

CFGM Atenció a persones en situació de dependència

PRESENTACIÓ

Atenció i suport psicosocial



Unitat Formativa 4

SUPORT EN EL DESENVOLUPAMENT DE LES RELACIONS SOCIALS

Nucli Formatiu 1

VALORACIÓ DE LA COMPETÈNCIA SOCIAL

Les habilitats socials

Conceptualització de les habilitats socials

Les **habilitats socials** són comportaments o capacitats d'actuar que ens permeten funcionar amb més eficàcia en les relacions interpersonals.

- Les habilitats socials ens faciliten la integració en la societat.
- Disposar d'habilitats socials ens permet:
 - Millorar les relacions interpersonals.
 - Disminuir l'ansietat i l'estrès en situacions socials conflictives.
 - Millorar l'autoconcepte i l'autoestima.
- Les habilitats socials s'adquireixen: tots podem progressar en competència social entrenant les habilitats socials.

La relació amb els altres és la nostra principal font de benestar, però es pot convertir en la major causa d'estrès i malestar si no tenim habilitats socials.

Les habilitats socials

Tipus d'habilitats socials

- Hi ha unes habilitats socials bàsiques i unes altres de més complexes.
- Sense les primeres no podem aprendre i desenvolupar les segones.
- Agrupem les habilitats socials tenint en compte que l'aprenentatge i la intervenció es faran consolidant les habilitats més complexes a partir de les més simples.



GRUP I. Primeres habilitats socials	GRUP II. Habilitats socials avançades	GRUP III. Habilitats socials relacionades amb els sentiments
1. Escoltar. 2. Iniciar una conversa. 3. Mantenir una conversa. 4. Formular una pregunta. 5. Donar les gràcies. 6. Presentar-se. 7. Presentar altres persones. 8. Fer un compliment.	9. Demanar ajuda. 10. Participar. 11. Donar instruccions. 12. Seguir instruccions. 13. Disculpar-se. 14. Convèncer els altres.	15. Conèixer els propis sentiments. 16. Expressar els sentiments. 17. Comprendre els sentiments dels altres. 18. Enfrontar-se amb l'enuig de l'altre. 19. Expressar afecte. 20. Resoldre la por. 21. Autorecompensar-se.
GRUP IV. Habilitats socials alternatives a l'agressió	GRUP V. Habilitats socials per fer front a l'estrès	GRUP VI. Habilitats socials de planificació
22. Demanar permís. 23. Compartir alguna cosa. 24. Ajudar els altres. 25. Negociar. 26. Emprar l'autocontrol. 27. Defensar els drets propis. 28. Respondre a les bromes. 29. Evitar els problemes amb els altres. 30. No entrar en baralles.	31. Formular una queixa. 32. Respondre a una queixa. 33. Demostrar esportivitat després del joc. 34. Resoldre la vergonya. 35. Espavilar-se quan el deixen de banda. 36. Defensar un amic. 37. Respondre a la persuasió. 38. Respondre al fracàs. 39. Enfrontar-se als missatges contradictoris. 40. Respondre a una acusació. 41. Preparar-se per a una conversa difícil. 42. Fer front a les pressions de grup.	43. Prendre iniciatives. 44. Discernir sobre la causa d'un problema. 45. Establir un objectiu. 47. Recollir informació. 48. Resoldre els problemes segons la seva importància. 49. Prendre una decisió. 50. Concentrar-se en una tasca.

Dèficits socials en persones en situació de dependència

Una persona té **dèficit en habilitats socials** quan no disposa d'estratègies per relacionar-se amb èxit amb els altres i amb la comunitat.

- Les persones amb limitacions d'autonomia solen presentar manca d'habilitats socials.
- Els col·lectius de persones en situació de dependència que acostumen a presentar dèficits socials són:
 - *Les persones grans.*
 - *Les persones amb discapacitat.*
 - *Les persones malaltes.*
 - *Les persones amb malaltia mental.*

Dèficits socials en persones en situació de dependència

Dèficits socials en persones grans

- Moltes persones grans mostren una falta d'habilitats socials bàsiques en aspectes com:
 - Defensar els seus drets.
 - Expressar sentiments i desitjos.
 - Dir no a peticions no desitjades.
 - Sol·licitar serveis i ajuda.
- Limiten la capacitat de relacionar-se i afavoreixen l'aïllament:
 - Les situacions de soledat pròpies d'aquesta etapa.
 - La disminució de les capacitats sensorials, fisiològiques i cognitives.
- En aquesta etapa cal fomentar:
 - El manteniment de les relacions que encara es conserven.
 - Les noves amistats i companyies.
 - Que es participi en nous espais d'oci.

Dèficits socials en persones en situació de dependència

Dèficits socials en persones amb discapacitat

- Característiques o dèficits que presenten les persones amb discapacitat:
 - Greus dificultats per discriminar entre situacions diferents.
 - Desconeixement de l'ús de les normes socials bàsiques.
 - Estils comunicatius inadequats.
 - Dificultats para iniciar, mantenir o finalitzar una conversa.
 - Incapacitat per establir noves relacions.
 - Dificultat per dir no, o manifestar el seu desgrat o grat.
- Poden actuar de manera anòmala, arriscada o ridícula per ser acceptades, amb comportaments com:
 - Estereotips socials.
 - Comportament agressiu.
 - Baixa autoestima o indefensió.
 - En altres casos es presenta fòbia social, depressió i aïllament social.

Dèficits socials en persones en situació de dependència

Dèficits socials en persones malaltes

- Els dèficits socials en les persones malaltes dependran:
 - Del tipus de malaltia i de la seva repercussió en la vida de la persona.
 - De la seva capacitat d'afrontament i la xarxa de suport o recursos.
- Quan la repercussió de la malaltia sigui alta i la capacitat d'afrontament baixa, es podran presentar:
 - Sentiments de desvalorització, de baixa autoestima i de desconfiança.
 - Ansietat, que pot degenerar en depressió.
 - Comportament agressiu o inhibit.
 - Conducta desadaptada.
- Aquests aspectes redundaran en:
 - Més aïllament.
 - Més impediments per relacionar-se socialment.

Dèficits socials en persones en situació de dependència

Dèficits socials en persones amb malaltia mental

- Les limitacions més habituals es presenten en els següents àmbits:
 - Falta de competència personal per comportar-se d'una manera socialment apropiada.
 - Xarxa social molt restringida.
 - Apatia o falta d'interès per la participació en la societat.
 - Estigmatització.
 - Raons associades a la mateixa malaltia.
- Aquestes mancances realimenten el cicle de l'aïllament i representen un factor de risc d'exclusió.

Una característica comuna que presenten les persones amb malaltia mental és la restricció que mostren a participar i interactuar amb l'entorn.

Components de les habilitats socials

- La conducta que es vol habilitar està influïda per:
 - *Components conductuals.*
 - *Components cognitius.*
 - *Components fisiològics.*
- Aquests components estan integrats i relacionats entre si.

Components de les habilitats socials

Components conductuals

- Els elements conductuals estan formats per:
 - *Components verbals.*
 - *Components no verbals.*
- Estan íntimament relacionats amb els elements de la comunicació humana.
- Són observables i avaluables.



Components de les habilitats socials

Components conductuals

Els components verbals

Els **components verbals** són els elements de la parla i el seu contingut.

- A les persones en situació de dependència els costa més elaborar un discurs coherent i complet.
- A causa del fet que mostren restriccions en:
 - L'àrea d'aprenentatge.
 - L'àrea psicològica i cognitiva.
 - L'àrea física i sensorial.
 - L'àrea emocional.

Per aconseguir una comunicació verbal precisa i eficaç és important tenir un bon domini del lèxic i de les regles gramaticals.

Per captar els missatges de les persones que atendem haurem de pensar en joc tots els recursos d'escolta necessaris.

Components conductuals

Els components no verbals

La **comunicació no verbal** fa servir el cos, el moviment i els sons –excepte les paraules– per transmetre la informació o per donar suport al contingut del missatge verbal.

- Les funcions més importants de la comunicació no verbal són:
 - **Refermar** el que s'està dient verbalment.
 - **Substituir**. El gest és autònom i suficient per expressar una idea.
 - **Accentuar** o **emfatitzar** una expressió que s'està verbalitzant.
 - **Contradir**. Quan llenguatge verbal i no verbal no coincideixen.
 - **Regular la interacció** entre interlocutors.
- Agrupem els elements de la comunicació no verbal en:
 - *Paralingüístics*.
 - *Cinèsics*.
 - *Proxèmics*.
 - *Relacionats amb l'aparença física*.

Components conductuals

Els components no verbals

Els components paralingüístics

Els **elements paralingüístics** són els elements vocals de la comunicació sense tenir en compte el seu contingut verbal.

- Es refereixen, no al que es diu, sinó a com es diu.
- Els més destacats són:
 - El **volum de veu**.
 - L'**entonació**.
 - La **fluïdesa**.
 - La **velocitat del discurs**.
 - La **claredat**.
 - El **temps de parla**.
 - El **temps de latència**.

Molta de la comunicació no verbal és inconscient, i una part de la que és conscient, és involuntària.

La part conscient i voluntària és la que podem treballar des de les habilitats socials per aconseguir més eficàcia a l'hora de comunicar-nos.

Els components no verbals

La cinèsia

La **cinèsia** comprèn l'estudi dels moviments del cos.

- Tots els nostres moviments reflecteixen les emocions.
- Alguns d'aquests moviments són:
 - La **mirada**.
 - L'**expressió facial**.
 - El **somriure**.
 - Els **gestos**.
 - La **postura**.

Procura que la teva mirada, la teva expressió i els teus gestos acompanyin el missatge que vols transmetre i que siguin coherents amb aquest, a fi d'aconseguir una veritable simbiosi comunicativa.

Els components no verbals

La proxèmia

La **proxèmia** fa referència a l'ús de l'espai personal i a les distàncies d'aproximació.

- El grau de proximitat expressa la naturalesa de qualsevol interacció entre dues o més persones.
- La distància d'aproximació varia segons les persones, el context social, la cultura i les normes.
- El contacte físic és una forma de comunicació molt freqüent.
- Podem diferenciar diversos tipus de contacte:
 - **Contacte professional.**
 - **Contacte cortès.**
 - **Contacte amigable.**
 - **Contacte íntim.**

És important que aprenguis a trobar la distància adequada per treballar amb la persona usuària.

Els components no verbals

L'aparença personal

L'aparença personal és l'aspecte exterior de la persona.

- Influeix en la percepció que els altres tenen sobre una persona.
- Condicionarà molt les relacions que aquesta estableixi.
- Els components fonamentals de l'aparença personal són:
 - El **atractiu físic**.
 - El **vestit**.
 - El **netedat** i la **polidesa**.

És important que les persones que atens tinguin cura de la seva aparença, ja que:

- Afavoreix l'acceptació per part dels altres.
- Facilita la integració en la societat.
- Ajuda a conformar una autoestima positiva.

Components de les habilitats socials

Els components cognitius

- Tenen un paper important en les relacions socials.
- Cada vegada tenen més incidència per explicar el comportament humà i les habilitats socials.
- Es poden agrupar en dos grans blocs:
 - *La percepció de l'ambient de comunicació.*
 - *Les variables cognitives de la persona.*



Components de les habilitats socials

Els components cognitius

La percepció de l'ambient de comunicació

- Els pensaments i comportaments depenen de la percepció de les situacions i els ambients en què ens movem.
- Segons com percebem l'ambient, parlarem de:
 - **Percepció de formalitat.** Com més formalitat, menys lliure, més distant i més estereotipada serà la comunicació.
 - **Percepció d'ambient privat.** Comporta més intimitat.
 - **Percepció de familiaritat.** Facilita la comunicació franca, oberta i sincera.
 - **Percepció de restricció.** Suposa una limitació en la llibertat.
 - **Percepció d'ambient càlid.** Afavoreix el diàleg, la relaxació i que la comunicació es produeixi de manera més eficaç.
 - **Percepció de la distància.** Afavorirà la comunicació.

Components de les habilitats socials

Els components cognitius

Les variables cognitives de la persona

- **Competències cognitives.** Capacitat per utilitzar la informació de forma activa per adquirir habilitats, solucionar problemes...
- **Estratègies de codificació i constructes personals.** Manera com cada persona percep la realitat, aprèn de les situacions, les codifica, processa, recupera i interpreta.
- **Expectatives personals.** Segons les conseqüències que la persona creu que generarà la seva conducta o el que n'espera, es comportarà d'una manera o d'una altra.
- **Valors subjectius dels estímuls.** Manera com la persona es comporta davant dels diferents estímuls.
- **Plans d'autoregulació.** Manera de valorar l'autorecompensa o autocàstig.
- **Locus de control.** Atribució de la causalitat de les conseqüències del propi comportament (*locus extern o locus intern*).

Components de les habilitats socials

Els components fisiològics

Els **components fisiològics** són les reaccions físiques que apareixen en determinades situacions i que afecten la comunicació i la relació.

- Algunes d'aquestes respostes evidencien la falta d'habilitats socials davant de determinades situacions.
- Per atenuar o minimitzar el temor o l'ansietat que suposa afrontar aquestes situacions, s'utilitzen, conjuntament:
 - Tècniques de relaxació per disminuir l'ansietat.
 - Tècniques de reestructuració cognitiva.

Instrumentes d'avaluació de les habilitats socials

- L'avaluació és un requisit indispensable per intervenir.
- Un programa d'entrenament en habilitats socials requereix:
 - Conèixer quines habilitats té la persona.
 - Quines són deficitàries.
- L'avaluació ha de ser contínua i s'ha de mantenir al llarg de tot el procés d'intervenció.
- Per veure quins progressos es produeixen:
 - S'avaluen les habilitats que la persona té abans de començar.
 - Es valoren els avenços a mesura que es desenvolupa el programa.
 - S'avalua el que s'ha aconseguit un cop finalitzat el programa.
 - S'analitza quines habilitats s'han mantingut i generalitzat.
- Per dur a terme l'avaluació, disposem:
 - D'uns *instruments generals*.
 - D'uns *instruments específics* o escales.

Instruments d'avaluació de les habilitats socials

Instruments generals d'avaluació

L'entrevista personal

- Ajuda a recollir informació sobre les possibles dificultats de relació de la persona usuària.
- Com que és una trobada directa amb ella, ens permet observar-ne el comportament.



Instrumentes d'avaluació de les habilitats socials

Instrumentes generals d'avaluació

L'observació

- Podem diferenciar dos tipus de tècniques:
 - **Observació natural o directa.**
 - **Observació en situacions simulades.**
- L'actitud de la persona que observa ha de ser tan discreta com es pugui.
- És fonamental comptar amb un sistema de registre de conductes apropiat i exhaustiu.

La capacitat, l'experiència i l'entrenament de la persona que observa influeixen en la fiabilitat dels resultats de l'observació.

Instrumentes d'avaluació de les habilitats socials

Instrumentes específics d'avaluació

- Segons la persona que els aplica poden ser:
 - **Autoadministrats.** Per la mateixa persona.
 - **Administrats i analitzats per altres persones:**
 - Proporcionen una informació més objectiva.
 - Permeten establir un diagnòstic.
- Algunes de les escales més utilitzades són:
 - *L'escala reduïda d'ansietat.*
 - *L'escala multidimensional d'expressió social (EMES).*
 - *El qüestionari de suport social funcional de Duke-UNC.*

Instrumentes específics d'avaluació

L'escala reduïda d'ansietat

- Elaborada per José Miguel Tobal i Antonio Cano Vindel.
- És una adaptació de l'*inventari de situacions i respostes d'ansietat* (ISRA), una exhaustiva escala de 224 ítems.
- Valora tres tipus de components o àrees:
 - Components cognitius.
 - Components fisiològics.
 - Components conductuals.
- En cada àrea es presenten uns símptomes dels quals la persona usuària haurà d'avaluar la freqüència, en una escala de 0 a 4:
 - **0.** Gairebé mai.
 - **1.** Poques vegades.
 - **2.** De vegades sí, de vegades no.
 - **3.** Moltes vegades.
 - **4.** Gairebé sempre.

	0	1	2	3	4
Components cognitius					
Em preocupo fàcilment.					
Tinc pensaments o sentiments negatius.					
Em sento insegur de mi mateix.					
Dono massa voltes a les coses sense arribar a decidir-me.					
Sento por.					
Components fisiològics					
Em suen les mans i altres parts del cos.					
Em tremolen les mans o les cames.					
Em fa mal el cap.					
Tinc palpitations, el cor em batega molt de pressa.					
Em falta aire i la meva respiració és molt agitada.					
Sento mareig.					
Tremolo encara que no faci fred.					
Components conductuals					
Tracto d'evitar alguna situació.					
Em moc i faig les coses sense una finalitat concreta.					
Em quedo paratitzat o els meus moviments són maldestres.					
Tartamudejo o tinc altres dificultats d'expressió verbal.					

Instrumentes específics d'avaluació

L'escala multidimensional d'expressió social (EMES)

- Ha estat desenvolupada pel professor Vicente Caballo.
- Consta de dos qüestionaris que es poden administrar de manera separada per avaluar:
 - Els components cognitius: l'*EMES-C*.
 - Els components conductuals: l'*EMES-M*.
- Es puntua la freqüència d'aparició d'un símptoma o ítem en una escala de 0 a 4 punts:
 - **0.** Mai o molt rarament.
 - **1.** Rarament.
 - **2.** De tant en tant.
 - **3.** Habitualment o sovint.
 - **4.** Sempre o molt sovint.

Instrumentes específics d'avaluació

L'escala multidimensional d'expressió social (EMES)

L'EMES-C

- Valora els **components cognitius**.
- Consisteix en un qüestionari de 44 ítems dirigit a avaluar els components cognitius de les habilitats socials.
- Com més alta sigui la puntuació, més incidència hi haurà dels pensaments negatius relacionats amb diverses situacions socials.

Escala EMES-C					
	0	1	2	3	4
1. Temo «fer-me veure» en una reunió encara que amb això expressi les meves opinions personals.					
2. Si un superior em molesta, em preocupa haver-li-ho de dir directament i clarament.					
3. Temo expressar opinions personals en un grup per por de semblar incompetent.					
4. Penso que si no estic segur del que diré, és millor que no iniciï una conversa en què podria «ficar la pota».					
5. Em preocupa que en expressar els meus sentiments negatius justificats cap als altres, amb això els pugui causar una mala impressió.					
6. Temo la desaprovació dels meus amics si m'enfronto a ells quan s'estan aprofitant de mi.					
7. Em preocupa iniciar una conversa amb els meus amics quan sé que no estan d'humor.					
8. Penso que és preferible ser humil i minimitzar els compliments que em facin els meus amics que acceptar-los i poder causar una impressió negativa.					
9. Fer compliments a una altra persona no s'adiu amb la meva manera de ser.					
10. Quan cometo un error en companyia de la meva parella temo que em critiqui.					
11. Temo parlar en públic per por de fer el ridícul.					
12. M'importa bastant la impressió que causo als membres del sexe oposat quan estic defensant els meus drets.					
13. Em preocupa «fer una escena» quan defenso els meus drets personals davant els meus pares.					
14. He pensat que els altres tenien de mi una opinió desfavorable quan expressava opinions contràries a les d'ells.					
15. Quan un superior em critica injustament, temo enfrontar-m'hi perquè puc fallar en l'argumentació.					
16. He pensat que és responsabilitat meva ajudar la gent que amb prou feines conec simplement perquè m'ho han demanat.					
17. Temo expressar afecte cap als meus pares.					
18. Em preocupa parlar en públic per temor del que els altres puguin pensar de mi.					
19. Si faig un compliment a una persona del sexe oposat, em preocupa fer el ridícul.					
(Fins a 44)					

Instrumentes específics d'avaluació

L'escala multidimensional d'expressió social (EMES)

L'EMES-M

- Avalua els components conductuals de les habilitats socials.
- Cobreix diverses dimensions d'aquestes habilitats i ens dóna una idea de la conducta de la persona usuària en diferents situacions socials.
- Consta de 64 ítems.
- Com més baixa sigui la puntuació, més baix serà el nivell d'habilitats socials.

Escala EMES-M					
	0	1	2	3	4
1. Quan persones que amb prou feines conec em lloen, intento minimitzar la situació, traient importància al fet pel qual sóc lloat.					
2. Quan un venedor s'ha pres una molèstia considerable a ensenyar-me un producte que no m'acaba de satisfer, sóc incapaç de dir-li «no».					
3. Quan la gent em pressiona perquè faci coses per ells, em resulta difícil dir que no.					
4. Evito fer preguntes a persones que no conec.					
5. Sóc incapaç de negar-m'hi quan la meva parella em demana alguna cosa.					
6. Si un amic m'interromp enmig d'una conversa important, li demano que esperi fins que hagi acabat.					
7. Quan el meu superior o cap m'irrita sóc capaç de dir-li-ho.					
8. Si un amic a qui he deixat diners sembla haver-ho oblidat, li ho recordo.					
9. Em resulta fàcil fer que la meva parella se senti bé, lloant-la.					
10. M'aparto del meu camí per evitar problemes amb altres persones.					
11. És un problema per a mi mostrar als altres que em resulten agradables.					
12. Si dues persones en un cinema o en una conferència parlen massa alt, els dic que callin.					
13. Quan algú atractiu del sexe oposat em demana alguna cosa, sóc incapaç de dir-li «no».					
14. Quan em sento enutjat amb algú ho oculto.					
15. Em reservo les meves opinions.					
16. Vaig amb una cura extrema per evitar ferir els sentiments dels altres.					
17. Quan m'atreu una persona a qui no he estat presentat, intento conèixer-la de manera activa.					
18. Em resulta difícil parlar en públic.					
19. Sóc incapaç d'expressar desacord amb la meva parella.					
20. Evito fer preguntes a classe per por o timidesa.					
(Fins a 66)					

Instruments específics d'avaluació

El qüestionari de suport social funcional de Duke-UNC

- És un qüestionari autoadministrat que avalua el suport social percebut per la persona usuària.
- Consta d'onze afirmacions amb cinc opcions:
 - 1. Molt menys del que voldria.
 - 2. Menys del que voldria.
 - 3. Ni molt, ni poc.
 - 4. Gairebé com voldria.
 - 5. Tant como voldria.
- Si la suma de les puntuacions queda per sota de 32, es considera que la persona percep un nivell de suport social baix.
- La puntuació reflecteix el suport percebut, no el real.

Qüestionari de suport social funcional de Duke-UNC

Preguntes	1	2	3	4	5
1. Rebo visites dels meus amics i familiars.					
2. Rebo ajuda en afers relacionats amb casa meua.					
3. Rebo elogis o reconeixement quan faig bé la feina.					
4. Compto amb persones que es preocupen del que em succeeix.					
5. Rebo amor i afecte.					
6. Tinc la possibilitat de parlar amb algú dels meus problemes a la feina i/o a casa.					
7. Tinc la possibilitat de parlar amb algú dels meus problemes personals i familiars.					
8. Tinc la possibilitat de parlar amb algú dels meus problemes econòmics.					
9. Rebo invitacions per distreure'm i sortir amb altres persones.					
10. Rebo consells útils quan ocorre algun esdeveniment important en la meua vida.					
11. Rebo ajuda quan estic malalt al llit.					