



# Habilitats socials

CFGS.SSC.HAB/0.16

**GFGS - Educació infantil / CFGS - Integració social**  
**CFGS - Promoció d'igualtat de gènere**  
**CFGS - Mediació comunicativa**





Aquesta col·lecció ha estat dissenyada i coordinada des de l'Editorial Altamar

Primera edició: febrer 2016

© Editorial Altamar

Material adquirit pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya per mitjà del contracte "Servei d'elaboració de materials didàctics per a l'oferta de Formació Professional a distància". Expedient 1170/08, amb els drets d'explotació que s'indiquen en la clàusula 12.5.



## Introducció

En el mòdul d'*Habilitats socials* s'estudiaran els coneixements, les eines, estratègies i tècniques per a un bon desenvolupament de la tasca dels professionals que treballaran en el camp socioeducatiu i d'intervenció social. Tenint en compte que en aquests àmbits és fonamental el treball en equip, és molt útil conèixer els temes bàsics d'interacció, cooperació, i tot allò que està relacionat amb la finalitat del grup.

És molt important la comunicació i relació entre els individus dins d'un grup social; les habilitats socials i la comunicació són la base sobre la qual es fonamenten les relacions en el si d'un grup.

En la relació social es produeix un intercanvi de pensaments, idees, emocions, sentiments i afectes mitjançant les habilitats socials, que són un conjunt de conductes que faciliten les relacions i que es poden aprendre i interioritzar al llarg de la vida, tant per al desenvolupament natural de les persones com per a diferents estratègies d'aprenentatge.

En tot el procés de relacions interpersonals, la comunicació, ja sigui verbal o no verbal, té un paper molt important, i en aquest mòdul analitzarem tot allò que pot facilitar o dificultar la comunicació, les bases del seu procés i la seva relació directa amb la relació social i les habilitats socials.

Curricularment, el mòdul es divideix en dues unitats formatives: "Habilitats de comunicació" i "Dinamització de grups", cadascuna de les quals es subdivideix en dues unitats.

En la unitat "Habilitats socials" estudiarem la importància d'aquestes conductes en el context de les relacions interpersonals i els diferents components que les formen. Així mateix, conceptes com personalitat, autoconcepte i autoestima, els mecanismes de defensa o el dèficit d'habilitats socials, es tractaran en aquesta unitat. També s'estudiarà com millorar les habilitats socials a través de la comunicació o l'empatia entre d'altres, i programes d'entrenament en habilitats socials. Finalment veurem tècniques d'avaluació de la competència social com l'entrevista o l'observació.

En la unitat "Resolució de conflictes i presa de decisions" ens introduïrem en un dels fenòmens inherent a les relacions humanes: els conflictes; veurem els diferents tipus, les maneres com es poden abordar, els passos a seguir per a la seva resolució, així com les diverses vies per resoldre'ls, especialment la negociació i la mediació. També estudiarem una acció que duem a terme quotidianament: la presa de decisions i alguns models sobre aquest procés.

La unitat "Psicologia grupal i intervenció en grups" fa referència al basament teòric sobre els grups socials: concepte, processos de socialització, tipologia de grups, fases de la vida grupal, estructures, els rols dins d'un grup, especialment el lideratge, els grups de treball i els conflictes que es poden produir en els grups. També veurem diferents tècniques d'intervenció en grups, la programació d'acti-

vitats grupals, diferents dinàmiques de grup, així com l'avaluació de l'estructura i els processos grupals.

En la unitat "Conducció de reunions i presa de decisions en grup" s'estudien les reunions com a instrument per expressar idees o prendre decisions en grup, els diferents tipus que hi ha, tècniques de discussió o intercanvi d'informació, la importància de la funció de conducció de reunions, així com consells i recomanacions per desenvolupar l'habilitat de parlar en públic.

En aquest mòdul trobareu molts continguts que es poden aplicar a la vostra vida quotidiana, en la relació amb les vostres amistats, la família, les companyes i companys de la feina, les persones usuàries del servei que ateneu, el veïnat i, en definitiva, totes les persones amb què us relacioneu. Es pretén que milloreu la vostra competència social que serà fonamental en el vostre desenvolupament tant personal com professional.

Per tal d'adaptar el llibre de text a l'ensenyament a distància i facilitar l'estudi dels continguts, s'ha fet la següent distribució per unitats i apartats:

UF1: Habilitats de comunicació:

- Unitat 1: Habilitats socials
  - Apartat 1: Aproximació a les habilitats socials. En el llibre de text correspon al nucli formatiu 1.
  - Apartat 2: Com millorar les habilitats socials. En el llibre de text correspon al nucli formatiu 2, i en el capítol "Continguts transversals" a les pàgines de la 142 a la 149.
- Unitat 2: Resolució de conflictes i presa de decisions.
  - Apartat 1: Resolució de conflictes i presa de decisions. En el llibre de text correspon al nucli formatiu 3.

UF2: Dinamització de grups:

- Unitat 3: Psicologia grupal i intervenció en grups
  - Apartat 1: Aproximació a la psicologia de grups. En el llibre de text correspon al nucli formatiu 4.
  - Apartat 2: Intervenció en grups. En el llibre de text correspon al nucli formatiu 5, i en el capítol "Continguts transversals" a les pàgines de la 150 a la 154.
- Unitat 4: Conducció de reunions i presa de decisions en grup
  - Apartat 1: Les reunions i les tècniques de treball. En el llibre de text correspon a les pàgines 124 a 131 del nucli formatiu 6.
  - Apartat 2: La conducció de reunions. En el llibre de text correspon a les pàgines 131 a 141 del nucli formatiu 6.

## Resultats d'aprenentatge

En finalitzar aquest mòdul l'alumne/a:

### **Habilitats de comunicació en infants, famílies i professionals**

1. Implementa estratègies i tècniques per afavorir la comunicació i relació social amb el seu entorn, relacionant-les amb els principis de la intel·ligència emocional i social.
2. Implementa estratègies de gestió de conflictes i resolució de problemes seleccionant-les en funció de les característiques del context i analitzant els diferents models.
3. Avalua la pròpia competència social per al desenvolupament de les funcions professionals, identificant els aspectes susceptibles de millora.

### **Dinamització de grups**

1. Dinamitza el treball del grup aplicant les tècniques adequades i justificant la seva selecció en funció de les característiques, situació i els objectius del grup.
2. Condueix reunions analitzant les diferents formes o estils d'intervenció i d'organització en funció de les característiques dels destinataris i el context.
3. Implementa estratègies de gestió de conflictes i resolució de problemes seleccionant-les en funció de les característiques del context i analitzant els diferents models.
4. Avalua els processos de grup i la pròpia competència social per al desenvolupament de les seves funcions professionals, identificant els aspectes susceptibles de millora.





## **Continguts**

### **Habilitats de comunicació**

#### **Unitat 1**

##### Habilitats socials

1. Aproximació a les habilitats socials
2. Com millorar les habilitats socials
3. Avaluació de la competència social

#### **Unitat 2**

##### Resolució de conflictes i presa de decisions

1. Resolució de conflictes
2. Presa de decisions

### **Dinamització de grups**

#### **Unitat 3**

##### Psicologia grupal i intervenció en grups

1. Aproximació a la psicologia de grups
2. Intervenció en grups

#### **Unitat 4**

##### Conducció de reunions i presa de decisions en grup

1. Les reunions i les tècniques de treball
2. La conducció de reunions