplicada de diferentes maneras. Concretamente, esta técnica se ha utilizado para trabajar *habilidades sociales avanzadas* como por ejemplo: hacer y recibir una crítica, afrontar la hostilidad o afrontar el desánimo y también como instrumento de evaluación de la asignatura (actividad que detallamos posteriormente).

A nivel de limitaciones, cabe destacar que el hecho de no ser una dramatización con papeles establecidos puede generar que las actitudes representadas no sean las deseadas. Sin embargo, este hecho, en el espacio del aula, puede ser considerado como un aspecto más de trabajo. Es decir, puede darse el caso que un alumno que deba mostrar una actitud agresiva sea incapaz de hacerlo por su tendencia a un estilo de comunicación inhibido o pasivo, aspecto que también se puede abordar o sobre el cual se puede hacer reflexionar.

Como técnica de trabajo el procedimiento que se ha llevado a cabo ha sido el siguiente:

- Después de la explicación teórica de una habilidad social concreta, por parte de los alumnos o de las profesoras, se ha procedido a la simulación de las situaciones a través del role-playing. Se han explicado los roles (situación y demanda por parte del usuario) y se ha pedido que intenten aplicar los procedimientos analizados en clase.
- Durante la realización del role-playing, la profesora ha parado la simulación en aquellos momentos en los que ha visto necesario reconducir la actuación de alguno de los estudiantes, sobretodo la del profesional, para mostrar a través del modelaje la acción más adecuada.
- Finalmente, se ha comentado con todo el grupo lo sucedido y se han planteado dudas o aclaraciones. Si ha sido necesario, se ha simulado la misma situación con otros alumnos

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

para aplicar sus propuestas o facilitar que pudieran ponerse en el lugar del profesional con más precisión.

- Algunos role-playing se han grabado y visualizado posteriormente en el aula. Esto ha permitido que el alumno que ha ejercido el rol de profesional, capaz de hacer un análisis exhaustivo de lo que ha sido su intervención puesto que puede contrastar su “sensación” con lo que ha sido en realidad. Esta mirada externa le ofrece una visión más crítica y ajustada, que le permite marcarse objetivos concretos de mejora, a la vez que se refuerzan aquellos aspectos que ya están consolidados. Para el resto de estudiantes, la visualización de estas simulaciones permite analizar otros estilos comunicativos, otras actitudes y otras maneras de actuar a como lo hubieran hecho ellos mismos. También les ofrece la oportunidad de abordar el caso como si fueran profesionales que debieran hacer formación en habilidades sociales a sus usuarios, ya que tienen la posibilidad de indicar a sus compañeros cómo mejorar, cambiar pautas de actuación, etc. poniendo en práctica los contenidos trabajados hasta el momento.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:

- **Lectura y debate** sobre un libro: Para esta actividad se ha escogido un libro que generase debate entre los alumnos, como es el caso del libro de Viktor Frankl “El hombre en busca de sentido”. La finalidad principal de la actividad, sin embargo, no estaba centrada en el libro sino en el debate que los alumnos han tenido que hacer sobre el mismo. Este debate lo han grabado y han hecho un análisis de su estilo comunicativo así como el de sus compañeros. De esta manera,

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

los alumnos han podido observar cómo es su comunicación verbal y sobretodo su comunicación no verbal ya que es un aspecto que no estamos acostumbrados a analizar.

- **Análisis de las habilidades sociales de un personaje y propuesta de intervención:** en esta actividad los alumnos han tenido que escoger un personaje televisivo caracterizado por su falta de habilidades sociales y la tarea ha consistido en hacer una propuesta de formación para estos personajes, a partir del estudio de otros programas de intervención en diversos colectivos sociales. La finalidad de esta actividad ha sido doble: por una parte hemos querido que buscaran y se informaran sobre programas en habilidades sociales generados para colectivos con los que los educadores y trabajadores sociales pueden trabajar, de tal manera que vieran las diferencias según los colectivos, la variedad de actividades, etc. Y por otra parte, que los alumnos pensarán cómo aplicar todas las técnicas trabajadas en clase, haciendo una propuesta de actividades que las incluyera y estuvieran enmarcadas en un espacio y tiempo concreto.

- **Propuesta de simulación a través de role-playing de una situación profesional:** planteamiento de una situación real o próxima a la realidad, donde un profesional se tiene que enfrentar a un usuario (agresivo, pasivo, con algún problema, etc.) de un recurso propio de la acción social. Como los role-playing que las pondrían en práctica serían desarrollados por ellos mismos, los alumnos han tenido que describir los diferentes papeles de los actores. En el caso del usuario, han tenido que ponerse en la piel de una persona enfadada y empatizar con lo que siente, cómo actúa, etc., para poder describir su personaje. E igual en el caso del profesional, sólo que para ellos, sólo han tenido que escoger qué habilidades sociales son las que debería poner en práctica para abordar esa situación.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- **Role-playing de una actuación profesional:** puesta en escena de las situaciones planteadas por los alumnos en la actividad anterior.

Del role-playing como técnica hemos hablado con anterioridad. A continuación describiremos únicamente el procedimiento seguido como actividad de evaluación:

- Para evaluar con el role-playing, se ha dividido el grupo en dos, con lo que el grupo de alumnos observadores ha sido menor, y de esta manera se ha reducido la ansiedad de los alumnos evaluados.
- Las situaciones profesionales simuladas han sido las que los alumnos han planteado en la presentación de casos. En el momento de la representación del role-playing, al alumno que ha hecho de profesional sólo se le ha comentado el contexto en el que se da la situación y quién es su interlocutor, por ejemplo: un CRAE con adolescentes, un centro cívico con el responsable de una asociación, etc. Al alumno que ha hecho de usuario, se le ha comentado el contexto y se le ha indicado qué conducta debería mostrar (agresiva, pasiva, maleducada, etc.) y también cuál era la demanda que debía hacer al profesional (hacerle una crítica, boicotear su propuesta, etc.).
- A continuación se ha desarrollado el role-playing con una duración no superior a 10 minutos, en los cuales el alumno que ha hecho de profesional debía hacer una actuación que dejara cerrada la situación o controlada para próximos encuentros. La profesora en este caso no ha intervenido en ningún momento.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- Seguidamente, se ha procedido a la evaluación del alumno que ha ejercido el rol de profesional. Esta evaluación se ha hecho de manera cualitativa y cuantitativa. La evaluación cualitativa se ha realizado al ofrecer al alumno un comentario sobre su actuación: posibilidades de mejora, aspectos que ha desarrollado correctamente, etc., tanto por parte de la profesora como por parte de los alumnos observadores. La evaluación cuantitativa se ha hecho de manera escrita, en base a una rúbrica de evaluación que han rellenado tanto la profesora, como tres alumnos evaluadores y el mismo alumno que ha ejercido de profesional, que también se ha autoevaluado.

C) RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Podemos constatar el nivel elevado de satisfacción con la asignatura de nuestros estudiantes a través de los elementos de recogida de información utilizados que han sido:

- Cuestionario de satisfacción de Facultad: en él se recoge la valoración individual de satisfacción del alumno con la asignatura desde cuatro bloques propuestos por la Universidad Ramón Llull. Presentamos el porcentaje de satisfacción obtenido en cada uno de ellos: *planificación* (87'90%), *desarrollo* (89'20%), *resultado* (87'31%) y *actualización e innovación docente* (90'16%).

Además, los resultados cuantitativos de las encuestas de satisfacción nos permiten hacer una comparación entre los grupos del curso 10-11, en los que no se desplegó la metodología aquí descrita y los del curso 11-12, en el que se ha implementado.

Para evitar el sesgo que la variable profesorado introduciría en el contraste de datos, sólo hemos comparado los grupos de ambos años académicos en los que han intervenido las

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

dos profesoras que han puesto en práctica, durante el curso 11-12, la metodología descrita.

La encuesta realizada a los estudiantes es una encuesta tipo *likert*, de 24 preguntas, que valora cuatro aspectos de la asignatura y de la tarea docente, ya comentados: *planificación, desarrollo, resultado e innovación*.

Como se observa en la tabla siguiente, la mejora de medias, expresadas en porcentaje, se sitúa entre los 16,91 y los 29,24 puntos, dependiendo de grupo/profesora y dimensión valorada.

Tabla 2.

Resumen de valoraciones medias en la encuesta de satisfacción de los alumnos

Resumen de valoraciones medias en la encuesta de satisfacción de los estudiantes			
		Curso 10/11	Curso 11/12
Prof. 1	Planificación	64,13	91,06
	Desarrollo	71	94,49
	Resultado	68,93	93,82
	Innovación	66,67	95,91
Prof. 2	Planificación	63,7	84,73
	Desarrollo	65,54	83,84
	Resultado	63,89	80,80
	Innovación	62,81	84,42

Aunque lo evidente de la diferencia de medias parece no dejar lugar a dudas en relación con la mejora introducida, hemos seleccionado una de las preguntas críticas de la

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

encuesta (la relativa a la valoración global de la tarea formativa del profesor/a) y hemos realizado el correspondiente análisis estadístico para comprobar la significación de la diferencia de medias.

Las pruebas realizadas (U de Mann-Whitney y Kolmogorov Smirnov, con el paquete estadístico SPSS) indican que la diferencia entre las valoraciones de los dos años académicos contrastados (71,79% de satisfacción media el curso 10/11 y 88,16% de satisfacción media el curso 11/12) es, con claridad, estadísticamente significativa ($p < 0.000$).

- Cuestionario de satisfacción elaborado por las profesoras: pretende obtener datos cualitativos sobre cada una de las actividades que se han desarrollado en las sesiones presenciales y virtuales.

Ejemplos de algunas valoraciones de los alumnos:

- “Creo que es la asignatura que más aplicación directa tiene luego, tanto a nivel personal como nivel profesional. Me ha encantado el hecho de que nos grabaras y nos analizáramos, aunque al principio me pareció una embaucada, creo que es muy útil”.
- “Considero que debería ser una asignatura anual. Es muy interesante, pero debería ser más amplia, porque tenemos que aprender mucho de esta asignatura. Me he quedado con “buen sabor de boca” pero me hubiera gustada hacer mucho más”.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- Sesión de cierre de la asignatura: el último día de clase se ha realizado una sesión colectiva de análisis y valoración general en la que se han tratado aspectos globales y propuestas de mejora.

En conclusión, nuestra apuesta de trabajo con la asignatura de Habilidades Sociales ofrece al alumno la oportunidad de poner en juego sus capacidades intra e interpersonales, a la vez que le hace consciente de la importancia de ser competente socialmente, ya que la principal herramienta de trabajo, cuando sea profesional de la acción social, será su capacidad de interacción con los otros.

Un aspecto clave es el hecho de trabajar desde uno mismo para poder proyectarse, como futuro profesional, en la relación con el usuario. Desde esta perspectiva, la dinámica llevada a cabo durante todo el semestre, nos ha permitido un ejercicio de autoconocimiento en un espacio de ensayo-error en el que se han puesto en juego las posibilidades, las carencias, los éxitos, los miedos y muchos más elementos que han llevado al grupo a sentir la necesidad de seguir avanzando para poder mejorar y, en definitiva, a aprender de los demás a la vez que ofrecerles lo que cada uno tiene y lo que cada uno es. Ha resultado, pues, muy complicado quedarse al margen: no ha habido posibilidad de hacer de “espectador”, todos hemos tenido un papel que ha ido cambiando y que no siempre ha sido fácil de resolver.

Cabe tener muy presente esta perspectiva cuando queremos establecer relaciones de ayuda y de acompañamiento con las personas que necesitan de nuestra intervención. Desarrollar nuestra competencia para ver las posibilidades de las personas nos permitirá ajustar nuestro nivel de apoyo, ayudarles en los procesos de adquisición de autonomía, reforzar su autoestima y, en definitiva, contribuir a su bienestar y a sus posibilidades de integración en la sociedad.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Somos conscientes de que el trabajo realizado durante este período no es suficiente para poder confirmar con certeza que los estudiantes que han aprobado la asignatura podrán afrontar con éxito complejas situaciones profesionales. A ellos, desde la primera sesión, les hemos dicho lo mismo: lo que sí han desarrollado es un amplio abanico de recursos para que puedan ejercitarse y seguir creciendo tanto personal como profesionalmente, del mismo modo que nosotros, como profesores, nos vamos enriqueciendo con estas experiencias de intercambio y de formación.

Para finalizar, consideramos nuestra propuesta como una apuesta pedagógica que ha favorecido la implicación de los estudiantes durante todo el proceso formativo y que ha propiciado un alto nivel de satisfacción tanto por el trabajo realizado como por los resultados obtenidos. Pensamos que ha sido una experiencia formativa de éxito que nos permite abrir nuevos horizontes, tanto en la línea formativa como en la investigadora, sobre las habilidades sociales en la formación de los agentes de intervención social como herramienta fundamental para la práctica profesional.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Caballo, V.E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Coll, C. (1993). *El constructivismo en el aula*. Barcelona: Graó.

Costa, M., y López, E. (1991). *Manual para el educador social. Vol. 1. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. Vol. 2. Afrontando situaciones*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Goldstein, A.P. y otros (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Mtnéz. Roca.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós.

López, P. (1998, setembre/desembre). Les habilitats socials de l'educador: un recurs clau en la relació d'ajuda. *Educació social: revista d'intervenció educativa*, 10, 40-55.

Segura, M. (2002). *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales y crecimiento moral*. Madrid: Narcea.

Vigotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI