

TEMA 15: Instrumentos de evaluación y análisis de datos de la competencia social

/ 1. Introducción y contextualización práctica 3 / 2. La entrevista 4 / 3. La observación 4 / 4. Tipos de observación 5 / 5. La autoobservación 5 / 6. Los anecdotarios 5 / 7. Escalas estandarizadas 6 / 8. Análisis de datos. La triangulación 6 / 9. Caso práctico 1: “Quejas en el centro deportivo” 7 / 10. Caso práctico 2: “Luisa” 7 / 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad 8 / 12. Bibliografía 8

Conocer diferentes instrumentos de evaluación de la competencia social. Conocer la triangulación como técnica de análisis de datos¹.

/ 1. Introducción y contextualización práctica

En este tema abordaremos los distintos instrumentos de los que disponemos para evaluar la competencia social. Escucha el siguiente audio en el que planteamos el caso práctico que iremos resolviendo a lo largo de esta unidad.

/ 2. La entrevista

Es el principal instrumento que se utiliza para **analizar la conducta**, ya que las personas son la mejor fuente de información que tenemos para extraer datos sobre sus relaciones interpersonales, sus emociones, sus preocupaciones, miedos, etc.

La entrevista es un momento para la observación ya que, al fin y al cabo, se trata de una **interacción interpersonal donde podemos observar** datos tanto de la **conducta verbal**, como fluidez del habla, los silencios, etc., y de la **comunicación no verbal**, como el contacto ocular, la postura, etc.

En la entrevista podemos centrarnos en una situación concreta de interacción social. A través del análisis de esa situación concreta podremos determinar, por ejemplo, los antecedentes y los consecuentes de la conducta, los pensamientos relacionados con la situación y las emociones subyacentes.

Otro aspecto importante que deberíamos abordar es la **motivación que la persona tiene hacia el cambio y mejorar sus habilidades sociales**.

En resumen, en la entrevista extraeremos información acerca de:

- Cómo afronta las relaciones interpersonales.
- Las situaciones interpersonales que peor afronta.
- La motivación para entrenar las habilidades sociales.
- Las expectativas.

Recuerda...

Tenemos que mantener una actitud abierta y receptiva además de practicar la escucha activa.

/ 3. La observación

Esta metodología ayuda a recoger información de la persona mediante la **observación de la conducta en las interacciones interpersonales**. El observar directamente la conducta en situaciones reales es prácticamente imposible, entre otras cosas, porque la persona poco habilidosa suele evitar estas situaciones. Por lo tanto, lo más frecuente es observar la conducta en **interacciones simuladas**, mediante la técnica de **role playing**, con la ayuda de un colaborador. Es aconsejable grabar estas situaciones, para posteriormente analizar distintos aspectos de la conducta verbal y no verbal, y que la persona sea consciente de esos comportamientos.

Para que los datos obtenidos mediante la observación sean fiables debemos:

- **Concretar** con claridad (definir operacionalmente) **los datos** que vamos a estudiar.
- Los **datos** observados deben ser objetivos, es decir **observables y cuantificables**.
- La **observación** debe ser **sistemática y estructurada**, es decir, disponer tanto de los lugares y sujetos a estudiar como de las conductas a observar. *Fig. 2. La observación.*

/ 4. Tipos de observación

Según la relación del investigador con el objeto a observar, las observaciones pueden clasificarse en:

- **Observación directa:** Aquella donde el observador entra en contacto directo e inmediato con aquello que es observado. Puede ser:
 - **Abierta:** el observador es un mero espectador de los sujetos objeto de observación.
 - **Encubierta:** el observador se encuentra oculto.
- **Observación indirecta:** No se establece una relación inmediata entre el observador y el sujeto observado. Las observaciones son aportadas por otras personas que han observado al sujeto.

• **Observación participante:** Es aquella donde el observador se integra en el grupo donde se encuentra el

sujeto objeto de estudio.

/ 5. La autoobservación:

En este caso, es **la propia persona la encargada de registrar su propia conducta en las distintas situaciones de interacción en entornos reales.**

Este instrumento implica dos aspectos:

- Por un lado, la persona debe **saber reconocer la conducta objetivo**, es decir, qué conducta debe registrar. Para ello debe saber identificar las respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales.
- Por otro lado, la persona deberá ir **registrando las conductas en una hoja de registro** en la que anotará si se da o no la conducta objetivo y con qué frecuencia e intensidad.

La autoobservación presenta **dos desventajas:**

1. En muchas ocasiones la persona de manera involuntaria **registra lo que quiere que el observador vea**, en lugar de sus pensamientos o emociones.

2. **No** se puede aplicar en **personas** con

determinados **déficits.**

/ 6. Los

anecdóticos

Este instrumento es similar a un **diario**, lo utilizamos para registrar **conductas relacionadas con las habilidades sociales** que consideremos **importantes**. Por lo tanto, estamos ante un instrumento basado en la observación, en el que recogeremos cuatro tipos de sucesos que pueden estar relacionados:

1. Se registra solo la observación.
2. Hacemos una interpretación de lo que observamos.
3. Describimos lo observado, hacemos una interpretación y una recomendación.
4. Mezclamos observaciones y comentarios.

Estos instrumentos son muy útiles para usar en grupos con los que trabajamos a diario, y podemos observar su conducta en un contexto natural donde la conducta es espontánea.

Este instrumento resulta muy útil en el ámbito educativo. A continuación, puedes ver un vídeo donde se especifican algunas normas que debemos seguir a la hora de elaborar un anecdótico.

/ 7. Escalas estandarizadas

Las escalas estandarizadas, como pueden ser **test** o **cuestionarios**, nos permiten **evaluar un amplio número de conductas** que en muchas ocasiones no son susceptibles de detectarse mediante la observación y además son fáciles de rellenar.

De ellos se obtiene una **puntuación** total, resultado de la suma de todas las respuestas que da la persona en cada ítem.

Ejemplo de estas escalas son:

- **RAS** (Inventario de asertividad de Rathus): Fue la primera escala que se creó para medir la habilidad social.
- **Inventario de situaciones sociales** (SSI, *Social Situations inventory*. Trower, Bryant and Argyle, 1978).
- **Escala-inventario de la actuación social** (SPSS, Lowe y col. 1978).
- **Escala de HHSS de Lacunza** (2005).

/ 8. Análisis de datos. La triangulación

La triangulación es una **técnica** mediante la que podemos **obtener datos desde diferentes perspectivas para contrastarlas**. Por ejemplo, si varias personas han observado una misma conducta en contextos diferentes, podemos concluir que estamos ante una situación contrastada.

Por lo tanto, el principio básico de la triangulación es recoger y analizar datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí.

Cuando comparamos diferentes apreciaciones o puntos de vista de esta manera, podemos ver dónde existe acuerdo y desacuerdo.

Para obtener la información y poder contrastarla, podemos utilizar varios instrumentos, como son la entrevista, los registros de observación o el *role playing*.

En el siguiente audio abordamos los diferentes tipos de triangulación.

/ 9. Caso práctico 1: “Quejas en el centro deportivo”

Planteamiento: El director de un centro deportivo ha recibido un cierto número de quejas de los clientes sobre el trato que los entrenadores y monitores están teniendo con ellos, calificando el trato a veces incluso de agresivo y poco cortés.

El director, que conoce a sus empleados, nunca había detectado un comportamiento inadecuado, por lo que se plantea indagar más a fondo sobre el motivo de estas quejas.

Nudo: ¿Qué instrumentos podría utilizar el director para saber más sobre el comportamiento de su plantilla hacia los clientes del centro deportivo?

Desenlace: En primer lugar, el director podría observar de una manera indirecta el comportamiento de los entrenadores y monitores en el centro a la hora de interactuar con los clientes. Seguidamente, podría entrevistarse con su plantilla y pedirles que lleven a cabo una autoobservación de su conducta para que ellos mismos valoren si es la

apropiada.

/ 10. Caso práctico 2:

“Luisa”

Planteamiento: Maria es monitora deportiva en unas instalaciones que ahora mismo están funcionando como campamento de verano. Luisa, una de las jóvenes que va a sus talleres deportivos, tiene importantes problemas para relacionarse con su entorno y evita las relaciones sociales, ya que el hecho de enfrentarse a las mismas desencadena en ella un elevado nivel de estrés y ansiedad. Ha entablado cierta amistad con ella y le ha confesado además que su círculo de amigos es inexistente, ya que no se relaciona con ninguna persona de manera continuada.

Nudo: ¿Qué problema podría tener Luisa? ¿Cuál sería nuestro primer paso? ¿Qué tipos de triangulación podríamos llevar a cabo?

Desenlace: Podríamos encontrarnos ante un caso de déficits en las habilidades sociales. Nuestro primer paso sería recoger información sobre la competencia social de Luisa en los distintos entornos donde interacciona. Llevaríamos a cabo la triangulación de los espacios preguntando por su comportamiento en más allá de nuestro taller (p.ej., en el comedor o cuando hay salidas); la triangulación de los observadores (p.ej., preguntando a otros monitores o a sus compañeros); la triangulación temporal (p.ej., preguntando por su comportamiento desde el primer día que llegó); y, por último, la triangulación metodológica, donde podríamos obtener información mediante entrevistas o cuestionarios específicos.

Fig. 8. Caso práctico 2. Luisa

/ 11. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

A lo largo de este tema hemos abordado diversas técnicas de evaluación de la competencia social. Recordemos que en el tema anterior definíamos la competencia social como la habilidad para llevar a cabo interacciones de manera exitosa. Para evaluar la presencia o ausencia de esta habilidad hemos abordado diferentes técnicas, como son la entrevista, la observación, la autoobservación y las escalas estandarizadas. También hemos visto los anecdotarios como herramienta donde plasmar las conductas o situaciones observadas y la triangulación para analizar datos aportados por diferentes fuentes.

/ 12. Bibliografía

Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Castillo, S. y Sánchez, M. (2009). *Habilidades sociales*. Barcelona: Altamar.

Peñañiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.