



Treball de fi de màster

TÍTOL

**ELABORACIÓ DE CONTINGUTS PER AL TREBALL DE LES
HABILITATS SOCIALS EN ALUMNES DE SECUNDÀRIA**

Cognoms: **Rodríguez Pineda**

Nom: **Jonatan**

Titulació: **Màster en Formació del Professorat d'Educació Secundària
Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes**

Especialitat: **Tecnologia**

Director/a: **Francisco Javier Villasevil Marco**

Data de lectura: **27 de Juny de 2011, 18:30h, Aula A6 105, Tribunal TEC2**

Índex

1.	Motivació de l'elecció.....	3
2.	Justificació dels canvis realitzats respecte la proposta inicial.....	4
3.	Estructura de la memòria	5
4.	Introducció.....	6
5.	Marc teòric.....	7
5.1.	Concepte d'habilitat social	7
5.2.	Vessant cognitiva de les habilitats socials.....	7
5.3.	Vessant moral de les habilitats socials.....	9
5.4.	Habilitats socials i assertivitat	11
5.5.	Adquisició d'habilitats socials	12
6.	Marc pràctic.....	14
6.1.	Definició del problema	14
6.2.	Proposta de la solució	15
6.3.	Antecedents a l'estat espanyol.....	15
6.4.	Entrenament i millora de les habilitats socials	17
6.5.	Avaluació de les habilitats socials.....	17
7.	Descripció de la solució.....	21
8.	Material elaborat.....	24
9.	Conclusions.....	44
10.	Bibliografia i Webgrafia.....	45

1. Motivació de l'elecció

L'elecció d'aquest tema per a la realització del meu treball de final de màster ha vingut donada per la meva motivació i interès envers el tema de les habilitats socials. Tenir recursos i ser capaç de fer-los servir per relacionar-se de forma efectiva, dins de comunitats socials, és quelcom que sempre m'ha captivat d'alguna manera.

En aquest màster he tingut la possibilitat d'estudiar el tema de les habilitats socials amb més profunditat. D'una banda, les habilitats socials que ha de tenir el docent per a gestionar de la forma més adequada possible el seu grup/classe. D'altra banda, les habilitats socials que han de tenir els alumnes per afrontar el seu dia a dia a l'escola, la seva relació amb els companys, professorat, els seus conflictes, grups d'amics, etc... No son diferents. Es tracta de posar en practica conductes socialment hàbils, que permetin la persona que les practica cobrir les seves necessitats i expressar els seus sentiments de forma assertiva. En aquest sentit, com més preparats estiguin els alumnes en el coneixement de les habilitats socials, més eficient també serà la posada en pràctica de la gestió social de l'aula per part del docent.

L'educació integral dels alumnes, aquella que transmet valors, a més a més de continguts, és quelcom en el que crec fermament. Penso que és necessari ensenyar als alumnes des d'edats ben primerenques, no només els coneixements en les diferents àrees de l'ensenyament que els permetran desenvolupar la seva faceta professional de forma satisfactòria, sinó també aquelles eines que els permetran relacionar-se entre iguals per tal de defensar els seus interessos i cobrir les seves necessitats a nivell social.

2. Justificació dels canvis realitzats respecte la proposta inicial

La proposta inicial d'aquest Treball Final de Màster feia referència a alguns aspectes del mateix, que finalment no han pogut ser duts a terme. Per aquest motiu, he volgut incloure un punt en la present memòria amb l'objectiu d'especificar i justificar aquesta desviació de la proposta inicial.

La intenció inicial respecte el desenvolupament d'aquest treball era, d'una banda, desenvolupar una sèrie d'activitats d'aula, dissenyar i programar unes sessions, que tinguessin com a objectiu el treball de les habilitats socials dels alumnes de secundària, amb l'objectiu principal de millorar la seva competència social. Un cop preparat aquest material, la idea era posar-lo en pràctica al centre a on he tingut ocasió de fer el meu Pràcticum, per tal d'avaluar els resultats obtinguts i les pròpies sessions, pel que fa al seu disseny.

Lamentablement, a causa de diferents factors, com l'arribada del final de curs a l'institut, la quantitat de feina acumulada al màster, i una dedicació en temps inferior a la que m'hagués agradat dedicar a aquest treball, ha estat impossible que el material que he elaborat complint el primer objectiu del present treball, hagi pogut ser posat en pràctica a les aules de secundària, tal com m'hagués agradat.

Es per aquest motiu que una de les línies futures de treball que deixa oberta aquest Treball de Fi de Màster, és precisament dur a terme les sessions elaborades, per tal de valorar la hipotètica millora en la competència social per part dels alumnes, i per tal també de millorar la pròpia metodologia a partir de la observació de mancances o dificultats en el desenvolupament de la mateixa.

3. Estructura de la memòria

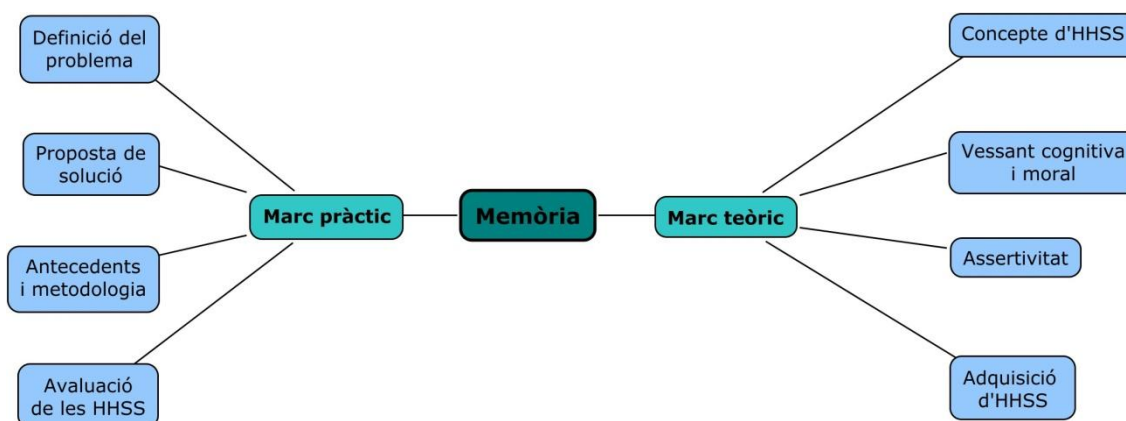
He volgut organitzar el contingut d'aquesta memòria en base a dos blocs, els quals he anomenat *marc teòric* i *marc pràctic*.

En el primer bloc, el **marc teòric**, he tractat d'incloure tots aquells conceptes que ajudaran el lector a entendre què són les habilitats socials, quins elements són necessaris per a una relació interpersonal efectiva, el concepte d'assertivitat, i finalment, els mecanismes d'aprenentatge de les habilitats socials que tenim les persones.

Pel que fa al **marc pràctic**, en aquest punt he volgut emmarcar la problemàtica que m'ha motivat a realitzar aquest treball, els objectius del mateix, i la meua proposta de solució a la problemàtica descrita. També es descriuran en aquest bloc, els principals antecedents de programes d'entrenament de les habilitats socials a l'estat espanyol, així com també s'aprofundirà en la metodologia de les sessions de treball a l'aula i en els instruments i tècniques d'avaluació de les habilitats socials.

Finalment als darrers punts, es concretaran les sessions que es desenvoluparan, i es parlarà dels aspectes més importants a tenir en compte en l'execució i gestió de les mateixes per part del professor, per acabar amb les conclusions del present treball.

El gràfic següent il·lustra l'estructura de la present memòria:



4. Introducció

A les últimes dècades han existit, en el camp de la teoria de l'educació, una sèrie de corrents que intentaven explicar, cadascuna d'elles, quin és l'element bàsic d'una bona educació. En aquest sentit, una primera corrent apuntava a la importància d'*ensenyar a pensar* als alumnes, més que no pas farcir els seus caps de continguts i de coneixements. Amb aquesta filosofia van aparèixer una sèrie de programes que focalitzaven els seus objectius en ensenyar a pensar els alumnes. Uns exemples d'aquests programes serien els de Matthew Lipman¹, el programa per a la revolució de la intel·ligència de la Universitat de Harvard², o el programa d'intel·ligències múltiples de Howard Gardner³.

Una segona corrent de pensament va apuntar la importància d'integrar *les habilitats socials* en el currículum dels alumnes. No es tractava de suplir la corrent anterior per aquesta nova, sinó afegir aquest matis important a tot lo anterior. Mostres importants d'aquell corrent son estudis d'autors que encara avui son vigents i constitueixen una referència bàsica per a qualsevol que es vulgui iniciar en aquest camp, el de les habilitats socials. Les obres de Goldstein⁴ i Michelson⁵, que encara avui son considerades en els programes més actuals d'habilitats socials, representen un exemple d'aquesta filosofia.

Més tard ha sorgit el corrent basat en el descobriment de la importància de *l'educació emocional*, gràcies a l'aportació pionera de la obra de Daniel Goleman, Intel·ligència emocional⁶. Es tracta, segons aquest corrent, ja no de reprimir les emocions, sinó d'identificar-les, conèixer-les i saber-les utilitzar per al desenvolupament i la motivació personal. El coneixement d'un mateix a partir dels sentiments que experimenta en una determinada situació és un element clau, no només en la formació de la personalitat d'una persona, sinó també en la seva autoestima.

Les corrents educatives més actuals, destaquen la importància d'aprofitar els aspectes més importants de cadascuna de les corrents ja existents, per tal de dotar l'alumne d'una educació cada cop més global, i que integra molts més aspectes al marge dels purament cognitius, com son una educació que integri els valors, que formi un esperit crític en l'alumnat, que el doti d'habilitats socials per tal de desenvolupar la seva intel·ligència interpersonal de la que parlava Gardner³, i que el faci coneixedor i bon gestor de la seva vessant emocional, aquesta relacionada amb la intel·ligència intrapersonal del mateix autor.

A dia d'avui, i tot i que a les lleis educatives es mencionen totes aquestes vessants de l'educació (emocional, habilitats socials, valors, etc...), encara no ens trobem en un escenari a on l'ensenyament d'aquests altres components en l'educació integral d'un alumne tinguin un paper prou rellevant com per a considerar-lo suficient. Més aviat és el contrari. Dificilment es troben de forma palpable al currículum, continguts educatius que vagin per a aquest camí. És per aquest motiu que l'objectiu d'aquest treball de fi de màster és el de contribuir, a través de l'aportació de nou material basat en els coneixements i les tècniques contrastades a la literatura consultada i d'eficàcia suficientment demostrada, a una educació més integral de l'alumnat.

¹ LIPMAN, M., *La filosofía en el aula*, Madrid, de la Torre, 1992.

² UNIVERSIDAD DE HARVARD, *programa para la revolución de la inteligencia*.

³ GARDNER, H., *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*, Barcelona, Paidós, 1999.

⁴ GOLDSTEIN, A.P., *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*, Barcelona, Martínez Roca, 1989.

⁵ MICHELSON, L., *Las habilidades sociales en la infancia*, Barcelona, Martínez Roca, 1987.

⁶ GOLEMAN, D., *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós, 2010.

5. Marc teòric.

5.1. Concepte d'habilitat social

Les habilitats socials han estat tractades i treballades des de molts camps de les ciències aplicades. S'han treballat des d'una vessant psicològica, psiquiàtrica, pedagògica i conductual, entre d'altres. Aquest fet ha motivat l'existència de moltes definicions diferents del concepte d'habilitat social.

- Per exemple, des d'una òptica conductista, per a Libert i Lewinsohn⁷, habilitat social és “la capacitat per a portar a terme una conducta que reforci positivament a uns altres o impedeixi que siguem castigat per uns altres”.
- Des d'una òptica clínica, per a Hersen i Bellack⁸ és “la capacitat d'expressar interpersonalment sentiments positius i negatius, sense rebre com a resultat una pèrdua de reforçament social”.
- Des d'una perspectiva d'interaccions, per a Blanco⁹ és “la capacitat que posseeix l'individu de percebre, entendre, desxifrar i respondre als estímuls socials en general i, especialment, a aquells que provenen del comportament dels demés”.
- A un nivell també social, García – Sáiz i Gil¹⁰ fan referència a “comportaments apresos que es manifesten en situacions d'interacció social, orientats a la obtenció de diferents objectius, per la qual cosa s'han d'adequar a les exigències situacionals”.
- Com a última mostra de definició, tenim el concepte del catedràtic Manuel Segura¹¹, el qual defineix habilitat social com a assertivitat, entenent per assertivitat actuar de manera efectiva i justa.

Un intent bastant bo de englobar totes aquestes definicions en un concepte que s'ajusti a totes elles és la definició que realitza León Rubio¹². L'autor afirma que l'habilitat social podria ser definida com “la capacitat d'executar aquelles conductes apreses que cobreixin les nostres necessitats de comunicació interpersonal i/o responguin a les exigències i demandes de les situacions socials de forma efectiva”.

Un dels aspectes més importants d'aquesta definició és que posa de manifest el fet que les habilitats socials son conductes apreses. Que es poden aprendre. En contra de la creença generalitzada de que les habilitats socials venen donades, amb la personalitat, amb la genètica, aquí s'afirma que es poden aprendre. Més endavant veurem de quina manera es pot dur a terme aquest procés d'aprenentatge, el qual representarà la base de la nostra metodologia d'ensenyament de les habilitats socials.

5.2. Vessant cognitiva de les habilitats socials.

El desplegament d'una habilitat social concreta, requereix la utilització d'una sèrie de procediments mentals. La competència social d'una persona, doncs, implica uns requeriments en quant a cognició i capacitats de pensament.

⁷ LIBERT, J. i LEWINSOHN, P., “Concept of social skills with special reference to the behavior of depressed persons”. *Journal of consulting and clinical psychology*, nº 40.

⁸ HERSEN, M. i BELLACK, A.S., *Assessment of social skills*, Nova York, Willey, 1977.

⁹ BLANCO, A., *Evaluación conductual*, Madrid, Pirámide, 1982.

¹⁰ GRACÍA SAIZ, M. i GIL, F., *Habilidades sociales y salud*, Madrid, Pirámide, 1995.

¹¹ SEGURA, M., *Enseñar a convivir no es tan difícil*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 2005.

¹² LEON RUBIO, J.M., *Habilidades sociales. Teoría, investigación y intervención*, Madrid, Síntesis, 1998.

Concretament, i atenent als estudis en intel·ligències múltiples de Gardner³, les intel·ligències que es posen en pràctica o que es requereixen per a un correcte desenvolupament de les habilitats socials, son les anomenades *intel·ligència intrapersonal* i *intel·ligència interpersonal*.

La *intel·ligència intrapersonal* és la capacitat personal de conèixer-se a un mateix. De veure amb veracitat com som i que volem. D'identificar les nostres emocions, desxifrar-ne l'origen i actuar en conseqüència amb una correcta gestió de les emocions. En síntesi, consistiria en la capacitat d'elaborar un model precís d'un mateix i utilitzar-lo de forma apropiada per a interactuar de forma efectiva.

A nivell de relacions entre iguals, aquesta intel·ligència resulta més que útil, donat que del coneixement d'un mateix en diferents situacions i estats d'ànim, se'n desprenen les actuacions individuals que resultaran coherents i eficients respecte els objectius de cadascú.

La *intel·ligència interpersonal* és la capacitat de reconèixer els objectius de l'altre, d'identificar les seves emocions i interessos per tal d'adaptar la nostra actuació a la subjectivitat dels individus que ens envolten. Representa també la capacitat de posar-se a la pell dels altres i relacionar-se be amb ells. En paraules de Segura¹³, "és la mateixa intel·ligència intrapersonal, però ara exercida cap a fora".

Per a relacionar-se amb els demés fan falta aquestes dues intel·ligències. En primer lloc fa falta la primera d'elles, la intel·ligència intrapersonal. Aquesta és necessària inclús, per a un individu que no es relacionés amb iguals, en tant en quant també necessitaria conèixer-se a si mateix i identificar les seves necessitats. A partir d'una bona intel·ligència intrapersonal, és quan podem començar a construir una intel·ligència interpersonal que ens permeti desenvolupar la nostra vessant social de forma profitosa per als nostres objectius i necessitats com a individus, tot respectant i valorant la individualitat de cada persona.

Una altra teoria àmpliament acceptada en la literatura especialitzada actual, és el treball que van fer Spivack i Shure¹⁴ sobre els cinc tipus de pensament que son necessaris pel desenvolupament adequat d'una bona intel·ligència interpersonal. Per a Spivack i Shure, ser hàbil socialment representava en primer lloc disposar de cinc tipus de pensaments ben treballats: el *pensament causal*, el *pensament alternatiu*, el *pensament conseqüencial*, el *pensament de perspectiva* i el *pensament de mitjans – fi*. Tot seguit se'n descriuen els trets més importants de cadascun d'aquests pensaments:

- *El pensament causal:*

El pensament causal és la capacitat que té una persona de determinar l'origen o l'arrel d'un problema i de diagnosticar-ne les causes. Davant d'una problemàtica qualsevol, una persona amb un pensament causal ben desenvolupat sabrà detectar-ne els seus orígens. Les persones que no tenen aquest pensament, no son capaços de analitzar els orígens dels problemes interpersonals, i els atribueixen a la mala sort o a la casualitat.

Per a realitzar un diagnòstic apropiat és fonamental la informació que rebem del nostre entorn, així com la capacitat que tinguem per tal de processar-la.

- *El pensament alternatiu:*

El pensament alternatiu representa la capacitat d'una persona de plantejar diferents solucions davant un conflicte, personal o interpersonal. El pensament alternatiu és segurament el més important, o el primer que es necessita per a una relació interpersonal correcta. No només és necessari per trobar solucions un cop

¹³ SEGURA, M., *Enseñar a convivir no es tan difícil*, Bilbao, Desclée de brouwer, 2005, pàg.24.

¹⁴ SPIVACK, G. I SHURE, M.B., *Social adjustment of young children: a cognitive approach to solving real-life problems*, San Francisco, Jossey Bass, 1974.

diagnosticat el problema, sinó que és també necessari en la primera fase, la de detecció o diagnòstic del problema per tal de valorar diferents possibilitats.

- *El pensament conseqüencial:*

És la habilitat o la capacitat de preveure les conseqüències d'una determinada forma d'actuar, i ser capaç d'assumir-les. És a dir, tenir una visió de futur del que pot passar si duc a terme una determinada acció. En l'elecció d'una alternativa quan volem donar solució a un conflicte interpersonal (o de qualsevol tipus), haurem de posar en funcionament el pensament conseqüencial, ja que l'opció que haurem d'escollir serà la que tingui unes conseqüències més beneficioses per a mi i per a la resta de persones implicades.

- *El pensament de perspectiva:*

El pensament de perspectiva és la capacitat de posar-se a la pell de l'altre persona en una relació interpersonal. Consisteix en veure les coses des del punt de vista de l'altra persona, tenint-la en compte. És molt semblant a l'empatia, i de fet, molts cops es fa servir com a sinònim de la mateixa, però no és del tot igual. L'empatia consisteix no només en veure les coses des del punt de vista de l'altra persona, sinó en sentir el que sent (o part del que sent) l'altra persona. Sintonitzar afectivament amb l'altre.

- *El pensament de mitjans – fi:*

El pensament de mitjans – fi és la capacitat que té un individu de marcar-se uns objectius, prioritzar d'entre ells quins es volen assolir, determinar de quins mitjans disposa per tal d'aconseguir-ho i planificar les accions necessàries per tal d'assolir-los. És el més complex dels cinc pensaments que plantegen Spivack i Shure, ja que en ell hi intervenen alguns dels pensaments anteriors. No és gens fàcil marcar-se objectius clars a la vida, i sovint, es requereix una escala de valors prou madurada per tal de seleccionar d'entre alguns objectius, quins són els que ens beneficien. D'això, dels valors, en tractarem més endavant.

Com he comentat amb anterioritat, aquests cinc pensaments són, segons els autors Spivack i Shure, els pensaments que conjuntament conformen la intel·ligència interpersonal, la qual, segons Gardner, resulta indispensable per a les relacions entre iguals. Cadascuna d'aquestes intel·ligències es pot treballar per separat, o de forma conjunta, i en les sessions que plantejaré per a treballar les habilitats socials, es treballaran aquests tipus de pensament.

La forma com es treballarà en aquestes sessions es descriurà més endavant, però bàsicament, consistirà en plantejar situacions fictícies que tindran l'objectiu de generar un debat entre els alumnes, on finalment ells arribaran a una sèrie de conclusions respecte la importància de fer servir tal o tal altre pensament.

5.3. Vessant moral de les habilitats socials.

Per tal de desenvolupar una conducta prosocial no només es necessita treballar la vessant cognitiva de les habilitats socials. Alguns autors, com Segura¹¹, afirmen fins i tot que una persona pot tenir molt desenvolupats els cinc pensaments que formen la intel·ligència interpersonal, la qual cosa el pot fer molt hàbil a nivell social, però la qualitat humana dels objectius pels quals lluitarà estarà en entredit si no es capaç de discernir, a part de que és més eficient (cosa que fa la intel·ligència), que és el més just, per la qual cosa és necessària la moral.

És per a aquest motiu que tots els programes d'entrenament de les habilitats socials que he tingut la possibilitat d'estudiar a la literatura especialitzada, tenen

present aquesta vessant moral en el correcte desenvolupament de la competència social d'una persona.

Però què significa treballar la moral dels alumnes? Doncs bé, es tracta de proporcionar situacions fictícies als alumnes, en la resolució de les quals s'hi doni un conflicte de valors. S'hagi de decidir per una o altre cosa en funció que quin és el valor que l'alumne prioritza. La idea és que els alumnes descobreixin l'existència d'una sèrie de valors, o construeixin els seus propis valors, a través dels escenaris de treball que es donaran a l'aula, extrapolats també a la seva vida diària.

Als textos especialitzats hi ha molta informació escrita sobre la educació en valors (Buxarrais¹⁵, Marina¹⁶). En la majoria d'ells s'accepta la concepció de Kohlberg sobre l'evolució de la moral de la persona. Kohlberg va dur a terme un estudi de camp amb milers de persones, arribant a la conclusió de que existien diferents nivells o estadis morals que fan que una persona actuï d'una forma determinada davant determinats tipus de circumstàncies. Així, segons aquest autor, tothom comença al primer estadi o nivell, per anar accedint a estadis superiors en funció del seu grau de maduresa, o de la seva concepció de la realitat que l'envolta.

Els sis estadis de Kohlberg estan dividits en tres nivells:

Nivell preconvencional: en aquest nivell la persona interpreta que les regles i expectatives socials són externes, per tant no les compren ni les defèn.

- Moral heterònoma (els primers cinc anys de vida): El bé i el mal el determinen els altres. El seu únic fre és el temor al càstig: si sap que no hi ha càstig, ho intenta tot.
- Individualisme, finalitat instrumental i intercanvi (fins a la pubertat o adolescència): Comença a partir del moment en què es descobreixen les regles del joc. Cal complir les regles del joc, no per por al càstig (estadi anterior), ni per respecte als altres (estadis posteriors), sinó per egoisme, perquè comprèn que si no les compleix no el deixen jugar, o que també els altres farien trampa i seria un caos. La regla bàsica en aquest estadi es la "Llei de Talió", es fa als altres el que ens fan.

Nivell convencional: En aquest nivell és essencial el desig de ser acceptats pels altres i el compromís responsable.

- Expectatives interpersonals mútues. Relacions i conformitat interpersonal (fins als 20 anys): En aquest estadi la persona es mou pel desig d'agradar i de ser acceptada. És manté la lleialtat envers els companys i les companyes per afecte i, sobretot, pel desig de sentir-se estimats/des. Pot sorgir el conflicte d'expectatives, quan els adults esperen de l'adolescent una cosa i el grup d'iguals la contrària.
- Sistema social i consciència: En aquest estadi comença l'edat adulta pel que fa a la moral i a l'autonomia. Actuar bé és fer allò a què lliurament m'he compromès. Es compleix amb l'obligació no per por, no per egoisme, ni per quedar bé, sinó per responsabilitat, limitant aquesta responsabilitat al grup, la família, les amistats.

¹⁵ BUXARRAIS, M^a.R., *La formación del profesorado en educación en valores*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 1997.

¹⁶ MARINA, J.A., *La recuperación de la autoridad*, Barcelona, Ediciones Versatil, 2009.

Nivell postconvencional: En aquest nivell les persones no es guien per lleis ni acords, sinó pels grans principis morals.

- Contracte social o utilitat i drets universals: És l'estadi de l'obertura al món. Tothom té dret a la vida i la llibertat. En l'estadi anterior es compleixen les lleis escrupolosament, però en aquest estadi, si alguna llei va contra la vida o contra la llibertat, la persona s'hi enfronta.
- Principis ètics universals: En aquest estadi no només tothom té dret a la vida i a la llibertat, sinó que cal creure en la igualtat i en la dignitat de totes les persones. La regla bàsica és la "Regla d'Or", fer a l'altre el que vull per a mi.

En tots els estadis les edats són orientatives, ja que les fronteres entre un estadi i un altre són flexibles i a més hi ha fluctuacions i retrocessos al llarg de la vida de cada persona. En els tres últims estadis no consten edats ja que encara depenen més de cada persona particularment. Així al quart estadi hi pot arribar un adolescent als 16 anys en casos precoços, encara que el més freqüent és arribar-hi entre els 20 i els 30 (o mai). Als dos últims estadis hi arriba poca gent.

5.4. Habilitats socials i assertivitat

Els termes *habilitat social* i *assertivitat* sovint es fan servir com a sinònims en molts textos que fan referència a la competència social. Tot i tenir molt a veure l'assertivitat amb les habilitats socials, no es poden fer servir per referir-nos al mateix. Son conceptes diferents, que estan relacionats, però diferents.

L'assertivitat és la capacitat d'expressar el propi punt de vista sense provocar una actitud defensiva de l'altra persona. Implica respecte cap a un mateix, des del punt de vista que hom defensa els seus objectius, opinions, creences,...i implica respecte cap a les demés persones, donat que no es violen els drets aliens. En paraules més tècniques, l'assertivitat es la conducta interpersonal que implica l'expressió directa dels propis sentiments i la defensa dels propis drets personals, sense negar els drets dels demés.

Segons el meu parer, l'assertivitat correspon a un concepte integrat dintre d'un concepte més ampli, que són les habilitats socials. La conducta assertiva és un aspecte de les habilitats socials. Podríem dir que és l'estil amb el que interactuem.

Quan parlem de conductes d'interacció entre iguals, la gran majoria d'autors en distingeixen tres tipus: conducta passiva, agressiva i assertiva.

- Conducta passiva

La conducta passiva és un estil de fugida. Implica la violació dels propis drets al no ser capaç d'expressar de forma honesta pensaments, sentiments, ni opinions, o fer-ho d'una forma derrotista, amb disculpes, o amb falta de confiança, facilitant als demés que no els tinguin en compte.

La persona passiva és inhibida, té els seus drets violats, és introvertida, reservada, no aconsegueix els seus objectius i es troba frustrada. Així, d'aquesta manera, el nen que sistemàticament adopti una conducta de passivitat o inhibició quan els seus drets són violats, patirà conseqüències molt negatives, es trobarà descontent i es valorarà poc, en tant que els demés el tractaran injustament.

- Conducta agressiva

La conducta agressiva és un estil de lluita. Implica la defensa dels drets personals, i l'expressió dels pensaments, sentiments i opinions d'una manera inapropiada i gairebé violenta. La persona agressiva té un caràcter autoritari, tendeix a decidir pels demés, a humiliar-los i a violar els seus drets.

La persona que defensa els seus interessos de forma agressiva, autoritària, imposant-se sobre els demés o utilitzant desqualificacions, es fa desagradable per la resta de gent i és normalment rebutjada per ells.

- Conducta assertiva

La conducta assertiva implica l'expressió directa dels propis sentiments, necessitats, drets legítims o opinions, sense amenaçar ni castigar els demés, i sempre respectant els seus drets. La persona assertiva pren les seves decisions de forma autònoma, protegeix i respecta els seus propis drets i els dels altres, i assoleix els seus objectius sense ferir la gent que l'envolta. El resultat de seguir una conducta assertiva és que la persona adquireix una gran seguretat i confiança en si mateixa, tot guanyant-se el respecte dels demés.

En la proposta de sessions per treballar les habilitats socials que planteja aquest treball, la conducta assertiva es tindrà molt en compte a l'hora de dur a terme les sessions. Donat que l'assertivitat es pot demostrar en qualsevol ocasió, i més si cap, en discussions en grup o diàlegs grupals, l'escenari de la classe on es treballin les habilitats socials serà un marc ideal per transmetre la noció de conducta assertiva. Per tant, a part d'una sessió amb l'objectiu concret d'ensenyar l'assertivitat, es tindrà en compte en la resta de sessions.

5.5. Adquisició d'habilitats socials

Quan parlem de competència social d'un individu, fem referència normalment al grau en que el subjecte ha adquirit una sèrie d'habilitats comportamentals que possibiliten la seva adaptació a les exigències del medi social en el que es desenvolupa. El desenvolupament d'aquesta competència s'entén des d'una combinació de factors biològics i culturals, que desemboquen en una personalitat definida de la persona.

En els anys inicials de desenvolupament d'aquesta competència juga un paper molt important la família. Més concretament, l'estimulació social que exerceixin els pares sobre els fills. Aquest factor serà clau en l'assoliment d'uns nivells de competència social òptims per al desenvolupament autònom de la persona. D'aquesta manera, l'exposició a situacions socials noves i variades facilitarà l'adquisició d'habilitats socials, i farà disminuir els temors socials inicials, mentre que pel contrari, si els pares són tímids o poc donats a afrontar situacions socials, evitaran ells mateixos exposar-se a aquestes situacions, i privaran també als seus fills d'aquestes experiències. Aquests fills obtindran com a resultat un escàs repertori en habilitats socials i molt probablement, hauran desenvolupat respostes d'inhibició o d'evitació a tals situacions.

Als següents anys de desenvolupament d'aquesta competència, entren en joc més persones a part de la família, com són els companys d'escola, els professors, els amics, etc... És aleshores quan gràcies a la interacció entre l'individu i aquestes persones, mitjançant una sèrie de mecanismes que definiré tot seguit, la persona va augmentant i perfilant la seva competència social. Però quins són aquests mecanismes? Els diferents documents que he consultat coincideixen en definir els mateixos en aquesta classificació:

- Aprentatge per experiència directa

En aquest tipus d'aprenentatge existeix un factor que és primordial en l'aprenentatge de les habilitats socials: el reforçament. Si després de cada comportament o acció social, la persona rep un reforçament positiu del seu entorn, molt probablement normalitzarà i interioritzarà aquesta conducta, fent que passi a formar part del seu bagatge personal. Al contrari, si no existeix una resposta reforçadora, o aquesta és inclús de càstig, aquest comportament social es diluirà, o donarà lloc a mecanismes de defensa o d'inhibició, que dificultaran l'aprenentatge d'altres conductes socials.

En l'aprenentatge per experiència directa, el nen aplica de forma inconscient aquest mecanisme per anar formant la seva competència social. És important mencionar en aquest punt, que encara que el nen adopti un tipus de resposta més adaptada o inadaptada al medi social, aquestes no són per sempre. Això vol dir que el nen, de forma autònoma o a través d'un programa de competència social, pot treballar les seves habilitats socials per tal de assolir-ne de noves o perfeccionar les que ja té.

- Aprentatge per observació

La teoria de l'aprenentatge social defensa que una gran part de comportaments o conductes socials s'aprenen per observació de models significatius. Quan un nen observa que després d'una conducta determinada, un company seu de classe és premiat per la professora, o si observa que la mare recompensa el seu germà per haver fet quelcom, llavors aquest nen tendirà a reproduir els comportaments que ell ha observat, per rebre aquestes recompenses, o reforçaments positius.

Els models als que un nen es veu exposat al llarg de la seva infància són molt variats. Des de la pròpia família més propera, fins a companys de classe, cosins, veïns, i fins i tot, i aquests també són de gran importància, models televisius, o dels mitjans en general.

- Aprentatge verbal

L'aprenentatge d'una habilitat social, d'una conducta prosocial, o d'un comportament determinat en general, també es pot donar a través únicament del canal verbal. Un nen acaba comportant-se d'una determinada manera si el pare li repeteix una vegada i un altra l'acció que n'espera del nen. Un exemple d'aquest aprenentatge seria quan els pares ensenyen al nen a demanar les coses dient "si us plau", o l'ensenyen a dir "gràcies" en els moments en que hem de ser agraits, etc...

- Aprentatge per *feedback* interpersonal

S'anomena *feedback* interpersonal a l'explicitació per part dels interactors i dels observadors de com ha estat el nostre comportament en una situació determinada.

A la vida real, aquest *feedback* el podem rebre d'una manera directa, a través de comentaris dels demés, o el podem rebre de forma indirecta, a través d'informació que nosaltres captem de la resposta dels altres al nostre comportament (un gest a la cara, una mirada, un badall,...).

El *feedback* interpersonal és un element molt important en les sessions d'entrenament d'habilitats socials, donat que molts cops, a les sessions, es convida als participants a analitzar, després d'un *rol-play*, quin ha estat el comportament de la persona que l'ha dut a terme, què es pot millorar, què ha fet bé, etc... Per tant és una manera molt bona de rebre informació del nostre entorn sobre com som nosaltres actuant en determinades situacions, sobre com posem en pràctica una o una altra habilitat social.

6. Marc pràctic.

6.1. Definició del problema

Diferents investigacions han trobat una relació entre la competència social en la infància i en l'adolescència, i el posterior funcionament social, acadèmic i psicològic de l'individu.

D'aquesta manera, un individu que mostri un nivell d'habilitats socials alt, serà capaç de relacionar-se amb el seu entorn de forma efectiva, rebent del mateix una sèrie de reforços socials que li serviran de motivadors per a seguir actuant de la mateixa manera i augmentaran la seva autoestima.

D'altra banda, una persona que tingui un dèficit en habilitats socials, tindrà moltes dificultats per relacionar-se amb els demés de forma efectiva, i segurament rebrà aïllament i rebuig per part del col·lectiu. Aquesta escassa o nul·la interacció amb els iguals es considera un important problema d'inadaptació social i constitueix un elevat risc de desenvolupar comportaments socials i personals conflictius i problemàtics, alhora que pot derivar en un trastorn psicològic en la mesura en que la persona, per suplir la carència d'habilitats socials, desenvolupa estratègies desadaptatives per resoldre els seus problemes o conflictes.

En el context escolar es produeixen interaccions entre els alumnes, i entre aquests i els professors. Aquestes interaccions comporten la necessitat d'establir una convivència saludable i eficaç, per poder aprendre en un clima positiu i afavoridor de bones conductes. A més, el període escolar dels alumnes és cada cop més ample, havent-se ampliat l'etapa d'escolarització obligatòria. Aquests fets transformen l'institució educativa i el seu entorn social, en l'entorn social de l'alumne durant molts anys de la seva vida: allà on es relacionarà amb els demés, es formarà una personalitat, viurà èxits personals, fracassos, i moltes més experiències, totes elles amb un important component interpersonal.

Una mostra de problemes existents a les escoles, que son simptomàtics d'una carència d'habilitats socials, o que mostren una baixa competència social, son els següents: conductes agressives entre els alumnes amb una freqüència elevada, falta de respecte entre ells en treballs cooperatius, no s'escolten els uns als altres, no escolten al professor quan aquest dona instruccions o explica la lliçó, parlen tots a la vegada sense respectar el torn de paraula, no demanen les coses de forma adequada, criden a classe, els hi falta capacitat per discutir, analitzar i donar solucions a un problema, etc...

Tots aquests problemes son una font de preocupacions pel professor, i tenen en comú les relacions entre els companys en diferents nivells d'interactivitat. Una educació en habilitats socials amb una presència més sòlida al currículum ajudaria a pal·liar, en gran mesura, la gran majoria d'aquestes problemàtiques i situacions. Aquest és el motiu principal pel qual crec de forma ferma en la necessitat d'instaurar programes de competència social a les escoles, que formin en habilitats socials als alumnes i els doti dels recursos suficients per a afrontar les situacions diàries de caire interpersonal, que tanta importància tenen en el desenvolupament psicosocial de la persona en aquestes edats.

D'aquesta manera, i un cop emmarcada la problemàtica que motiva la realització d'aquest treball, s'estableixen els següents objectius pel mateix:

Objectius:

- Promoure el desenvolupament de la competència interpersonal dels alumnes.

- Intervenir de forma precoç en la prevenció de futurs problemes d'adaptació a l'entorn social per part dels alumnes.
- Desenvolupar actituds de convivència positiva entre els alumnes, i entre els alumnes i els adults del seu entorn.
- Promoure l'adquisició de coneixements, tant teòrics com pràctics, de les habilitats socials, a través de l'elaboració i posada en pràctica d'una sèrie d'activitats d'aprenentatge enfocades a tal finalitat.

6.2. Proposta de la solució

Per a afrontar i intentar donar solució als problemes plantejats al punt anterior, la meua proposta consisteix en desenvolupar un conjunt de sessions per treballar diferents habilitats socials, que es durien a terme al llarg del curs escolar, i que formarien els alumnes en els diferents aspectes de la conducta social que son importants per a adquirir un nivell adequat d'habilitats socials.

Per a l'elaboració d'aquests continguts he fet servir com a referència i com a font de consulta, diferents programes d'habilitats socials ja provats i d'eficàcia contrastada, com ara els de Michelson⁵, Goldstein⁴ o Segura¹¹. Aquests programes senten les bases de quines habilitats s'han de considerar, com s'han de treballar aquestes habilitats (metodologia, morfologia dels grups, durada i freqüència de les sessions, etc...), i de quina manera es poden avaluar.

En un principi, l'àmbit d'aplicació d'aquest material és l'assignatura d'habilitats socials que es dona als alumnes de 1er i 3er d'ESO a l'institut on he realitzat les pràctiques, però en realitat, és un material que es pot treballar fora d'aquest àmbit. Un escenari apropiat per a treballar-lo és també l'hora de tutoria setmanal que du a terme el tutor amb el seu grup classe a qualsevol centre (tingui o no, assignatura d'habilitats socials). La idea és que sigui un material que el pugui aprofitar qualsevol docent, a l'hora de treballar la competència interpersonal dels seus alumnes.

6.3. Antecedents a l'estat espanyol

Els programes d'entrenament en habilitats socials a l'estat espanyol existeixen com a tals des de fa uns 25 anys. Durant aquest temps, els primers textos en espanyol que parlaven sobre el tema van ser traduccions de programes ja existents, gairebé sempre provinents dels Estats Units d'Amèrica. No va ser fins a començaments de la dècada dels 90 que diferents investigadors nacionals en el camp de la psicologia aplicada varen començar a editar els seus estudis.

En aquest punt del present treball descriuré els trets més importants dels programes d'entrenament d'habilitats socials amb més repercussió al nostre país, per tal de donar al lector una visió general més específica de cadascun d'ells, i per tal d'oferir la possibilitat d'aprofundir en l'estudi d'algun d'ells en el cas que es vulguin assolir coneixements més profunds en la matèria.

També parlaré de forma breu dels continguts de cada programa, de manera que es podran observar les diferències, o trets comuns, en quant a quines habilitats socials considera cada autor que han de ser treballades en un programa d'habilitats socials, i en el seu en particular.

Els tres primers programes que es mencionaran, que van ser els primers en aparèixer al nostre país (els tres nord-americans), es van traduir a finals dels anys 80 i

encara avui dia resulten una referència obligada per qualsevol persona que es vulgui fer coneixedor de la matèria. Son els següents:

i) Programa d'entrenament de les habilitats socials de Kelly

Al 1987 Jeffrey Kelly¹⁷ va publicar (original, 1982) la que va ser la primera guia pràctica en castellà per a intervenir en aquest camp. Ja incloïa un capítol important dedicat a les habilitats socials dels joves. Els continguts del programa de Kelly es basaven en les següents continguts: *salutacions, inici de relacions interpersonals, preguntar i respondre, emetre elogis, participació en una tasca o joc cooperatiu i responsivitat afectiva.*

ii) Programa d'habilitats socials infantils de Michelson i col·laboradors

Al mateix any que el programa anterior apareix la traducció del llibre de Michelson, Sugai, Wood i Kazdin¹⁸ (original, 1983), que està orientat de forma exclusiva a les habilitats socials infantils, i inclou com a novetat un gran nombre d'instruments d'avaluació de les mateixes. Els autors es centren, entre d'altres, en les següents habilitats socials: *emetre elogis, formular queixes, saber dir que no, demanar favors, preguntar perquè, defensar els propis drets, manteniment de converses, empatia, prendre decisions, afrontar i solucionar conflictes,...*

iii) L'aprenentatge estructurat de Goldstein i col·laboradors

A l'any 1989 es va traduir l'important estudi de Goldstein, Sprafkin, Gershaw i Klein¹⁹ (original 1980) dirigit a la millora de les habilitats socials en adolescents amb problemes de conducta, agressivitat i immaduresa. El mètode que plantejaren Goldstein i companyia s'anomenà mètode estructurat, ja que distribuïa l'aprenentatge de les habilitats socials en una sèrie d'estadis o nivells de la manera que segueix:

- Primeres habilitats socials (*escoltar, manteniment de converses, fer una pregunta, donar les gràcies, presentar-se a altre persones, emetre un elogi,...*).
- Habilitats socials avançades (*demanar ajuda, participar, donar instruccions, seguir instruccions, disculpar-se, convèncer els demés...*).
- Habilitats relacionades amb els sentiments (*conèixer els propis sentiments, expressar-los, comprendre els sentiments dels demés, expressar afecte,...*)
- Habilitats alternatives a la agressió (*demanar permís, compartir alguna cosa, ajudar els demés, negociar, defensar els propis drets,...*)
- Habilitats de planificació (*prendre decisions, analitzar la causa d'un problema, establir objectius, determinar les pròpies habilitats, concentrar-se en una tasca,...*).

iv) Programa d'habilitats d'interacció social de Monjas.

Aquest programa el va elaborar M^a Inés Monjas²⁰ l'any 1993. La seva finalitat era ser aplicat a nens i nenes en edat escolar amb problemes d'interacció social. Els continguts del seu programa estan estructurats en els següents apartats:

- Habilitats bàsiques d'interacció social (*somriure, saludar, fer presentacions, fer i demanar favors,...*)

¹⁷ KELLY, J.A., *Entrenamiento de las habilidades sociales*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 1987.

¹⁸ MICHELSON, L., SUGAI, D.P., WOOD, R.P. i KAZDIN, A.E., *Las habilidades sociales en la infancia. Evaluación y tratamiento*, Barcelona, Martínez Roca, 1987.

¹⁹ GOLDSTEIN, A.P., i col., *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*, Barcelona, Martínez Roca, 1989.

²⁰ MONJAS, I., *Programa de entrenamiento en habilidades en interacción social*, Salamanca, Trilce, 1993.

- Habilitats per fer amics i amigues (*reforçar als altres, iniciacions socials, unir-se al joc amb uns altres, ajudar, cooperar i compartir*)
- Habilitats conversacionals (*iniciar, mantenir i finalitzar converses, unir-se a les converses d'uns altres, respectar el torn de paraula,...*)
- Habilitats relacionades amb els sentiments (*expressar i rebre emocions, defensar els propis drets i opinions, identificar els propis estats d'ànim i els dels demés,...*)
- Habilitats de solució de problemes (*identificar problemes interpersonals, buscar solucions, anticipar conseqüències, prendre decisions,...*)

6.4. Entrenament i millora de les habilitats socials

Tal com s'ha comentat amb anterioritat, les habilitats socials es poden aprendre de diferents formes, i per tant, també es poden ensenyar. Les diferents estratègies o metodologies d'intervenció per ensenyar habilitats socials, s'acostumen a anomenar "Entrenament en habilitat social".

Aquests entrenaments en habilitats socials s'han dut a terme, en els seus orígens, sobretot en àrees més clíniques, en pacients amb alguna patologia psicològica, obtenint-se bons resultats. Al terreny educatiu en general, aquests entrenaments van arribar més tard, fa cosa de un parell de dècades al nostre país, i en principi, la tipologia d'estudiant a qui anaven adreçats aquests programes, eren els casos conflictius: alumnes amb problemes d'adaptació, disruptius i inadaptats, que havien desenvolupat conductes socials desadaptatives.

Actualment, aquests programes ja s'enfoquen des d'una òptica de prevenció. Ja no van adreçats a un determinat perfil social d'estudiant, sinó que van adreçats a la totalitat dels mateixos. Els resultats obtinguts en diferents estudis d'investigació han demostrat que els entrenaments en habilitats socials son molt efectius en l'ensenyament de conductes socialment hàbils a nens i nenes en edat escolar, o en adolescents.

6.5. Avaluació de les habilitats socials.

En qualsevol entrenament d'habilitats socials (i de qualsevol altra cosa també), és indispensable la realització d'una avaluació de tals habilitats. Els motius son obvis: conèixer l'estat inicial dels alumnes, valorar la seva progressió per tal de reconduir el programa, i finalment, conèixer l'estat final, el grau d'assoliment final d'habilitats socials de l'alumne.

Com a conseqüència de que el camp de les habilitats socials ha estat tractat des de multitud de disciplines científiques distintes (psicologia, psiquiatria, sociologia, pedagogia, etc...), cadascuna amb un enfocament diferent, existeixen moltes tècniques i instruments d'avaluació també diferents²¹. Aquest fet ha suposat una controvèrsia important entre els especialistes en la matèria, molts d'ells sovint en desacord respecte la validesa o fiabilitat d'un o altre mètode. A l'actualitat, per tal d'avaluar les habilitats socials d'una persona o d'un grup, no s'utilitza només una sola tècnica, sinó que es combinen varies metodologies i instruments d'avaluació, de manera que els resultats obtinguts son molt més fiables.

²¹ LEON RUBIO, J.M., *Habilidades sociales. Teoría, investigación y intervención*, Madrid, Síntesis, 1998 (Capítol 2: Evaluación de las habilidades sociales)

Els objectius principals que persegueix l'avaluació de les habilitats socials, són bàsicament dos:

- Indicació i disseny de la intervenció
- Control i seguiment dels resultat

Cal destacar que l'avaluació, en un programa d'entrenament en habilitats socials, és molt important que sigui de caràcter continua i formadora, per tal que el professor tingui informació durant el desenvolupament del programa de quina és l'evolució dels alumnes, i pugui prendre decisions respecte la metodologia de les sessions, i el funcionament de les mateixes, en general. D'aquesta manera, podríem parlar de tres tipus d'avaluació en funció del moment en que es duen a terme:

- Avaluació inicial: Serveix per a determinar el punt de partida del programa. Per definir quines habilitats socials disposa l'alumnat, en quin estat de desenvolupament es troba, i d'aquesta manera, tenir informació per tal de dissenyar les sessions del programa d'entrenament en una línia o en una altra.
- Avaluació continuada: És la que realitza el professor durant el desenvolupament del programa, bé a través de qüestionaris avaluadors, d'activitats, o de la observació directa sobre la conducta i l'actitud dels alumnes a la classe.
- Avaluació final: Es realitza al final del programa d'entrenament i serveix per valorar l'evolució de l'alumne des del principi del mateix fins al moment final. Aquesta avaluació també dona informació al professor sobre l'èxit del propi programa, tal com ha estat dissenyat, i d'aquesta manera, permet prendre decisions per a una futura implementació del programa sobre un altre grup d'alumnes.

Pel que fa a la tipologia d'instruments d'avaluació, aquesta també és molt extensa i específica. Podem agrupar totes elles, però, en tres grans blocs de tècniques o d'instruments d'avaluació: **qüestionaris d'avaluació**, **entrevistes personals** i **tècniques d'observació directa**.

- Qüestionaris d'avaluació

Els qüestionaris d'avaluació constitueixen els instruments d'avaluació més utilitzats, tant en la pràctica professional, com en la recerca. Les dades que s'obtenen de les respostes de tots els ítems, o millor dit, la nota mitja dels mateixos, proporciona una informació general aproximada del nivell de competència de la persona en una habilitat o àrea determinada.

Tenen l'avantatge que permeten avaluar un ampli ventall d'habilitats, poden ser complimentats amb relativa facilitat, i permeten avaluar un nombre de persones elevat en poc temps.

Pel que fa als inconvenients, cal dir que poden resultar inconsistents degut a les diferències que de vegades existeixen entre les respostes d'un individu, i la seva conducta real. Aquest fet es dona per motius diversos: desig de presentar-se de forma positiva de la persona, percepció errònia d'un mateix, etc... Cal mencionar també com a inconvenient, la dificultat que existeix en reflectir de forma adequada a cada ítem les diferents situacions que volem avaluar.

En qualsevol cas, i tenint en compte els avantatges i els inconvenients, els qüestionaris resulten un instrument molt pràctic per conèixer la percepció d'un mateix que poden tenir en un moment donat els nostres alumnes, així com la seva competència social. No obstant, i atenent als inconvenients, no podem obviar el fet de complementar els qüestionaris amb d'altres tècniques d'avaluació que ens ajudin a tenir uns resultats més exactes.

- Entrevistes personals

L'entrevista personal és un altre instrument molt vàlid per tal d'avaluar la competència social d'una persona. En aquest cas, però, es tracta d'un instrument més indicat per a tractaments individuals, és a dir, per a realitzar intervencions o programes individualitzats de competència social.

L'avantatge principal que presenta aquest instrument és que permet recollir informació de primera mà de la persona en qüestió, a la vegada que s'observa la seva conducta mentre transcorre l'entrevista. En aquest sentit, existeixen alguns formats d'entrevista que van a buscar la resposta de l'individu davant de situacions concretes que planteja l'entrevistador, i que situen l'entrevistat en una situació òptima per demostrar alguna habilitat social.

En un programa d'habilitats socials com el que es planteja en aquest treball, però, més dirigit al treball en grup gran, la utilització d'aquest instrument avaluador en principi queda descartada, excepte per casos molt puntuals.

- Observació conductual

L'observació de les conductes dels individus és un instrument d'avaluació de les habilitats socials molt útil i necessari en el desenvolupament de programes d'entrenament d'habilitats socials a nivell grupal, com el que es planteja en aquest treball.

Existeixen diferents nivells o tipus d'observació, que es poden diferenciar entre si en funció de diferents factors, com per exemple el context d'interacció social (si aquest és real, o és un *rol-play* o simulació), la naturalesa del comportament (natural o simulat) o la duració de la interacció social (breu, semiextensa o extensa).

Com hem dit, en el decurs de les sessions que es plantegen en aquest treball, l'observació de la conducta dels alumnes és una eina que ha de fer servir de forma constant el professor que guia la sessió, per que d'aquesta manera obté una informació molt real de la conducta social dels alumnes que hi participen. Aquesta observació no només l'ha de dur a terme durant la part pràctica de la sessió (desenvolupament del *rol-play*), sinó durant el transcurs de tota la sessió, atenent al comportament i l'actitud dels alumnes a l'hora de parlar en públic, de respectar el desenvolupament de la sessió, els companys, etc...

Per tal d'avaluar quin és el grau de conducta assertiva (molt lligat a la competència social) dels alumnes que duren terme les sessions que es plantejaran en aquest treball, he optat per realitzar als alumnes una adaptació del qüestionari anomenat "**Escala de comportament assertiu per a nens**", també conegut com a **CABS**, realitzat per Michelson²² i els seus col·laboradors, el qual l'he extret del Programa de competència social de Segura, Arcas, i Expósito²³ (veure annexes).

Aquesta prova es basa en el model sobre la **conducta assertiva** en nens i adolescents que van presentar aquests autors. Suposa que la conducta assertiva és un estil d'interacció positiu que reafirma els drets i opinions propis, sense ferir els sentiments dels altres i sense conformar-se de forma passiva.

Al finalitzar el programa es passarà als alumnes una altra adaptació del mateix qüestionari per tal d'avaluar quina ha estat l'evolució en aquest tipus de comportament per part dels alumnes participants.

²² MICHELSON, L., *Las habilidades sociales en la infancia*, Barcelona, Martínez Roca, 1987

²³ SEGURA, M., ARCAS, M., EXPÓSITO, J. R. *Programa de competencia social. Departament d'Ensenyament*.

A banda d'aquests dos qüestionaris, i tal com ja s'ha comentat anteriorment, el professor té a la seva disposició uns instruments d'avaluació, com són la observació directa o les activitats que han de realitzar els alumnes a cadascuna de les sessions, que permetran al mateix dur a terme una **avaluació continuada** del procés d'aprenentatge dels alumnes durant aquest programa.

7. Descripció de la solució

Com ja s'ha comentat al punt 6.2 del present treball, la proposta de solució que es dona a la problemàtica observada és la creació d'un conjunt de sessions que tenen com a objectiu treballar algunes habilitats socials a través d'una sèrie d'activitats.

Per a la realització del material per treballar les habilitats socials, objectiu d'aquest treball, m'he basat en els programes d'entrenament d'habilitats socials de més rellevància i importància, com són el programa de Goldstein, Michelson o, ja d'autors espanyols, Segura i Monjas. Aquests dos últims són a la vegada adaptacions dels dos primers, que són referència obligada dins la matèria.

Les característiques principals d'aquests programes d'entrenament de les habilitats socials són les següents:

- Són programes cognitius – conductuals, perquè es centren, tant en l'ensenyament de comportaments socials, com en l'ensenyament de comportaments cognitius i afectius.
- Es basen en una instrucció directa de les diferents habilitats, la qual cosa requereix un treball sistemàtic i planificat, que implica el desenvolupament d'activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment d'uns objectius.
- Es pretén, d'una banda, ensenyar comportaments que el nen no posseeix, i d'altra banda, disminuir comportaments o conductes inadequades.
- Estan pensats per a ser utilitzats en aules d'Educació Infantil, Primària i Secundària, pel professorat, per la qual cosa s'utilitzen tècniques i procediments d'ensenyament senzills, els quals no requereixen de gaire temps ni esforços pel seu domini i aplicació.

Pel que fa a la metodologia o les tècniques d'ensenyament que s'utilitzen en les sessions d'aquests programes d'ensenyament, aquestes no es limiten a l'aplicació d'una única metodologia. Està demostrat que el rendiment més alt en aquests programes d'entrenament d'habilitats socials s'obté quan es fan servir durant les sessions, diferents metodologies combinades, de forma que es minimitzen les carències que pugui tenir cadascuna i se n'aprofiten els beneficis de totes elles. D'aquesta manera, a les sessions hi podem trobar des de tècniques d'instrucció directa (el professor explica en que consisteix l'habilitat social de que és objecte la sessió, parla dels beneficis de fer-la servir, posa exemples, etc...), a discussions o diàlegs en grup, o a *rol-playings* amb *feedback* posterior. Més ben dit, les sessions es construeixen en base a la suma de totes aquestes metodologies.

Amb tot això, el **procés d'ensenyament** en que es fonamentarà la majoria de sessions que plantejaré serà el següent:

- ▶ Instrucció verbal, diàleg i discussió
- ▶ Modelatge
- ▶ Pràctica
- ▶ *Feedback* i reforç
- ▶ Activitats per a fer a casa

1. Instrucció verbal, diàleg i discussió

L'objectiu d'aquesta part inicial de la sessió és que l'alumne assoleixi el concepte de l'habilitat que es treballarà, a partir de la seva delimitació i especificació. El professor també ha de comentar en aquesta part la importància i la rellevància que tenen per al nen el fet de saber utilitzar de forma correcta tal habilitat, i normalitzar la seva utilització en la seva conducta del dia a dia.

Un altre objectiu important d'aquesta fase de la sessió és identificar els components conductuals específics de cada habilitat.

2. Modelatge

En aquesta part de la sessió, un cop ja es té clar en que consisteix l'habilitat social a treballar, es tracta de posar exemples de situacions reals a on s'hauria d'utilitzar aquesta habilitat. Aquests exemples els pot posar directament el professor, però és molt recomanable que participin també els alumnes, proposant situacions que ells coneguin del seu dia a dia, en les quals es pugui aplicar l'habilitat social que s'està treballant. Un cop plantejada la situació, el professor ha d'aplicar de forma oportuna tal habilitat de forma que serveixi com a exemple per la resta de la classe.

3. Pràctica

Després d'haver dialogat sobre l'habilitat / objectiu d'aprenentatge, i d'haver observat diferents models que mostren les conductes necessàries per arribar a assolir-la, cal posar-la en pràctica. Es tracta d'assajar aquestes conductes per tal de que puguin arribar a formar part del repertori conductual de cadascun dels alumnes.

L'instrument d'aprenentatge que s'utilitza per a aquesta finalitat és el *rol-play*. A través del plantejament d'una situació, els alumnes hauran d'intentar actuar en la mateixa aplicant l'habilitat social que s'està treballant, mentre la resta d'alumnes que no intervenen en el *rol-play*, actuen com a observadors, per tal de, posteriorment, emetre el seu "veredict" (que anomenarem *feedback*), sobre la idoneïtat de l'actuació duta a terme per l'alumne.







4. Feedback i reforç

Quan l'alumne o alumnes participants en el *rol-play* finalitzen la seva intervenció, on han intentat posar en pràctica la conducta social treballada, el professor i els companys els hauran d'aportar informació sobre com ho han fet. Es tracta de, tots plegats, aportar reforç positiu a la conducta desenvolupada per l'alumne, incidint en els aspectes que podria millorar, sempre des d'un punt de vista constructiu.

5. Activitats per fer a casa

La última part de la sessió consisteix en proposar l'aplicació de l'habilitat social estudiada, fora del context de l'aula, en les situacions quotidianes del dia a dia dels alumnes, ja sigui a l'escola, a casa, amb la família, els amics, al supermercat, etc... La idea és plantejar una activitat que els alumnes hauran de dur a terme, a través de la qual tindran la possibilitat d'aplicar la conducta social apresada a classe. A la següent sessió, les diferents experiències que hauran recollit els alumnes durant la setmana, es compartiran en grup de forma que un altre cop hi pugui haver un *feedback* que serveixi a l'alumne a identificar el seu grau d'evolució o d'assoliment de l'habilitat social en qüestió.

Seguint aquest procés d'ensenyament, les habilitats socials que proposo per ser treballades en el conjunt de sessions que he desenvolupat, són les següents:

-  **Iniciar i mantenir converses**
-  **Assertivitat**
-  **Fer i rebre crítiques**
-  **Demandar un favor**
-  **Defensar els propis drets**
-  **Arribar a acords**

Aquest conjunt d'habilitats socials, si bé no engloba la quantitat d'habilitats que es plantegen en els diferents programes d'entrenament de les mateixes en quant a

quantitat, si crec que son un recull bastant significatiu de tot el conjunt. Per a la selecció d'aquest grup d'habilitats socials he fet servir com a criteri principal, el seu grau d'importància respecte les demés. Aquest fet ha donat com a resultat un recull d'algunes de les habilitats socials de més importància.

L'ordre en que he organitzat les sessions, està fonamentat en la teoria de l'aprenentatge constructiu. D'aquesta manera, és necessari haver assolit els conceptes de les sessions inicials, per tal de poder assolir els conceptes o les habilitats socials de les sessions posteriors. De la mateixa forma, el grau de dificultat de les primeres habilitats socials que es treballen, és inferior al de les últimes, afavorint d'aquesta manera un assoliment d'aquestes habilitats de forma gradual.

8. Material elaborat

Sessió nº1: Introducció

La primera sessió és de caràcter introductori, i està orientada a transmetre als alumnes el **concepte d'habilitat social**, així com a explicar al grup la **metodologia** que es seguirà a cadascuna de les sessions. També es realitzarà en aquesta primera sessió un **qüestionari d'avaluació** de les habilitats socials, concretament, un per a avaluar el nivell d'assertivitat dels alumnes.

Objectius de la sessió

- ✚ Conèixer el concepte d'habilitat social.
- ✚ Valorar la necessitat de tenir habilitats socials.
- ✚ Explicar la metodologia que es seguirà en les sessions posteriors.

Concepte d'habilitat social:

- ✚ És la forma com ens comportem i el que diem quan estem amb els demés.
- ✚ A la comunicació entre persones, hi han "males maneres", i "bones maneres". Les unes ens aporten problemes, les altres beneficis.
- ✚ No és igual la forma com parlem amb un amic, a la forma com parlem als nostres pares. Tampoc és igual la forma com parlem a un amic que està trist, a la forma com parlem a un amic que està eufòric. Cada situació requereix una forma de dirigir-se a l'altra persona.
- ✚ Existeixen habilitats socials "fàcils" de dur a terme, com per exemple, "fer un elogi a algú", però també n'existeixen de més difícils de dur a terme, com per exemple "saber dir no" a un amic que ens demana un favor, de forma que no s'enfadi amb nosaltres.

Preguntes per a comentar en grup:

- ✚ Què son les habilitats socials?
- ✚ Per què son importants les habilitats socials?
- ✚ Podeu posar exemples de situacions en les que és bo tenir habilitats socials?
- ✚ Podeu posar exemples de situacions en les que és important tenir cura amb el què es diu i de la forma en què es diu? Per què?

Metodologia:

Les sessions que es duren a terme seguiran una estructura com la que segueix:

Instrucció verbal, diàleg i discussió

Es presentarà l'habilitat social que es tractarà a la sessió. Coneixerem en què consisteix, per a què és important, i es posaran exemples de situacions en les que sigui útil utilitzar-la.

Modelatge

Es duran a terme exemplificacions, casos concrets, a on es podrà veure per part dels alumnes, quina és la manera correcta d'utilitzar l'habilitat social en qüestió, atenent als beneficis a nivell social que ens aportarà.

Pràctica

Aquesta part correspon a la representació per part d'un grup d'alumnes, d'un joc de rol, o *rol-play*, en el que s'intentarà reproduir la conducta social adequada per l'habilitat social que s'estigui treballant durant la sessió. Els alumnes que no intervenen directament en el *rol-play* actuaran com a observadors per tal de comentar posteriorment quins aspectes es poden destacar en positiu i en negatiu, de la conducta de cada participant del *rol-play*.

Feedback i reforç

Durant aquesta part de la sessió, es tractarà de comentar en grup les observacions que han dut a terme els alumnes que no han participat al *rol-play*, juntament amb el professor, per tal de que els alumnes que participaven, puguin prendre consciència de quina és la seva conducta en determinades situacions, i poder així treballar-se-la.

Activitats per fer a casa

Finalment, es plantejaran tasques per a realitzar durant la setmana, a través de les quals els alumnes hauran de fer observacions del seu entorn social, i fins i tot, posar en pràctica l'habilitat que s'ha treballat a la sessió anterior. La idea és comentar al principi de la següent sessió, en grup, quines han estat les experiències de tots plegats durant la setmana.

Realització del qüestionari d'avaluació inicial

Per finalitzar aquesta primera sessió, es durà a terme el qüestionari d'avaluació inicial que s'adjunta als annexes, que mesura el **grau de conducta assertiva** dels alumnes. Aquest qüestionari consta de 25 preguntes de tipus test (en les que l'alumne ha d'escollir entre tres opcions, quina duria a terme en la situació que se li planteja) i de 5 preguntes obertes, aquestes per avaluar **els pensaments causal, alternatiu, conseqüencial, de perspectiva i de mitjans-fins**. El qüestionari es pot dur a terme en uns 15 minuts.

Sessió nº2: Iniciar i mantenir converses

Aquesta primera sessió gira entorn a l'habilitat social **d'iniciar i mantenir converses**. Es tracta d'una habilitat bàsica i necessària, la qual sovint es pensa que és patrimoni de tothom, però que en realitat hi ha persones que tenen dificultat en dur-la a terme. Aquestes persones pateixen conseqüències negatives per que molts cops no poden expressar allò que voldrien.

Objectius de la sessió

- ✚ Explicar avantatges i inconvenients de practicar correctament aquesta habilitat.
- ✚ Fer preguntes obertes al grup per tal que aquest discuteixi sobre el tema, i evitar d'aquesta manera una sessió merament expositiva per part del professor.
- ✚ Posar en pràctica a través de *rol-plays* situacions fictícies a on els alumnes puguin practicar aquesta habilitat.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

La sessió d'avui gira entorn a l'iniciació i el manteniment de converses amb els demés. Se'ls hi ha d'explicar als alumnes que és una cosa que es fa normalment, però que no a tothom li resulta senzill de fer, perquè algunes persones no han après o no han practicat aquesta habilitat.

Posteriorment passàrem a enumerar avantatges i inconvenients de participar en converses. Podem aplicar la tècnica de la pluja d'idees en aquest punt, i d'aquesta manera fomentar la participació de tot el grup. També realitzaríem algunes preguntes obertes perquè respongués algun alumne, com per exemple: *Quants de vosaltres sabeu com iniciar una conversa?, Què feu quan s'acaba el tema de conversa?*

Existeixen una sèrie de recomanacions a l'hora d'iniciar o mantenir una conversa, les quals son força útils. Es poden exposar també al grup.

Iniciar converses

Components verbals:

- ✚ *És important no enrotllar-se massa al saludar. Basta amb frases del tipus "Hola. Em dic Xavier" o "Hola. Soc el veí del costat"*
- ✚ *Preguntar el nom a l'interlocutor. Dir el nom estableix proximitat en les primeres converses amb persones desconegudes. És molt útil, per a aquest motiu, memoritzar-lo quan ens el diguin.*
- ✚ *Explicar les pròpies intencions, però sense profunditzar massa al principi.*

Components no verbals:

- ✚ *És de gran importància mirar als ulls de l'interlocutor. Això dona confiança a l'altra persona, alhora que ens dona informació a nosaltres respecte com fa sentir el nostre missatge al nostre interlocutor.*

- ✚ *L'utilització del somriure distensiona i relaxa molt la conversa en determinades situacions.*
- ✚ *Hem de mantenir la distància adequada amb el nostre interlocutor. Ni molt lluny (transmet desconfiança, desinterès), ni molt a prop (transmet agressivitat, envaïm l'espai de l'altre).*

Mantenir converses

Components verbals:

- ✚ *Formular preguntes obertes del tipus "Com et va anar el partit el cap de setmana?" o "Explica'm que et va passar?"*
- ✚ *Per canviar de tema és important escollir el moment oportú. Es pot fer un petit resum del tema anterior i plantejar-ne un de nou: "Hi ha una altra cosa que m'agradaria comentar-te".*
- ✚ *Si es produeix una interrupció, convida a l'altra persona a continuar parlant: "Jordi, m'explicaves que havies passat un cap de setmana molt bo, no?"*

Modelatge

En aquest moment de la sessió, el professor explicarà la forma correcta d'iniciar i de mantenir una conversa amb algú. Per a aquest fi, el professor demanarà la col·laboració de dos "voluntaris" per tal d'exemplificar davant el grup aquests quatre passos:

1. Saludar a l'altra persona.
2. Iniciar una petita conversa.
3. Observar si l'altra persona ens està escoltant.
4. Començar amb un tema.

Pràctica

Per grups, els alumnes hauran d'escriure un guió per iniciar i mantenir una petita conversa amb algú, en les situacions que es descriuen a continuació. Posteriorment, cada grup posarà en pràctica el seu guió fent una representació davant del grup, tipus *rol-play*. Unes situacions possibles podrien ser les següents:

- ✚ *Al principi de curs tens un company de classe que és nou. A tu et cau bé però encara no hi has parlat mai amb ell, i t'agradaria fer-ho.*
- ✚ *T'has apuntat a un curs de natació i necessites que algun company t'expliqui com funcionen les dutxes, vestidors, etc...*
- ✚ *A la classe de música, avui comença una companya nova. La professora l'ha fet seure al teu costat.*

Feedback i reforç

Quan els alumnes han representat els seus guions per grups, el professor els dona informació de la seva execució, proporcionant al mateix temps un reforçament social (elogis, compliments, aprovacions) per les conductes correctes. Si l'actuació de l'alumne no és del tot

correcta, el professor li proporciona un *feedback* correctiu, oferint-li pistes sobre com hauria de corregir la seva resposta.

Al mateix temps, la resta de la classe també ha de jugar aquest paper de realitzar un *feedback* al grup que ha actuat, per tal d'ajudar els seus integrants a millorar en la pràctica d'aquesta habilitat.

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Durant aquesta setmana posa en practica el que hem après avui i intenta iniciar una conversa amb un noi, una noia, i un adult. Fixa't bé en com ho fan els demés, quins estils de personalitat observes (passiu, agressiu o assertiu), com inicien converses, com les mantenen i com les acaben.

Activitat 2: Participa en una conversa que ja estigui iniciada. Presta molta atenció a com ho fas, i als resultats obtinguts. Pren nota de tot plegat i ho comentarem a la propera sessió a classe.

Sessió nº 3: Assertivitat

En aquesta sessió és important que des del principi, quedi clar que una de les idees bàsiques de l'ensenyament de les habilitats socials consisteix en aprendre a observar la diferència entre la conducta o comportament passiu, agressiu, i assertiu.

Una altra idea a transmetre en aquesta sessió és remarcar la importància de defensar els nostres drets, de forma assertiva. Hem d'aprendre a detectar quan els nostres drets estan sent vulnerats per alguna persona, i ser capaç de defensar-los assertivament.

Objectius de la sessió

- ✚ Definir què és l'assertivitat.
- ✚ Prendre consciència de que defensar els nostres drets és una característica del desenvolupament de les habilitats socials.
- ✚ Diferenciar els comportaments passiu, agressiu, i assertiu.
- ✚ Valorar les conseqüències de tenir una conducta passiva, agressiva o assertiva.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

- ✚ S'introdueix el concepte d'assertivitat:
- ✚ És deixar que els demés sàpiguen el que sents i penses d'una forma que no els ofengui, però que al mateix temps et permeti expressar-te.
- ✚ És reconèixer i respectar els sentiments, opinions i desitjos dels demés, de forma que no t'imposes i no permetes que ningú s'aprofiti de tu.
- ✚ Ser assertiu no és només una qüestió de bones maneres. És una forma de comportar-se davant els altres, de manera que els permet conèixer les teves idees i sentiments, sense menysprear o ignorar les seves.
- ✚ Tenir una conducta assertiva és tenir una conducta intermitja entre la passiva (no respectar-se a un mateix. No expressar el que un pensa o sent) i l'agressiva (expressar-se sense respectar els demés).

Modelatge

Es posen exemples de resposta passiva, agressiva i assertiva. S'explica que s'obté amb cadascuna d'elles.

Possible exemple: Sospites que un amic ha agafat prestat un dels teus llibres sense demanar-te'l abans. Pots dir:

Tu: Ja t'he enxampat robant-me el llibre de matemàtiques!!

Jaume: Ho dius seriosament? Només l'havia agafat prestat...

Tu: Segur que si... (*de forma sarcàstica*). Gràcies per demanar-me'!!!

Jaume: Té. Quedat amb el teu llibre....

Aquesta seria la **resposta agressiva**, donat que:

- ✚ No has dit el que realment volies dir.
- ✚ És possible que el teu amic s'hagi enfadat amb tu, i acabi actuant de la mateixa manera que tu.
- ✚ Es possible que perdís aquest amic, perquè l'has atacat verbalment, i l'has fet sentir avergonyit.

Un altre tipus de resposta per a la mateixa situació seria la següent:

Tu: No trobo el meu llibre de matemàtiques. Espero que ningú me l'hagi pres.

Jaume: Ostres! L'he agafat jo. Pensava que no et molestaria.

Tu: Vaja...pensava que l'havia perdut.

Jaume: No. No pateixis. El tinc jo.

Aquesta resposta seria una **resposta passiva** donat que:

- ✚ No has dit el que realment volies dir.
- ✚ Pot ser que en el futur el teu amic s'intenti aprofitar de tu un altre cop, perquè no ha entès que aquest comportament et molesta.
- ✚ Podria ser que no et tornés el llibre.

Finalment, un altre tipus de resposta seria:

Tu: Perdona Jaume, has agafat el meu llibre de matemàtiques? No el trobo per enlloc.

Jaume: Oh, si! Espero que no et molesti. Es que el necessitava per fer un problema.

Tu: D'acord. No m'importa que me l'agafis prestat, però, si us plau, demana-me'l abans. Així no pensaré que l'he perdut.

Jaume: D'acord. És que tenia pressa.

Aquesta resposta seria **assertiva**, perquè:

- ✚ Evites que el teu amic s'enfadi.
- ✚ Probablement, et tornarà el llibre.
- ✚ Segurament, aquest malentès no es tornarà a donar, perquè heu aclarit les intencions de cadascú.

Pràctica

Per grups, elaborar un guió de resposta assertiva per a cadascuna de les següents situacions. Després cada grup representarà un dels seus guions davant la resta de la classe.

Situació 1: Un amic et demana que li facis un favor: que el dugis en moto durant l'intercanvi de classe a casa seva, a buscar el quadern de llengua que necessita per a la següent classe.

Situació 2: Al pagar al bar de l'institut, et tornen 50 cèntims de menys.

Situació 3: Els companys de classe que seuen darrera teu no paren de xerrar, i et distrauen.

Situació 4: El teu professor, enfadat, et diu que has tornat a suspendre i que no treballes res. Tu havies estudiat molt per a aquest examen.

Feedback i reforç

Durant la posada en escena per part de cadascun dels grups d'un dels seus guions amb respostes assertives, tant la resta de la classe com el professor, donaran opinions respecte el grau d'assertivitat de la resposta elaborada.

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Cada dia existeixen moltes situacions en les que pots posar en pràctica una conducta assertiva a l'hora de donar una resposta, fer una petició, etc... Descriviu dues d'aquestes ocasions que hagi viscut durant la setmana. Per a cada cas:

- a) Descriviu la situació.
- b) Quin tipus de resposta es va donar?
- c) Quina hagués estat una resposta més assertiva?

Activitat 2: Intenta fer una llista de tantes situacions com puguis en les que seria oportú oferir una resposta assertiva.

Sessió nº 4: Fer i rebre crítiques

Abans de començar a entrar en la sessió d'avui, repassarem per sobre els conceptes claus de la sessió anterior i farem llegir les activitats encomanades a alguns alumnes. Hem de procurar oferir les correccions necessàries i també proporcionar reforços positius als alumnes que han fet correctament les activitats.

L'habilitat social que treballarem en aquesta sessió és la de **saber fer i rebre una crítica**. En realitat, son dues coses diferents, que ens fan sentir emocions diferents, però totes dues molt importants per a una relació interpersonal positiva. Una queixa és una manifestació sobre algú o alguna cosa, que no ens agrada. És important prendre consciència de que quan una persona ens expressa una queixa és perquè vol que modifiquem alguna cosa que no li agrada del nostre comportament. Avui veurem de quina manera hem de fer una crítica, i de quina manera hauríem d'afrontar i d'encarar el rebre una crítica.

Objectius de la sessió

- ✚ Explicar els avantatges i inconvenients de fer correctament una crítica, i de saber-la rebre també correctament.
- ✚ Fer preguntes al grup classe per tal que siguin ells qui vagin arribant a conclusions correctes respecte aquestes habilitats socials.
- ✚ Posar en pràctica aquestes habilitats a través de l'escenificació de *rol-plays*, que aniran acompanyats de *feedbacks* posteriors per part del grup i del professor.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

Per començar aquest apartat, serà bo fer una sèrie de preguntes obertes al grup amb la intenció de generar una petita discussió o intercanvi de punts de vista sobre el tema. Les preguntes poden ser del tipus “*Us és difícil dir-li a algú que no us agrada alguna cosa que ha fet?*”, “*Com us sentiu quan ho feu?*”, “*Us molesta quan algú us diu alguna cosa negativa de vosaltres?*”, “*Com us sentiu?*”.

Tot seguit el professor donarà alguns consells a tenir en compte a l'hora de realitzar de forma correcta una queixa, i a l'hora de rebre-la.

Per a formular una queixa...

- 1) Pensar quina és la queixa (quin és el problema?).
- 2) Decidir a qui ens hem de queixar.
- 3) Dirigir la queixa a aquella persona, tenint en compte que hem de ser amables, assertius, i no fer-ho en públic.
- 4) Proposar algun suggeriment per a resoldre el problema.
- 5) Preguntar a l'altra persona com s'ha sentit.

Quan hem de formular una queixa, en general, hi un tipus de comunicació verbal, o un tipus de missatge, que funciona molt bé. Es tracta de parlar en primera persona. La fórmula que s'ha d'aplicar per a formular una queixa amb aquesta tècnica és la següent:

- ✚ **Descriure el fet**, situació, conducta o comportament que et generen el problema, de forma breu (“*Quan arribes tard els dies que quedem...*”)

- ✚ **Expressar com em sento** respecte el comportament anterior (“...em sento una mica decebuda i poc valorada per part teva.”)
- ✚ **Fer una petició** demanant un canvi (“M’agradaria que quan quedéssim a una hora intentéssis ser puntual”).

Per a rebre una queixa....

- 1) Escoltar la queixa amb atenció.
- 2) Demanar a l'altra persona que ens expliqui tot allò que no hem entès.
- 3) Dir-li si hem entès la queixa
- 4) Suggestir, si es possible, una solució favorable per a les dues parts.

Quan rebem crítiques, un error que sovint es comet, és intentar justificar-nos davant de la crítica. Hem de pensar que si rebem una crítica, possiblement l'altra persona tingui part de raó, i possiblement farem millor en escoltar-la amb atenció i intentar esbrinar com es sent realment. Algunes idees que funcionen molt bé quan ens toqui rebre alguna crítica són aquestes:

- ✚ Escoltar amb atenció ens pot ajudar a millorar com a persones, en tant és possible que descobrim defectes nostres que no coneixiem.
- ✚ No tenir por a reconèixer els nostres errors. A partir d'aquest moment és quan els podrem rectificar.
- ✚ Podem sol·licitar una major informació o inclús alternatives de millora, a la persona que ens està realitzant la crítica.

Modelatge

Entre tota la classe, i després de presentar una situació concreta, es discutirà sobre quina seria la forma agressiva, passiva i assertiva de presentar una queixa en la situació donada. Quan s'ha arribat a una conclusió, podem representar cadascuna de les queixes amb la col·laboració d'alguns alumnes. El professor, en aquest punt, ha de fer incís en la manera com es poden sentir les persones durant el desenvolupament de les converses.

La situació pot ser, per exemple, una com aquesta: “Son les 11 de la nit i fa mitja hora que estàs al llit intentant dormir. La teva germana gran, però, està amb l'ordinador fent soroll amb el teclat i escoltant música. Tu tens examen l'endemà i necessites descansar.”

Pràctica

El professor farà representar a alumnes per parelles, unes situacions fictícies en les quals un hagi de formular una queixa a un altre. El professor pot demanar els alumnes que realitzin la queixa de forma assertiva, passiva o agressiva.

Possibles situacions a representar serien les següents:

- ✚ Has demanat un tallat amb la llet molt calenta, com a tu t'agrada, però te l'han ficada natural. Que fas?
- ✚ Un company de classe ha fet un comentari de les teves ulleres noves que no t'ha agradat gens, davant de la resta de la classe.
- ✚ Al cinema, hi ha dos nois davant teu que no paren de xerrar i no et deixen veure la pel·lícula.

Feedback i reforç

Durant les representacions realitzades pels alumnes al punt anterior, el professor i els alumnes, donaran la seva opinió en forma de *feedback*, als alumnes que estaven actuant. S'ha de fer incís en l'actitud que han transmès mentre es queixaven, com s'ha fet la crítica (assertivament?), com s'ha rebut la crítica, si s'ha parlat en primera persona i fent referència a la conducta de l'altre i no a la seva persona directament,.....

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Observa a la televisió (a les notícies, per exemple) alguna situació en la que creguis que algú podria realitzar una queixa a algú altre. Escriviu què faríeu vosaltres en tal situació.

Activitat 2: Durant la setmana, penseu en la possibilitat de formular una queixa a algú i intenteu dur-la a terme. Paeu atenció a com us sentiu i com ho rep l'altra persona.

Sessió nº 5: Demanar un favor

Com a cada sessió, els primers minuts d'aquesta classe es dedicaran a repassar els conceptes claus vistos a la sessió anterior, a través del repàs de les activitats que s'havien de fer durant la setmana. El professor ha d'oferir reforç positiu a aquells alumnes que hagin fet tals activitats.

L'habilitat que es treballarà durant aquesta sessió és la de **demanar un favor de forma correcta**. Molta gent no és capaç de demanar un favor, ja sigui per timidesa o per orgull, mentre que d'altres persones tenen per costum el demanar que els hi facin gairebé tot. Saber demanar un favor consisteix primer en reconèixer que en determinades situacions necessitem l'ajuda d'una altra persona, i segon, en demanar-ho d'una forma amable i assertiva.

Objectius de la sessió

- ✚ Explicar els avantatges i inconvenients de demanar un favor a algú d'una forma correcta.
- ✚ Entendre que la forma més efectiva de demanar un favor és des de l'assertivitat.
- ✚ Posar en pràctica aquestes habilitats a través de l'escenificació de *rol-plays*, que aniran acompanyats de *feedbacks* posteriors per part del grup i del professor.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

Abans d'explicar al grup quines son les tres possibles maneres de demanar un favor, serà bo que aquest reflexioni sobre algunes qüestions: "*Què passa quan ens demanen un favor, gairebé com una obligació?*", "*Com ens sentim?*", "*I si la persona que ens l'ha demanat ho ha fet d'una forma humil i respectuosa?*", "*Com ens hem sentit aleshores?*".

Com hem comentat al principi, aquesta habilitat social té dues vessants. La primera és la de reconèixer el moment en que necessitem ajuda des de la humilitat i des de la necessitat. Molta gent no demana favors per por a mostrar-se més dèbil que els altres, o inferior a ells, quan no és així. Un cop assumim que necessitem algun tipus d'ajuda, hem de saber-la demanar de forma efectiva i justa.

Existeixen tres formes de demanar un favor:

- ✚ **Inhibidament.** O sigui, amb por i timidesa.
- ✚ **Agressivament.** Mostrant-se gairebé exigent davant l'altra persona, i fins i tot amb amenaces.
- ✚ **Assertivament.** Amb bones paraules, sense exigències, i explicant-nos bé.

La forma com hem de demanar un favor és la forma assertiva. No hem de ser tímids ni tenir por de res, i tampoc hem de ser exigents ni agressius.

Modelatge

El professor pot demanar en aquest moment de la sessió, que siguin els alumnes els que plantegin exemples de situacions en les que algú necessitaria demanar un favor a l'altre persona. D'aquesta manera els exemples que diran ells mateixos, seran més representatius de la seva realitat, i s'hi "ficaran en el paper" amb més facilitat.

Un cop hem consensuat entre tot el grup un exemple de situació vàlida, es tractarà de discutir entre tots quina seria la forma agressiva de demanar el favor, quina la forma passiva, i quina seria, finalment, la forma assertiva de fer-ho. Tant en la forma agressiva com en la forma assertiva, el professor ha d'intentar parlar de com es senten les persones en cadascuna de les situacions, així com de les conseqüències que molt probablement patiran per no demanar el favor de forma assertiva.

Pràctica

En petits grups (de quatre persones, per exemple), els alumnes hauran d'escriure un guió sobre com demanar un favor de forma assertiva, per cadascuna de les situacions que segueixen. Un cop realitzats tots els guions, es llegiran per tal de que la resta del grup i el professor, puguin dir la seva.

Les situacions que es plantegen poden ser del tipus següent:

- ✚ Has anat amb un amic a la platja, però no heu portat pales per jugar. Al costat teniu uns nois, una mica més grans que vosaltres, que tot just acaben de jugar a les pales, i les estan deixant a les seves tovalloles.
- ✚ Heu anat d'excursió a la muntanya amb la classe i te'n adones que no has agafat la bossa amb l'esmorzar. Tens gana. Què fas?
- ✚ Has anat a casa dels teus cosins amb els pares. El teu cosí té aquell joc de la videoconsola que t'agrada tant, i t'agradaria demanar-li que te'l deixés uns dies.

Feedback i reforç

Durant les lectures dels guions realitzats pels alumnes a la pràctica anterior, el professor i els alumnes donaran la seva opinió en forma de *feedback*, als alumnes que han acabat de llegir. S'ha d'observar l'actitud que han transmès mentre demanaven el favor, com s'ha demanat aquest (assertivament?), plantejar-se si tindrà efectivitat, si s'ha demanat des de la necessitat i no exigint res a l'altre persona,...

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Demana algun favor a algú durant la setmana. Pensa abans de fer-ho com ho faràs, què diràs, com es pot sentir l'altre persona, etc... Anota-ho tot a la teva llibreta per comentar-ho a classe la següent sessió.

Activitat 2: Anota deu situacions que se't presentin durant la setmana, en les que pensis que et vindria bé l'ajuda d'una altra persona. Quines d'elles serien susceptibles de demanar un favor a algú?. Com ho faries?

Sessió nº 6: Defensar els propis drets

La primera part de la sessió la dedicarem a recordar els continguts de la sessió anterior, a partir del repàs de les activitats encomanades als alumnes la sessió anterior. D'aquesta manera s'aprofita per recordar els aspectes més importants que es van treballar. A partir d'aquí, es pot començar ja amb els continguts de la present sessió.

És necessari que les persones que ens rodegen sàpiguen que **si no respecten els nostres drets, ens defensarem**, i no aguantarem que ens avassallin i s'aprofitin de nosaltres. No obstant, i com s'ha estudiat a la sessió anterior, la defensa dels nostres drets implica **respectar els drets dels demés**.

Objectius de la sessió

- ✚ Definir què vol dir, i què implica, defensar els nostres drets.
- ✚ Comprendre en quines situacions és necessari defensar els nostres drets.
- ✚ Saber comunicar a les demés persones, que vols que es respectin els teus drets.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

Defensar els propis drets significa comunicar a les altres persones que no estan respectant els nostres drets, que estan fent quelcom que ens molesta, o que ens estan tractant de forma injusta.

Defensar els propis drets implica, en certs moments:

- ✚ Ser capaç de donar una negativa (dir que no), o de rebutjar peticions que ens facin.
- ✚ Realitzar queixes i reclamacions.
- ✚ Fer peticions. Manifestar els propis desitjos.
- ✚ Demanar canvis de conducta als demés.

La persona que no sap defensar els seus drets, resultarà avassallada i amenaçada en moltes ocasions, i els demés no la respectaran. La persona que, de forma sistemàtica, adopta conductes de passivitat o inhibició quan els seus drets son violats, patirà conseqüències negatives, es trobarà descontenta i es valorarà poc, i els demés s'aprofitaran d'ella i la tractaran de forma injusta.

La persona que defensa i fa valer els seus drets, es valora a si mateixa i fa que els demés la valorin i la tinguin en compte, respectant els seus drets i gustos.

És important defensar els propis drets d'una forma correcta, assertivament, de forma no autoritària ni grollera, i respectant els drets dels demés.

Es poden llençar aquestes preguntes al grup per obrir un petit debat:

- ✚ Què passaria si tu no saps negar-te a les peticions que et fan els demés i has d'estar fent un treball molt costós, que t'ha demanat un company que l'hi facis "perquè a tu se't dona molt bé"? Com et sentiries?
- ✚ Que passaria si un company t'està molestant molt i no li dius res? Què faria ell? Què pot passar si li dius que et molesta? Com et sentiràs tu? I ell?
- ✚ Que creieu que passaria si sempre cedíssiu en els vostres drets i els demés aconseguissin el que volguessin de vosaltres?

Modelatge

El professor posarà diferents exemples de situacions en les que és necessari defensar els propis drets, així com la manera com s'haurien de defensar. És important que en aquesta part de la sessió, el professor utilitzi autoinstruccions, és a dir, que vagi comentant en veu alta els missatges que s'envia a ell mateix quan va executant la conducta.

Situació 1: En Jordi s'ha llevat tard avui, i no li ha donat temps a esmorzar. Em demana, de molt mala forma, que li doni el meu entrepà "sencer". Jo no vull donar-li, per que avui la meua avia m'ha fet el meu entrepà favorit, i a més a més tinc molta gana. Penso també que no és just que per un error seu, m'exigeixi a mi que li doni el meu entrepà. Així que li diré "*Ho sento Jordi, no et puc donar més que un tros petitet, perquè jo tinc gana; pots demanar un altre tros a algun altre company*". Ho he fet molt bé. Ho he dit amb un to de veu ferm i segur, i en Jordi m'ha dit "*D'acord. Dóna'm un trosset!*".

Situació 2: A la fleca, quan he anat a comprar el pa, em tornen canvi de menys. Em donava vergonya, però li he dit al dependent "*Disculpi, però crec que s'ha equivocat. L'hi he donat 10 euros i vostè m'ha tornat canvi de 5*". El noi s'ha assabentat i m'ha demanat disculpes. Jo he sortit de la botiga molt content perquè ho he dit molt bé, en un to cordial però alhora ferm.

Més exemples possibles per a realitzar el modelatge:

- ✚ La Laura et demana que li deixis la pilota de basket a l'hora del pati, però tu vols jugar amb ella.
- ✚ Els teus amics et demanen que gastis una broma pesada al professor.
- ✚ Dos companys et proposen fer campana, però tu no ho veus correcte.

Pràctica

Es duran a terme diferents activitats per grups. En funció de la quantitat d'alumnes que tingui la classe es faran dos, o quatre grups, de 5 persones com a molt.

La primera activitat consistirà en **donar una negativa**. Els grups es posaran de dos en dos: uns fan una petició, i els altres es neguen a aquesta petició. S'ha de fer de forma correcta, tractant de defensar el dret que es té a dir que no, però també respectant l'altre persona.

En la segona activitat practicarem les **queixes**. D'igual manera que en l'activitat anterior, un grup emet una queixa a algú de l'altre grup, mentre l'altre grup respon a la queixa que ha rebut. Els papers dels grups han d'anar canviant.

Les activitats segueixen amb la mateixa dinàmica amb pràctiques de **demanar canvis de conducta, fer peticions, o defensar algun dret** en particular.

Quan el professor considera que els alumnes ja han adquirit una certa soltura en la pràctica de la conducta treballada, estableix un diàleg amb el grup amb l'objectiu de resumir els aspectes principals de la sessió:

✚ Tenim dret a dir que no.

✚ Haig de defensar els meus drets respectant els drets dels demés.

Feedback i reforç

Mentre que els alumnes van assajant i practicant, el professor els va donant informació de la seva execució, proporcionant al mateix temps un reforçament social (elogis, compliments, aprovacions) per les conductes correctes.

Si l'actuació de l'alumne no és del tot correcta, el professor li proporciona un *feedback* correctiu, oferint-li pistes sobre com hauria de corregir la seva resposta.

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Fes una llista escrita de frases adequades per donar una negativa o dir que no a altres persones.

Activitat 2: Dibuixa una seqüència de vinyetes que representin una persona que fa una queixa, i una persona que la respon.

Activitat 3: Durant la setmana, observa a nens o a adults defensar els propis drets. Analitza les seves respostes. Què canviaries? Per què?

Activitat 4: Durant la setmana, aprofita les situacions adequades que se't presentin per a realitzar dues queixes i donar dues negatives de forma correcta.

Sessió nº 7: Arribar a acords

Els primers minuts de la sessió els dedicarem, com de costum, a repassar els conceptes més importants de la sessió anterior, a través de la lectura per part dels alumnes, de les activitats encomanades la sessió anterior.

L'habilitat social que estudiarem avui és la d'arribar a acords. Aquesta habilitat social és una de les més difícils de dur a terme, donat que engloba en si mateixa, gairebé tota la resta d'habilitats socials. Arribar a acords suposa negociar, expressar-se de forma assertiva, escoltar a l'altra part, defensar els propis drets, rebre crítiques, etc... Aquesta sessió hauria de realitzar-se més aviat cap al final del programa, quan els alumnes ja hagin vist tot un ventall d'habilitats socials.

Objectius de la sessió

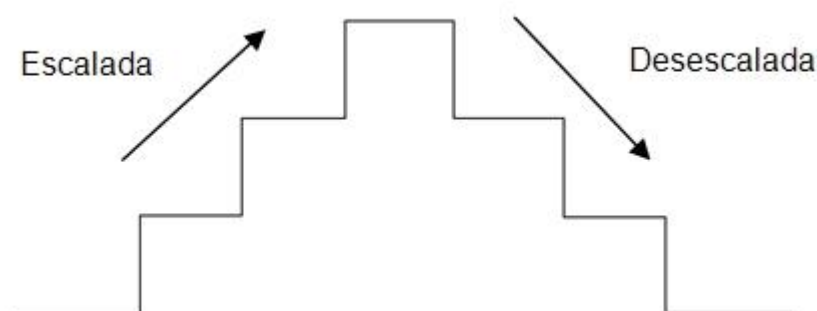
- ✚ Conèixer els tipus d'actituds d'afrontar els conflictes.
- ✚ Explicar els avantatges i inconvenients d'arribar a acords.
- ✚ Entendre que la forma més efectiva d'arribar a un acord és el compromís i la col·laboració.
- ✚ Posar en pràctica aquestes habilitats a través de l'escenificació de *rol-plays*, que aniran acompanyats de *feedbacks* posteriors per part del grup i del professor.

Instrucció verbal, diàleg i discussió

El conflicte és inherent a la naturalesa humana. En tant que ens relacionem socialment amb els nostres iguals, les diferències entre les nostres necessitats i els nostres objectius generen conflictes entre nosaltres. Quan dues persones tenen un conflicte entre elles, aquest evoluciona, creix, s'estanca o disminueix, en funció de les actituds i respostes de les parts en conflicte.

Dinàmica del conflicte

El conflicte és un procés dinàmic. Això vol dir que neix, va desenvolupant-se amb més o menys velocitat, arriba a un màxim, i a partir d'aquí pot estancar-se i derivar en una relació enquistada, o, a través dels passos necessaris, minvar fins arribar a una solució del mateix. Molts autors fan servir una imatge molt gràfica que exemplifica perfectament la dinàmica de la que estem parlant. Seria la imatge d'una escala.



Davant del conflicte, les persones poden tenir diferent tipus d'actitud, en funció de a on es fixi l'interès: als propis objectius, als de l'altre persona, o en un punt mig. En aquesta línia trobem doncs, el que anomenem els **cinc estils de comportament** davant un conflicte:

- ✚ **Competir:** Es dona quan algú només es preocupa pels seus objectius, mirant sempre de guanyar el màxim per ell. Creu que s'ha solucionat el problema quan ha aconseguit allò que volia. Un guanya, l'altre perd.
- ✚ **Col·laborar:** Es dona quan les dues parts miren de col·laborar per a aconseguir els seus objectius. S'arriba a la solució del conflicte quan les dues parts han assolit els seus objectius. Un guanya, l'altre també,.
- ✚ **Compromís:** Es dona quan s'intenta repartir els guanys i les pèrdues. S'arriba al final del conflicte un cop s'han assolit els objectius de cada part, però sense guanyar, ni perdre del tot.
- ✚ **Acomodar:** Es dona quan algú es preocupa únicament dels objectius de l'altre. S'arriba a la solució del conflicte quan la part contrària està contenta i ha aconseguit el que es proposava. Un perd, l'altre guanya.
- ✚ **Eludir:** Es dona quan algú fa veure que no passa res. Ni s'interessa pels seus objectius ni per els de l'altra part. Creu que s'ha solucionat el problema, perquè ignora el problema. Les dues parts perden.

Es tracta de fer veure al grup que cap dels extrems son bons. Si fem servir l'estil de competir, només tenint en compte els propis objectius, l'altra part no es sentirà bé, i molt probablement aquest fet derivarà en futurs conflictes. Si pel contrari, adoptem un estil d'eludir o d'acomodar-nos davant el conflicte, no ens estarem respectant a nosaltres mateixos, i de ben segur, si nosaltres no ho fem, ningú vindrà a fer-ho per nosaltres.

Modelatge

En aquest moment de la sessió el professor explicarà els passos que s'han de dur a terme en una negociació a dues bandes.

1. Consensuar entre les dues parts quin és el problema. Emmarcar-lo i definir-lo.
2. Buscar plegats totes les alternatives possibles al mateix. No descartar-ne cap.
3. Buscar interessos comuns en les dues parts. Que vull jo? Què necessites tu?
4. Escollir finalment l'alternativa que s'adapti millor a aquests interessos comuns. És molt possible que cada part hagi de cedir una mica en els seus objectius inicials en benefici de l'acord mutu.

A partir d'aquí es plantejarà un conflicte als alumnes (o el poden plantejar ells al igual que en la sessió anterior), i s'intentarà, entre tot el grup, arribar a un acord satisfactori per les dues parts, seguint els passos que acabem de veure. Hem de potenciar especialment, en aquesta habilitat social de negociar o arribar a acords, la capacitat de posar-se al lloc de l'altra persona, o sigui, l'empatia.

Pràctica

Després d'haver vist l'exemple anterior, es plantejaran uns conflictes als alumnes, els quals, organitzats per grups, hauran de desenvolupar els quatre passos que hem vist per tal d'arribar a un acord satisfactori per a les dues parts, en cadascun d'ells.

Un cop feta l'activitat, els alumnes la llegiran a la resta dels grups, justificant cadascun dels passos que han realitzat. Alguns exemples de conflictes que es poden treballar són els següents:

- ✚ A l'hora del pati, quan esteu jugant amb la pilota, un noi d'un curs més avançat que vosaltres us treu la pilota sovint, xutant-la ben lluny.
- ✚ Has obert el teu armari i et tornes a adonar que el teu germà ha tornat a agafar-te aquella jaqueta que t'agrada, tot i que li havies dit que no ho fes.

Feedback i reforç

Durant les lectures dels guions realitzats pels alumnes a la pràctica anterior, el professor i els alumnes donaran la seva opinió en forma de *feedback*, als alumnes que han acabat de llegir. És important també en la negociació, emetre missatges en primera persona al nostre interlocutor, per fer-li veure de quina forma em sento davant el conflicte. Molts cops es tendeix a utilitzar un missatge purament acusatori cap a l'altre persona, eludint els nostres sentiments, la qual cosa només fa que agreujar el conflicte.

Activitats per a fer a casa

Activitat 1: Fes una llista de 3 conflictes que es donin en el teu entorn escolar (dintre de classe, entre els companys, amb els professors, etc...) de forma habitual, i descriu quins passos seguiries per a la resolució dels mateixos de forma satisfactòria.

Activitat 2: Estigues atent durant el teu dia a dia a possibles conflictes que puguis detectar en el teu entorn. Tracta de detectar-ne algun, i fes servir el quatre passos que hem estudiat per tal de donar-li solució. Que has experimentat al fer-ho? Com t'has sentit tu?

Activitat 3: Per a la llista que has elaborat a la primera activitat, escriu dos guions per a un dels conflictes. Un amb missatges acusatoris (tots els que se t'acudeixin) i un altre amb missatges en primera persona.

9. Conclusions

L'objectiu principal que m'havia plantejat a l'inici d'aquest treball de final de màster era aconseguir una millora de la competència interpersonal dels alumnes, a través de l'adquisició de coneixements, tant teòrics com pràctics, de les habilitats socials. Per a assolir aquest objectiu, em vaig plantejar l'elaboració d'un conjunt de materials didàctics enfocats al coneixement, a través de la pràctica, d'aquestes habilitats socials.

Durant la realització d'aquest projecte, he reforçat encara més la creença personal que tinc respecte a que una educació integral a les aules de secundària, que sigui formadora en continguts, però també a la vegada en valors i actituds, és, més que possible, necessària. Aquest tipus d'educació passa per la conscienciació prèvia de tota la comunitat educativa d'aquesta necessitat, més encara si cap, en la societat actual en la que vivim, plena de canvis en tots els aspectes.

Les conclusions a les que he arribat un cop finalitzat aquest treball son les següents:

- ✚ A través del treball de les HHSS es pot millorar la competència interpersonal dels alumnes.
- ✚ La millora d'aquesta competència comporta una millora en la convivència general del centre i en el clima d'aula.
- ✚ El treball en HHSS, per resultar efectiu, hauria de treballar-se com a mínim, durant una hora a la setmana.
- ✚ La implicació de l'equip docent, i per extensió, de tot el claustre, és necessària per assolir un èxit major en l'entrenament en habilitats socials. La situació ideal seria que tinguessin un tractament transversal en tot el currículum.

Pel que fa a futures línies de treball respecte aquest estudi, existeix una molt clara, que no és una altra que posar en pràctica a les aules de secundària aquest material elaborat. A través de la posada en pràctica d'aquestes sessions es podrien extreure més conclusions respecte al grau de millora en la competència interpersonal dels alumnes que s'assoleix realment a través d'aquests tipus de programes. Pel que fa al propi material, no hi ha dubte que el fet de posar-lo en pràctica ajudarà en gran mesura a detectar-ne possibles mancances o punts febles, els quals hauran de ser retocats per tal d'assegurar un cicle de millora continuada en l'ensenyament d'aquestes habilitats.

10. Bibliografia i Webgrafia

Bibliografia:

- BLANCO, A., *Evaluación conductual*, Madrid, Pirámide, 1982.
- BUXARRAIS, M^a.R., *La formación del profesorado en educación en valores*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 1997.
- CABALLO, V.E., *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*, Madrid, Siglo veintiuno de España editores, 2002.
- GARDNER, H., *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*, Barcelona, Paidós, 1999.
- GOLDSTEIN, A.P., *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*, Barcelona, Martínez Roca, 1989.
- GOLEMAN, D., *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós, 2010.
- GARCÍA SAIZ, M. i GIL, F., *Habilidades sociales y salud*, Madrid, Pirámide, 1995.
- HERSEN, M. i BELLACK, A.S., *Assessment of social skills*, Nova York, Willey, 1977.
- KELLY, J.A., *Entrenamiento de las habilidades sociales*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 1987.
- LEON RUBIO, J.M., *Habilidades sociales. Teoría, investigación y intervención*, Madrid, Síntesis, 1998.
- LIBERT, J. i LEWINSOHN, P., "Concept of social skills with special reference to the behavior of depressed persons". *Journal of consulting and clinical psychology*, nº 40.
- LIPMAN, M., *La filosofía en el aula*, Madrid, de la Torre, 1992.
- MARINA, J.A., *La recuperación de la autoridad*, Barcelona, Ediciones Versatil, 2009.
- MICHELSON, L., SUGAI, D.P., WOOD, R.P. i KAZDIN, A.E., *Las habilidades sociales en la infancia. Evaluación y tratamiento*, Barcelona, Martínez Roca, 1987.
- MONJAS, I., *Programa de entrenamiento en habilidades en interacción social*, Salamanca, Trilce, 1993.
- SEGURA, M., ARCAS, M., EXPÓSITO, J. R. *Programa de competencia social*. Departament d'Ensenyament.
- SEGURA, M., *Enseñar a convivir no es tan difícil*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 2005.
- SPIVACK, G. I SHURE, M.B., *Social adjustment of young children: a cognitive approach to solving real-life problems*, San Francisco, Jossey Bass, 1974.

Llicències d'estudis:

- CARPENA CASAJUANA, A., *Habilidades sociales i educació en valors des de l'acció tutorial*, 1998.
- GÓMEZ PÉREZ, M., *Contribuciones i aplicació del pensament crític a l'educació en valors*, 1997.
- LLACH VILA, D., *Intervenció en els trastorns de conducta. Fem diàleg als comportaments antisocials a l'ESO*, 2001.
- MORENO OLIVER, F.X., *Els problemes de comportament en el context escolar: causes i models d'intervenció a l'educació secundària obligatòria. Estudi psicopedagògic*, 2002.
- RODET IRAOLA, A., *La violència a debat: propostes per al diàleg i la resolució no violenta de conflictes*, 2001.

Webgrafia:

- MONJAS, I., *Las habilidades sociales en el currículo*.
(<http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Biblinter/HABILIDADES.pdf>)
Consultat el dia 09/06/2011.
- Programa "Projecte de convivència" de l'XTEC.
(http://www.xtec.cat/lic/convivencia/valors/competencia_social.html)
Consultat el dia 09/06/2011.
- La convivència en els centres d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques. *Departament d'Ensenyament*.
(<http://www20.gencat.cat/docs/Educacio/Documents/ARXIUS/convi.pdf>)
Consultat el dia 09/06/2011.