



**Manuales de Trabajo
en Centros de Atención
a Personas con Discapacidad
de la Junta de Castilla y León**



**Manual de Evaluación
y Entrenamiento en
Habilidades Sociales
para Personas
con Retraso Mental**

**Manuales de Trabajo
en Centros de Atención
a Personas con Discapacidad
de la Junta de Castilla y León**

**Manual de Evaluación
y Entrenamiento en
Habilidades Sociales
para Personas
con Retraso Mental**

**Coordinadores:
Belén Gutiérrez Bermejo y
Mercedes Prieto García**

Junta de Castilla y León
Consejería de Sanidad y Bienestar Social
Gerencia de Servicios Sociales

Edita: Junta de Castilla y León
Consejería de Sanidad y Bienestar Social

Impreso en España. Printed in Spain

Diseño y arte final:
dDC, Diseño & Comunicación

Imprime:
Gráficas Andrés Martín, S. L.

Depósito Legal: VA- 451/2002

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	9
PRESENTACIÓN DEL MANUAL	
FILOSOFÍA DEL MANUAL	13
OBJETIVOS DEL MANUAL	16
¿QUE SON LAS HABILIDADES SOCIALES?	
DEFINICIÓN	21
POR QUÉ ES IMPORTANTE TRABAJAR LAS HABILIDADES SOCIALES EN POBLACIÓN CON RETRASO MENTAL	22
COMPONENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES	23
- <i>Componentes no Verbales</i>	
- <i>Componentes Verbales</i>	
TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES	24

EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES

INTRODUCCIÓN	31
CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES	33
<i>Procedimiento de diseño de los cuestionarios</i>	33
<i>Protocolos de evaluación de conductas no verbales:</i>	34
A) Cuestionario de conductas no verbales en centros de atención a personas con discapacidad psíquica moderadamente afectada	
B) Cuestionario de conductas no verbales en centros de atención a personas con discapacidad psíquica gravemente afectada	
<i>Protocolos de evaluación de conductas verbales:</i>	38
C) Cuestionario de conductas verbales para personas con discapacidad psíquica moderada y gravemente afectada	
<i>Representación gráfica de las conclusiones y resultados de la aplicación de los procedimientos de evaluación</i>	40
<i>Conclusiones y resultados de la aplicación de estos cuestionarios</i>	40
OTROS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN:	45
<i>Observación directa.</i>	45
<i>Sistema de evaluación conductual de la habilidad social (Sechs).</i>	46
<i>Observación en situaciones simuladas o role-play.</i>	50
<i>Situaciones “¿Qué harías tu si ...?”</i>	50
<i>Otros procedimientos de evaluación de habilidades sociales</i>	51
Entrevista, Auto-informes, Informe de otros	

INTERVENCIÓN EN HABILIDADES SOCIALES

INTRODUCCIÓN	55
PAQUETE DE ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES	57
PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN DE HABILIDADES SOCIALES	61
<i>Programas Conductuales Alternativos (PCA):</i>	61
Programa de Habilidades Sociales (PSH)	
Programa de Habilidades de Orientación al Trabajo (POT)	
Programa de Habilidades de la Vida Diaria (PVD)	
<i>Otros programas:</i>	62
Habilidades Sociales para Adultos con retraso mental	
PROPUESTAS DE PROGRAMAS DE HABILIDADES SOCIALES DESARROLLADOS EN CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA MODERADA Y GRAVEMENTE AFECTADA:	63
<i>Guía estándar para todos los programas.</i>	63
<i>Perfil del entrenador de habilidades sociales.</i>	66

<i>Programas específicos de Habilidades Sociales trabajados en los centros.</i>	67
Programa 1: Distancia interpersonal.	67
Programa 2: Contacto ocular.	70
Programa 3: Escucha activa.	73
Programa 4: Seguir instrucciones.	77
Programa 5: Pedir ayuda.	80
Programa 6: Prestar ayuda.	88
Programa 7: Expresión de sentimientos.	94
ANEXOS	101
HOJAS DE REGISTRO PARA LA EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES DE CADA UNO DE LOS PROGRAMAS Y EJEMPLOS DE CÓMO RELLENAR ESTAS HOJAS DE REGISTRO	
BIBLIOGRAFÍA	113

EQUIPO DE TRABAJO

Rosario Arroyo. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave o moderada "Monte Mario".

Resurrección Díez Burgos. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "Fuentes Blancas".

Inmaculada Gómez Nieto. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "Nuestra Señora de la Calle".

Belén Gutiérrez Bermejo. Personal docente de la acción formativa "Habilidades sociales para personas con retraso mental", miembro perteneciente a la Universidad de Salamanca.

Teresa Hontiveros Álvarez. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave o moderada "Monte Mario".

M.^a José Mas Pardo. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "La Salle".

M.^a Ángeles Martín Garzón. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "Virgen del Yermo".

Gaspar Moreno Arévalo. Educador del centro de atención a personas con discapacidad psíquica moderada "El Cid".

Mercedes Prieto García. Becaria de apoyo al personal docente de la Universidad de Salamanca de la acción formativa "Habilidades sociales para personas con retraso mental".

María Soria Soria. Educadora del centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave o moderada "Ángel de la Guarda".

PRESENTACIÓN

El manual que a continuación se presenta constituye una guía de trabajo en el ámbito de las habilidades sociales en personas con retraso mental de diferente nivel. Su elaboración es el resultado de varios años de trabajo directo de los profesionales de los centros de atención a personas con discapacidad dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales, asesorados por un equipo técnico experto en el tema de las habilidades sociales en personas con discapacidad proveniente de la Universidad de Salamanca.

Todos los contenidos que aquí se presentan han sido introducidos en la práctica diaria de los centros y revisados hasta la versión de ellos que aquí se propone, tras subsanar todos los fallos y dificultades de los que ha dado cuenta su puesta en práctica diaria.

Este manual-guía de habilidades sociales para personas con retraso mental, es el resultado de un proceso constituido por diferentes fases que abarcaron desde la formación técnica de los profesionales, pasando por la constitución de grupos de trabajo con reuniones mensuales hasta la elaboración de programas específicos y su puesta en práctica.

El manual orientado fundamentalmente a la práctica consta de dos sub-apartados diferenciados pero íntimamente relacionados: la evaluación y la intervención.

Desde una presentación general de las técnicas más habituales utilizadas para evaluar este tipo de habilidades se especifican protocolos concretos elaborados para esta población y se detalla el procedimiento de aplicación, asimismo se aportan procedimientos generales de intervención que pueden adaptarse a esta población diana y se ahonda en paquetes específicos de intervención en habilidades concretas para la población con retraso mental en función de su diferente grado de afectación.

En definitiva, este manual pretende ser una guía de evaluación e intervención detallada para el trabajo de habilidades sociales en población con distinto grado de retraso mental.

Los ocho centros de atención a personas con discapacidad psíquica de Castilla y León cuya responsabilidad corresponde a la Gerencia de Servicios Sociales, y que constituyen los centros de trabajo se dividen en :

Centros de atención a personas con discapacidad psíquica moderadamente afectada (antiguo C.O.)
y Centros de atención a personas con discapacidad psíquica gravemente afectada (antiguo CAMP).

Y son los siguientes:

- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica moderada "**El Cid**". Burgos.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "**Fuentes Blancas**". Burgos.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "**Ntra. Sra. de la Calle**". Palencia.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica moderada o grave "**Ángel de la Guarda**". Soria.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "**Pajarillos**". Valladolid.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica moderada o grave "**Monte Mario**". Béjar. Salamanca.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "**La Salle**". Salamanca.
- Centro de atención a personas con discapacidad psíquica grave "**Virgen del Yermo**". Zamora.

El grupo de trabajo actúa organizado en dos sectores:

- Sector 1: **Burgos, Palencia, Soria y Valladolid.**
- Sector 2: **Béjar, Salamanca y Zamora.**

Cada sector trabaja independientemente en cuanto a la ejecución de los programas de desarrollo de las habilidades sociales, haciendo puestas en común mediante reuniones sobre los progresos, dificultades y soluciones aportadas en cada caso. Además hay reuniones en las que ambos sectores trabajan conjuntamente para el desarrollo de estrategias generales de programación y formación, análisis y difusión de los resultados y elaboración del manual.



FILOSOFÍA DEL MANUAL

GRUPO REGIONAL DE TRABAJO

El manual ha partido de la creación de grupos regionales de trabajo que habían sido preparados técnicamente en la importancia, fundamentos y técnicas de las habilidades sociales. Este grupo de trabajo para el desarrollo de habilidades sociales está compuesto por profesionales de los centros de atención a personas con discapacidad psíquica (grupo de trabajo de cada centro) y por personal docente e investigador de la Universidad (equipo técnico de la Universidad de Salamanca).

La creación de este equipo es consecuencia del modelo de formación que actualmente está promoviendo la Gerencia de Servicios Sociales para el área de centros de atención a personas con discapacidad.

Este modelo de formación implica capacitar al personal de esos centros a lo largo de un periodo extenso de tiempo, incorporando oportunidades repetidas de aplicación, revisión, clarificación y expansión de los conocimientos y del material durante todo el proceso de formación, centrado en las necesidades reales de formación del personal de los centros objetivo.

MISIÓN Y VALORES DEL GRUPO REGIONAL DE TRABAJO

El grupo de trabajo se adhiere a la misión, valores y principios establecidos por la Gerencia de Servicios Sociales para los centros de atención a personas con discapacidad y trata de proporcionar un servicio de calidad de vida, fomentando la competencia social en los usuarios de cada centro.

Esta filosofía se refleja en la **doble misión** hacia la que se orientan los servicios de vivienda y centros de día de la Gerencia de Servicios Sociales:

- Proporcionar una vivienda con los apoyos necesarios para satisfacer las necesidades afectivas, sociales, personales y materiales de las personas con discapacidad.
- Proporcionar oportunidades y apoyos para que la persona adquiera habilidades que faciliten su integración y participación en la comunidad.

Los **valores** que sustentan nuestras actividades de apoyo para el trabajo de las Habilidades Sociales en personas con discapacidad psíquica son:

En Primer lugar, proporcionar apoyos para que las personas con discapacidad atendidas en estos centros logren satisfacción y bienestar.

En segundo lugar, nuestro trabajo tiene valor cuando consideremos que los usuarios pueden:

- Participar y aportar cosas valiosas a la comunidad.
- Desarrollar sus capacidades.
- Tener deseos y aspiraciones, así como necesidad de relaciones interpersonales comparables a las del resto de los ciudadanos.

En tercer lugar, consideramos importante promover la participación de las personas atendidas y de sus familias en los procesos de toma de decisiones que afectan a los servicios que se les prestan.

Por último, nuestro trabajo tiene valor cuando consideramos que el éxito de las actuaciones y de los programas de atención a personas atendidas depende necesariamente de la participación de todos mediante un trabajo en equipo.

Este trabajo en equipo en ocasiones, no ha sido todo lo rentable que se consideraba ya que se ha basado con anterioridad en la rehabilitación como fin. Hoy en día el modelo es el de participación en la comunidad, basada en la prestación de apoyos como se puede deducir de lo expuesto en este manual.

Hoy nadie es ajeno al hecho evidente de que nuestros centros están evolucionando. Estamos cambiando de un modelo centrado en el sistema donde los programas se imponían sobre las personas a un modelo centrado en la persona (en el usuario), donde los objetivos vienen del individuo, del conocimiento de sus capacidades, necesidades y deseos, y donde los programas implican una alianza entre el personal de apoyo y la propia persona que precisa los apoyos.

COMO ACTÚA EL GRUPO DE TRABAJO

El Grupo de Trabajo tiene un carácter ambulante, pudiendo actuar en cualquier centro de la Gerencia de Servicios Sociales y no sustituye a los equipos multiprofesionales adscritos a cada centro, sino que propone trabajar al servicio de esos equipos y otros profesionales o especialistas que pueden estar implicados en cada caso, así como a las familias de las personas con déficit en habilidades sociales.

El grupo de trabajo actúa como:

- un **servicio de apoyo** para los centros en lo que se refiere a la evaluación e intervención, en el caso que nos compete, en el desarrollo de habilidades sociales.
- un **grupo de consulta** para que los responsables de la planificación tomen decisiones respecto a la prevención de déficits de habilidades sociales y a la organización de los servicios residenciales tomando como base el concepto de calidad de vida.

Entendiendo por *calidad de vida*, un concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. (Robert Schalock, 1996).

FUNCIONES

Como habíamos dicho anteriormente, el Grupo de Trabajo Regional está formado por profesionales de los centros de atención a personas con discapacidad de la Gerencia de Servicios Sociales y por personal docente e investigador de la Universidad de Salamanca.

Las funciones para el Grupo de Trabajo formado por los profesionales de cada centro son:

- Prepararse en la importancia, fundamentos y técnicas de las habilidades sociales, con el objetivo de prevenir y trabajar los déficits en dichas habilidades en personas con discapacidad psíquica.

- Detectar y evaluar en sus usuarios algún déficit en habilidades sociales, a través de los diferentes procedimientos de evaluación.
- Trabajar los déficits en habilidades sociales detectados en sus usuarios y seguir dotando a éstos de las habilidades necesarias para integrarse en la sociedad.

Las funciones del Equipo Técnico (personal docente e investigador) de la Universidad de Salamanca son:

- Capacitar y formar al personal de los centros, en función de las necesidades reales de formación, de este personal.
- Prolongar las actividades formativas una vez finalizado el periodo inicial de formación.
- Servir de apoyo y orientación después de la formación en todo lo que se refiere a la capacitación de las habilidades sociales en personas con discapacidad, así como en lo que se refiere a la evaluación e intervención en el desarrollo de las habilidades sociales.

OBJETIVOS Y TAREAS DEL GRUPO REGIONAL DE TRABAJO

El **objetivo general** del Grupo Regional de Trabajo es consolidarse y evolucionar como grupo de asesoramiento interno especializado y de referencia para los profesionales que, trabajan en los centros de atención a personas con discapacidad pertenecientes a la Gerencia de Servicios Sociales, ayudando y enseñando a resolver del modo más eficaz posible los déficits en habilidades sociales.

Este grupo de trabajo se encarga de las siguientes **tareas**:

- Estudiar la incidencia y los factores implicados en la presencia de déficits en habilidades sociales.
- Proporcionar asistencia técnica en el desarrollo de esas habilidades.
- Difundir los métodos de desarrollo de habilidades sociales.
- Elaborar un **manual** de referencia sobre las prácticas eficaces en el desarrollo de habilidades sociales.
- Elaborar y desarrollar protocolos de actuación.

LA ORGANIZACIÓN DEL GRUPO REGIONAL DE TRABAJO

El Grupo de Trabajo surgió como una continuación del curso de formación en Habilidades Sociales realizado por la Gerencia de Servicios Sociales en el año 1997 en Ávila, al que asistieron trabajadores de todos los niveles profesionales adscritos a los centros de atención a personas con discapacidad de la Gerencia de Servicios Sociales .

Como ya se ha dicho, está compuesto por profesionales de los centros (Psicólogo, Trabajador Social, Pedagogo, Maestro taller, Educadores, Cuidadores...) y personal docente e investigador de la Universidad de Salamanca.

En cuanto al modo de funcionamiento en asistencia técnica, se necesita, en primer lugar, que en el centro que demanda el apoyo, exista un profesional encargado de canalizar la demanda y de organizar el equipo que ha de poner en marcha las estrategias propuestas por el grupo de trabajo. Se trata de desarrollar un modelo de asistencia técnica que podríamos denominar "basado en un mediador". Estos profesionales que puedan actuar como "mediadores" serán el psicólogo del centro, el responsable de residencia, el pedagogo, un educador... por la amplitud de relaciones que mantienen con todos los niveles de atención a los usuarios. En todo caso, esta persona se convertirá en el profesional de referencia para el grupo de trabajo y será el encargado de trasladar las acciones que planifique junto con el grupo de trabajo a los profesionales que atienden al usuario que necesita la intervención, y a otros profesionales o responsables de programas que prestan servicio al centro.

En resumen, además de la dirección del centro y del equipo multiprofesional tenemos los siguientes elementos en el modelo de asistencia técnica: el usuario, el grupo de profesionales de atención directa encargados de aplicar el programa (grupo regional de trabajo de cada centro), el mediador o profesional encargado de seleccionar y asesorar a los profesionales de atención directa y el grupo técnico de la Universidad, encargado de apoyar en todo momento a los profesionales del centro para alcanzar el objetivo marcado.

Una vez que se ha constituido el equipo de asistencia técnica se inicia un programa más sofisticado de formación, que incluye reuniones de trabajo y seminarios específicos en la Universidad o en los distintos centros. El propósito de las reuniones es supervisar individual y colectivamente la aplicación de los programas de asistencia técnica que se estén desarrollando con los usuarios, solucionar los problemas que aparezcan y llegar a conclusiones y acuerdos en relación a cuáles son los procedimientos más efectivos, las actividades que han dado los mejores resultados y la forma de motivación que ha resultado más eficaz.

OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

El objetivo general que se pretende con la elaboración de este manual es la creación de una guía de apoyo y consulta que sirva a los profesionales para:

- Concienciarles de la importancia que tiene la adquisición y aprendizaje de las habilidades sociales en el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas y la importancia de establecer estas relaciones con los demás para su desarrollo personal y social.
- Enseñarles los conceptos fundamentales relativos a las Habilidades Sociales: componentes verbales y no verbales de su ejecución, reglas sociales que regulan su empleo, situaciones en las que resulta pertinente emplearlas, cual es su importancia, y porque utilizarlas de un modo correcto y en el momento oportuno reporta beneficios en personas con retraso mental.
- Enseñarles a detectar y evaluar en sus usuarios algún déficit en habilidades sociales, a través de diferentes procedimientos de evaluación.
- Implicarles a la hora de capacitar a sus usuarios en el desarrollo y adquisición de habilidades sociales.

- Capacitarles de procedimientos de enseñanza y entrenamiento en habilidades sociales. Desde este manual les ofrecemos diferentes programas de intervención en habilidades sociales con una guía de pasos a seguir, y diferentes procedimientos y actividades que pueden poner en marcha durante el entrenamiento con los usuarios.
- Proporcionarles diferentes actividades que permitan el mantenimiento y generalización de lo enseñado en el entrenamiento.

Todo ello para que las personas con retraso mental trabajen y practiquen las habilidades necesarias para integrarse en la sociedad, para conseguir que las personas con discapacidad participen de lo que la sociedad les ofrece y sean aceptados por ésta.