



## Práctica 20. Analiza las HHSS en un caso práctico

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL		
Tema: CONCEPTO DE HABILIDAD Y COMPETENCIA SOCIAL		
Competencia implicada	C4: Capacidad para comunicarse efectivamente, utilizando las habilidades sociales.	
Resultado de aprendizaje esperado	R10: Conoce las habilidades sociales y las desarrolla en la comunicación interpersonal.	
OBJETIVOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDADES/METODOLOGIA	RECURSOS
Identificar las diferentes dimensiones de las habilidades sociales.  Aplicar los conocimientos adquiridos a casos reales.	Se presentan una serie de conductas propias de las personas con habilidades sociales, y se pide que se relacionen con las diferentes dimensiones de las habilidades.  Es importante tener en cuenta que las habilidades sociales suponen incorporar en nuestro repertorio más de una conducta.	Ficha de trabajo.

### Ficha de trabajo. Un caso

*Antonio García, usuario de un piso de acogida, es escoltado por un guarda de seguridad hasta el despacho de Fernando Urrutia, un trabajador social del ayuntamiento, donde se le informa que va ser expulsado del piso en el que está, por no cumplir con las normas. Hasta ese momento, las cosas parecían ir bien. Antonio sabía, por supuesto, que su falta había sido muy grave, pero nunca pensó que se atreverían a echarle, ya que le dejaban en la calle. Además, sólo se había metido en el ordenador del educador del piso para jugar.*

*Fernando creía que las desviaciones respecto a las normas básicas de convivencia del piso, no deberían ser toleradas. El peligro para la seguridad y buena relación entre los/as residentes, la reputación del centro, eran demasiado grandes. Nerea Salgado, jefa de negociado, estaba de acuerdo. Desde que una exaltada usuaria irrumpiera por los pasillos de las oficinas del ayuntamiento, con una navaja en la mano, se respiraba mayor inseguridad, y atajar los saltos de normas provee eso. Inicialmente las normas sólo hacían referencia a no consumir drogas, no robar, no poseer armas y no mostrarse violento/a ni física ni verbalmente, pero la lista de conductas disruptivas debía ir creciendo, si se quería mantener el orden. Cuando el caso es llevado a la reunión entre los/as responsables del piso y del ayuntamiento, otra trabajadora social del ayuntamiento, M<sup>a</sup> Jesús Ortiz de Urbina, del mismo área, argumenta que tales políticas no van a funcionar y que no siempre son justas. Sin embargo, Nerea Salgado destaca que el ayuntamiento sólo interviene cuando la acción es claramente peligrosa, pueda causar un daño efectuado o inminente, y cuando hay evidencia de que ha sucedido.*

OCW-2016

Comunicación interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional

Berrio-Otxoa, K.; Inza, A.; Lledó, M.M.; Telletxea, S.

**¿Están en lo correcto Fernando y Nerea en mantenerse firmes, o M<sup>a</sup> Jesús debería modificar su programa? ¿Qué habilidades tendrán que desplegar los/as protagonistas para llegar a un acuerdo?**

	Habilidades importantes para una comunicación eficaz en cada protagonista
Trabajador social del ayuntamiento, Fernando Urrutia.	
Trabajadora social del ayuntamiento, M <sup>a</sup> Jesús Ortiz de Urbina.	
Trabajadora social del negociado para la inserción del ayuntamiento, Nerea Salgado.	
Usuario del piso de acogida, Antonio.	