



**Universitat de les  
Illes Balears**

Facultat de Psicologia

**Treball de Fi de Grau**

# PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES Y PROGRAMAS DE MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Lluís Garí Crespí

**Grau de Psicologia**

Any acadèmic 2020-2021

Treball tutelat per Marcos Nadal Roberts  
Departament de Psicologia

S,autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d,investigació	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Paraules clau del treball: habilidades sociales, nuevas tecnologías, redes sociales

## **Resumen**

El auge consolidado de las redes sociales, abren un nuevo paradigma de la interacción social que debe ser abordado desde distintas áreas. Actualmente, los manuales y programas de intervención para la mejora de las habilidades sociales aún no han sido adaptados y actualizados, siendo necesario el estudio de las características intrínsecas que comporta este tipo de interacción social basada en la tecnología. En este trabajo se explora la existencia y prevalencia de distintas problemáticas producidas por los déficits naturales de las redes sociales, ofreciendo datos sobre el uso cotidiano de las redes sociales y cuáles son las problemáticas más comunes en una muestra de 84 participantes. En una segunda fase se realizó una sesión de intervención para ofrecer diferentes estrategias para hacer frente a distintas problemáticas características del uso de las redes sociales. Estas estrategias fueron puestas en práctica durante una semana para posteriormente evaluar su utilidad, obteniendo resultados muy positivos, especialmente en las estrategias de reducción del malestar producido por la demora de respuesta y en las de reducción de malentendidos por falta de retroalimentación y lenguaje no verbal.

**Palabras clave:** habilidades sociales, nuevas tecnologías, redes sociales, estrategias

## **Abstract**

The consolidated rise of social media opens a new paradigm of social interaction that must be approached from different areas. Currently, the manuals and intervention programs for the improvement of social skills have not yet been adapted and updated, making it necessary to study the intrinsic characteristics of this type of technology-based social interaction. This paper explores the existence and prevalence of different problems caused by the natural shortfalls of social media, offering data on the daily use of social media and which are the most common problems in a sample of 84 participants. In a second phase, an intervention session was held to offer different strategies to deal with different characteristic problems of the use of social media. These strategies were practiced for a week to later evaluate their usefulness, obtaining very positive results, especially in the strategies to reduce the discomfort produced by the response delay and in those to reduce misunderstandings due to lack of feedback and non-verbal language.

**Keywords:** social skills, new technologies, social media, strategies

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
Evolución de la tecnología de la comunicación .....	5
Habilidades sociales.....	6
Actualización de los manuales y programas de mejora de las HHSS..	10
Objetivos.....	10
Hipótesis.....	11
Abordaje metodológico.....	11
<b>METODOLOGÍA</b> .....	11
Participantes .....	11
Materiales .....	13
Procedimiento .....	15
Análisis de datos.....	17
<b>RESULTADOS</b> .....	17
<b>DISCUSIÓN</b> .....	25
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	27
<b>ANEXOS</b> .....	29

## **INTRODUCCIÓN**

El surgimiento de las redes sociales ha supuesto un cambio de paradigma en la forma que tenemos de relacionarnos unos con otros. Hoy en día es innegable que esta tecnología supone un pilar fundamental en el proceso de socialización de gran parte de la población, por este motivo, es de vital importancia realizar un análisis exhaustivo de cuál es su funcionamiento, qué ventajas y déficits nos ofrece. A la vez se debe estudiar cómo se puede hacer un uso mejor de esta tecnología, estableciendo unas interacciones sociales lo más enriquecedoras posible.

Los manuales y programas de mejora de las habilidades sociales de los que disponemos hoy en día se basan en el proceso de socialización clásico, siendo necesario una actualización que incluya los escenarios introducidos por las tecnologías desarrolladas en esta nueva era de la información.

### **Evolución de la tecnología de la comunicación**

Durante toda la historia, aunque las motivaciones y costumbres hayan sufrido cambios, el paradigma que hemos seguido los seres humanos a la hora de relacionarnos ha permanecido casi inmutable. Es cierto que ha habido innovaciones tecnológicas para interactuar socialmente, como la correspondencia epistolar o la telefonía, sin embargo, nunca han supuesto una alternativa preponderante a la presencialidad. No ha sido hasta el inicio del siglo XXI que esta dinámica ha empezado a cambiar a partir del desarrollo de las redes sociales, las cuales han permitido conectar a millones de personas de forma instantánea y accesible, ganando cada vez más terreno a las interacciones presenciales.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (2020), 95,4% de los hogares españoles en 2020 disponían de conexión internet. Estos datos ayudan a entender, que ese

mismo año, el 93,2% de la población de entre 16 y 74 años usó Internet en los tres últimos meses, del cual, alrededor de un 83% lo usó diariamente. Esta disponibilidad promueve que el 85% de los españoles hagan uso de las redes sociales (Adglow, 2018), utilizándolas una media de dos horas diarias, siendo el móvil usado por un 98% de estos internautas (Digital 2020, 2020)

Otro dato relevante a tener en cuenta es que el uso principal de las redes sociales sigue siendo el de chatear y enviar mensajes 65%, a su vez, un 43% las usa para mirar las publicaciones de sus contactos, sin embargo, un 57% de los usuarios las usan para ver vídeos y/o escuchar música (Agencia de Datos, 2021). Esta variedad de usos nos dibuja un escenario muy amplio en el que, para obtener resultados objetivos, se debe trabajar de forma muy focalizada, separando y evitando hacer un análisis de datos que no desengrane los aspectos que se pretenden analizar de los que no.

### **Habilidades sociales**

El uso del término redes sociales no ha hecho más que agrandar el uso del término “social” desdibujando aún más el concepto a tratar. Las habilidades sociales forman un constructo del que es fácil extraer ideas, sin embargo, se trata de un concepto tan sumamente amplio que es complejo de definir. El problema radica en que, al ser un tema tratado coloquialmente, lejos de comprobaciones científicas, se ha elaborado un imaginario colectivo que está sujeto a numerosas creencias erróneas causando más confusión sobre este concepto.

Por este motivo, es importante definir que son las habilidades sociales, no obstante, tal y como apuntan Caballo (1993) y Ballesteros (1994), obtener una definición

global y compartida es una tarea difícil, incluso una tarea imposible, ya que las habilidades sociales dependen en parte de un contexto constantemente cambiante (Meichenbaum, Butler y Grudson, 1981, como se citó en Caballo, 1993). Aun así, una de las definiciones más aceptadas es la siguiente:

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto intrapersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (Caballo, 1986, pp 373-399)

En esta definición se tratan los dos ejes centrales de este concepto que son: el contenido y las consecuencias o reforzamientos que se obtienen de hacer uso de ellas (Caballo, 1993), factores que según Arkowitz (1981) siempre deben estar presentes en cualquier definición de habilidades sociales.

Sin embargo, se debe realizar un añadido para contrarrestar la percepción que se tiene sobre las habilidades sociales, tal y como defienden Lucena, Fernández y Francisco (2002), existe la falsa creencia de que son innatas cuando en realidad son un conjunto de aptitudes que se van adquiriendo con la experiencia a lo largo de la vida. Hoy en día sabemos que existe una evolución de estas habilidades que dependen del entorno, el aprendizaje y la etapa del desarrollo en la que nos encontramos. Shaffer y Kipp (2007) defienden esta idea describiendo como nuestra fuente aprendizaje social en la infancia radica, básicamente, en la familia con la que se convive, para más tarde, en etapas posteriores, ir adquiriendo estas habilidades a través de las amistades que hemos

conseguido en entornos más dispares como en la escuela o en actividades extraescolares. Se trata de un proceso de aprendizaje constante, teniendo momentos críticos como la adolescencia, donde los fuertes cambios físicos, hormonales, académicos y sociales convierten en vitales estas habilidades (Vidal-Abarca, García y Pérez, 2001) y momentos de mayor estabilidad al llegar a la edad adulta. No obstante, si durante ese periodo crítico no se han desarrollado esas habilidades nuestro entorno social se puede ver mermado. Por este motivo existen los manuales y programas para la mejorarlas, se encargan de trabajar la asertividad, la comunicación, la autoeficacia y una serie de pautas comunes en este tipo de interacciones.

### **Necesidad de actualización de los manuales y programas de mejora de las habilidades sociales**

El déficit de estos programas radica en que son planteados dentro de las interacciones sociales presenciales y dejan de lado las de carácter digital. Esto no quiere decir que no se pueda poner en práctica la capacidad de decir no y de manifestar de forma asertiva tus necesidades en una conversación de WhatsApp, tal y como has aprendido en cualquier programa convencional. No obstante, habrá muchos déficits en este tipo de comunicación que dificultaran una buena interacción social si no se dispone de las estrategias necesarias para hacerles frente.

Este hecho se acentúa por una doble excepcionalidad: los jóvenes son la población que más usa este tipo de tecnología para relacionarse, a la vez que se encuentran en el periodo crítico de aprendizaje social, haciendo aun más importante la inserción y uso de estas habilidades específicas. Para hacer frente a esta dificultad con los jóvenes debemos usar la perspectiva de Bajt (2011): “han crecido en un mundo digital y esperan utilizar estas herramientas para sus entornos avanzados de aprendizaje” y es que para entrenar en



habilidades sociales a la población, sobre todo joven, debemos entender y ofrecer herramientas que puedan ser usadas en esta nueva realidad, “el mundo digital”.

Esta idea no es nueva ya que, tal y como señala Caballo et al. (2012), distintos autores como Engelberb, Echerburtía, Caplan, Labrador, Sjöberg y Becoña ya explicaban como el auge de las redes sociales había producido un cambio drástico en las interacciones de gran parte de la población, hecho que debía ser objeto de investigación para poder adaptar los programas y estrategias para realizar intervenciones dentro de este ámbito. Dicha inquietud ha promovido la elaboración de herramientas psicométricas para evaluar la habilidades sociales dentro de este ámbito como es el caso de Escala Multidimensional de Expresión Social (Caballo y Ortega, 1989) a la que se le sometió un estudio de validez psicométrica que demostró su utilidad para evaluar las habilidades sociales en el contexto real y en el contexto digital (Carballo et al., 2012). A continuación se exponen los ítems de la escala destinada a evaluar las relaciones sociales en ambos contextos:

Este instrumento está compuesto por 44 ítems, agrupados en 12 factores: «Temor a la expresión en público y a enfrentarse con superiores», «Temor a la desaprobación de los demás al expresar sentimientos negativos y al rechazar peticiones», «Hacer peticiones», «Hacer y recibir cumplidos», «Preocupación por la expresión de sentimientos positivos y la iniciación de interacciones con el sexo opuesto», «Temor a la evaluación negativa por parte de los demás al expresar conductas negativas», «Temor a la conducta negativa por parte de los demás en la expresión de conductas positivas», «Preocupación por la reacción de los demás en la expresión de sentimientos», «Preocupación por la impresión causada en los

demás», «Temor a expresar sentimientos positivos», «Defensa de los derechos» y «Asunción de posibles carencias propias». (Carballo et al., 2012, p.122)

Tal y como se puede observar en los distintos ítems, al igual que el resto de investigaciones que se han realizado sobre este tema, lo han hecho desde la perspectiva de las habilidades sociales “clásicas” dejando de lado los déficits naturales a los que deben enfrentarse las personas cuando interactúan a través de internet. Para poner un ejemplo más concreto, el hecho de que gran parte de este tipo de interacciones se realice de forma escrita presenta unas características muy particulares tanto en forma de riqueza como en forma de déficits. Según Olson “la lectura consiste en recuperar o inferir las intenciones del autor a través del reconocimiento de símbolos gráficos. Ni el reconocimiento de las palabras ni el de las intenciones por sí solas constituyen la lectura” (1998, p. 300) poniendo de manifiesto que la transmisión de la información depende tanto de la habilidad del emisor en la escritura como la habilidad del receptor para inferir correctamente las intenciones del autor. Olson (1998) va más allá y afirma que el lenguaje escrito nunca será una transcripción exacta del habla.

Este ejemplo pone de manifiesto las diferencias sustanciales que presentan la interacción presencial y la interacción digital, en este caso la escrita, sin embargo, existen muchas más diferencias entre ambos tipos de interacción que deben ser investigadas e incluidas dentro de las estrategias de mejora de las habilidades sociales.

### **Objetivos**

Por todos estos motivos, el objetivo de este trabajo es explorar cómo han cambiado las relaciones sociales en la era de la información y elaborar una serie de estrategias para

mejorarlas, evaluando su utilidad, con la finalidad de revindicar la necesidad de una actualización de los manuales y programas de intervención en esta materia.

### **Hipótesis**

Las hipótesis que se plantean son las siguientes:

1. Existen problemas en las interacciones sociales por un mal afrontamiento de los déficits naturales que presenta la interacción social a través de las redes.
2. Las distintas problemáticas causadas por los déficits naturales de las redes sociales pueden ser prevenidas y/o atenuadas si se disponen de las estrategias adecuadas.

### **Abordaje metodológico**

Para alcanzar los objetivos propuestos y evaluar la validez de las hipótesis, se elaboró un cuestionario que sirvió para explorar como es el uso de las redes sociales a través de internet y si existen problemáticas específicas derivadas de estas.

Partiendo de la muestra seleccionada para el primer cuestionario se extrajo un grupo más reducido a las que se les realizó una breve intervención donde se ofrecieron distintas estrategias para mejorar las habilidades sociales que usaban en internet y tras una semana de autoaplicación se evaluó su utilidad.

## **METODOLOGÍA**

### **Participantes**

La selección de los participantes que se hizo mediante la plataforma WhatsApp, enviando el primer cuestionario a los contactos disponibles y siendo ellos los que elegían participar o no. Se usó dicha plataforma por la facilidad de difusión, ya que, aunque en un inicio las primeras personas con las que se contactó eran amigos y conocidos, la

difusión mediante renvío permitió llegar a terceros obteniendo un número de participantes, muy superior al que se hubiese podido llegar por otras vías, a la vez que se aumentaba la variabilidad de la muestra.

La muestra final estuvo compuesta por 84 participantes, de los cuales 71 eran mujeres (84,5%) y 13 hombres (15,5%).

En cuanto a la edad se obtuvieron respuestas de todos los rangos establecidos, sin embargo, el claramente predominante, fue el de los jóvenes: 61 participantes tenían una edad comprendida entre los 18 y 30 años (72,6%); 8 entre 21 y 45 años (9,5%); 10 entre 46 y 59 años (11,9%) y 5 eran mayores de 60 años (6%).

### **Materiales**

#### **- CUESTIONARIO HABILIDADES SOCIALES**

Con la finalidad de responder la primera hipótesis se elaboró un cuestionario (Anexo 1) para evaluar cual era la situación actual del uso de las redes sociales en las áreas específicas de las que se pretendía obtener información. Para lograrlo se elaboraron distintas preguntas que se dividieron en los siguientes bloques:

- Uso social de carácter cuantitativo
- Características de respuesta
- Problemas y mal uso de las redes sociales
- Percepción general de las habilidades sociales

#### **- GUIÓN DE LA SESIÓN DE INTERVENCIÓN**

Toda la información para desarrollar el guion y las correspondientes sesiones se basó el Anexo 2.

TEMA A TRATAR	DESARROLLO	TIEMPO
Agradecimiento	Dar las gracias a los participantes por su implicación	1 minuto
Presentación y explicación introductoria	Presentarme y exponer brevemente cual va a ser la estructura de la sesión	2 minutos
Introducción	Aumento de uso e importancia de las redes sociales y lanzar pregunta. ¿Alguien alguna vez os ha enseñado o hecho alguna sugerencia de como interactuar a través de las redes?	3-5 minutos
Convivencia entre ambos tipos de interacción	- <i>Phubbing</i> - Prioridades	4 minutos
Límites	- Límite de tiempo - Saber en qué contextos es mejor usar un tipo u otro de interacción - Cuando no podemos usar las redes	6 minutos
Déficits naturales de las redes sociales	- Falta de retroalimentación - Ironías y dobles sentidos -Retroalimentación explícito	8 minutos
Demora de la respuesta	- Dos contextos diferentes - Ejemplos - Responsabilidad afectiva	8 minutos
Dudas	Espacio para resolver posibles dudas	-
Petición	Pedir que pongan en práctica todo lo aprendido en esta sesión. Ofrecer ayuda para resolver dudas durante la semana	2 minutos
Clausura	Agradecimiento y despedida	

#### - RECORDATORIO

Para animar la puesta en práctica de las distintas estrategias y que no cayesen en olvido, se elaboró un mensaje general que era reenviado cada dos días durante una semana a todos los participantes de la segunda fase.

#### - CUESTIONARIO EVALUATIVO DE LA INTERVENCIÓN

Se tuvo que elaborar un cuestionario específico para evaluar la utilidad de la intervención, ya que al ser una propuesta de actualización formada por estrategias nuevas

no existían pruebas disponibles. Por este motivo y al no poder evaluar específicamente que nivel de habilidad en cada uno de los aspectos a trabajar, se elaboró un cuestionario en el que se recogió información sobre la percepción de los participantes sobre la eficacia de cada estrategia en particular y de la intervención en general.

### **Procedimiento**

La investigación se inició cuando se envió el enlace con el primer cuestionario por los distintos contactos de WhatsApp, siendo cada uno libre de elegir al contestar si quería participar en la investigación o no. A partir de este punto podemos dividir este trabajo de investigación en dos fases con objetivos y metodologías distintas.

En la primera etapa el objetivo era realizar un análisis del impacto que tienen las nuevas tecnologías en las interacciones sociales; para lograrlo se desarrolló un cuestionario (Anexo 1) donde se preguntó vía telemática y anónima por la frecuencia, preferencia y consecuencias del uso de este tipo de tecnología en este ámbito.

En la segunda etapa, partiendo de los voluntarios surgidos del primer cuestionario, se inició un pequeño programa de intervención, de una semana de duración, en la que los participantes entrenaron un pequeño grupo de habilidades características de las redes sociales para mejorarlas gracias a un conjunto de estrategias. Para lograrlo, se realizó vía telemática una sesión de unos 35-40 minutos aproximadamente, con los participantes en la que se explicó de forma detallada cada habilidad social en específico y como trabajarla con su correspondiente estrategia. Cabe mencionar que debido a la dificultad para reunirlos a todos, se realizaron tres reuniones distintas para poder contar con todos los

participantes, no obstante, se expuso el mismo material y en el mismo tiempo aproximado en los tres encuentros gracias al guion preparado previamente.

- **Desarrollo de la sesión explicativa**

En primer lugar, se expuso como ha aumentado el uso de las redes sociales y lo mucho que se han introducido en nuestro día a día. También se les preguntó si alguien, alguna vez, les había explicado que pautas o estrategias debían seguir para interactuar a través de aquellas plataformas, obteniendo respuestas negativas en la gran mayoría de los casos.

Tras haber introducido el tema y captado la atención de los participantes, se iniciaba una explicación del déficit o problema específico para a continuación exponer la estrategia para manejarla. Los tres ámbitos que se trataron fueron los límites, tanto temporales como contextuales; la demora de respuesta y el retroalimentación.

Al finalizar la explicación se les pedía que durante la siguiente semana pusieran en práctica las estrategias que habían aprendido y que tenían como finalidad mejorar sus interacciones en el ámbito digital.

- **Entrenamiento y análisis**

Tras la sesión explicativa, se adjuntó la información esquematizada de cada estrategia (Anexo 3) a modo de resumen para poder recordar de forma rápida todo lo expuesto en la reunión y cada dos días se mandaba un recordatorio vía WhatsApp para que usasen las estrategias aprendidas en su día a día.

Finalmente, para evaluar la eficacia de la intervención se les administró un cuestionario donde se evaluó que estrategias habían sido más útiles y cuáles no.

## **ANÁLISIS DE DATOS**

Al tratarse de un trabajo cuya finalidad es mayormente exploratoria y sin intención de establecer relaciones de causalidad o de correlación, el análisis de datos se ha realizado a través de la propia plataforma con la que se mandaron los cuestionarios, Google Forms, la cual ha proporcionado las gráficas y porcentajes necesarios para responder a las hipótesis formuladas.

## **RESULTADOS**

Tras recopilar las respuestas de los 84 participantes del primer cuestionario (Anexo 1) que formaron parte de la primera fase de la investigación estos son los resultados:

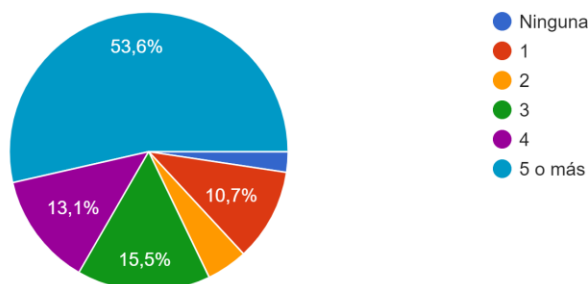
En cuanto al uso social que se hace de las nuevas tecnologías las respuestas mostraron que solo un 2,4% no mantiene ninguna comunicación diaria a través de estas redes, siendo un 53,6% las que la mantienen con cinco personas o más.

Cabe destacar, que en contra de lo que cabría esperar, los 6 participantes mayores de 60 años mantienen una comunicación diaria con cinco personas o más, mientras que ese 2% que no mantiene ninguna tienen entre 18 y 35 años, poniendo de manifiesto que el uso de esta tecnología ha llegado a todos los rangos de edad.



¿Aproximadamente con cuántas personas mantienes una comunicación diaria a través de las redes sociales (incluyendo Whatsapp)?

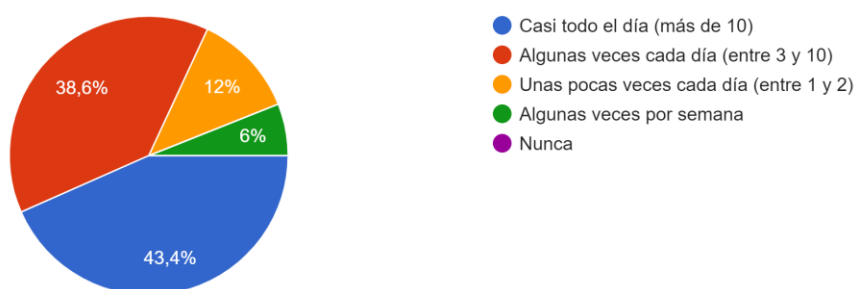
84 respuestas



En cuanto al número de veces que se conectan al día para realizar esas interacciones la mayoría, un 43,4%, marcó “casi todo el día (más de 10)” mientras que nadie marcó “ninguna” manifestando que todos los participantes se conectan diariamente para hablar o interactuar socialmente.

¿Cuántas veces te conectas para interactuar socialmente (ya sea hablando o compartiendo publicaciones) a través de las redes?

83 respuestas

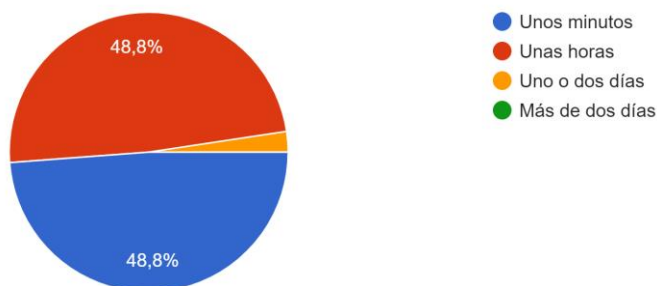


En la pregunta sobre la media de tiempo de respuesta se obtuvieron exactamente el mismo porcentaje en la respuesta “unos minutos” y “unas horas” describiendo como la gran mayoría responde a los mensajes dentro del mismo día de la recepción del mismo, solo un 2,4% marcó la opción de “uno o dos días”, quedando desierta la opción “más de dos días”.

Cabe destacar que ese 2,4% tiene una edad de entre 18 y 30 años y que no son las mismas que marcaron “ninguna” en la primera pregunta.

¿De media, cuánto tiempo tardas en responder a los mensajes?

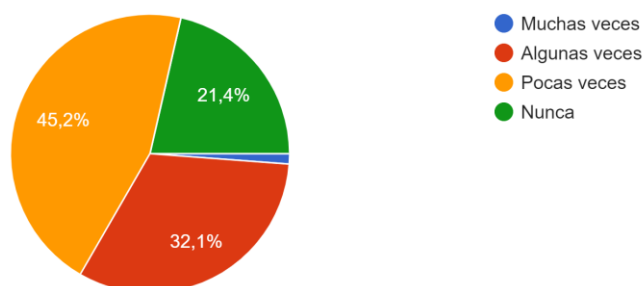
84 respuestas



En cuanto a la pregunta que hacía referencia al impacto emocional negativo, recibido al tardar en recibir una respuesta, los datos muestran que solo un 21,4% no se ha sentido ofendido/a o molesto/a en esa situación, destacando el 32,1 % de “algunas veces” y el 1,4% de “muchas veces”.

¿Alguna vez te has enfadado, sentido ofendido o molesto por tardar mucho tiempo en recibir una respuesta?

84 respuestas

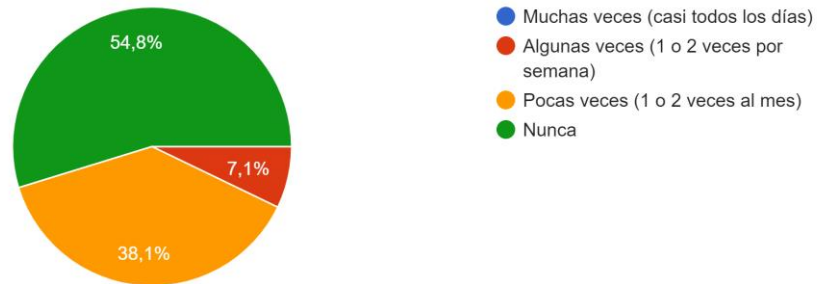


Sobre la frecuencia de las discusiones a través de estas plataformas la gran mayoría, un 54,8% no discute nunca, sin embargo, un 7,1% las experimenta de 1 a 2 veces

por semana, mientras que un 38,1% las tiene solo una o dos veces al mes.

¿Discutes con personas cercanas a través de las redes sociales como Whatsapp?

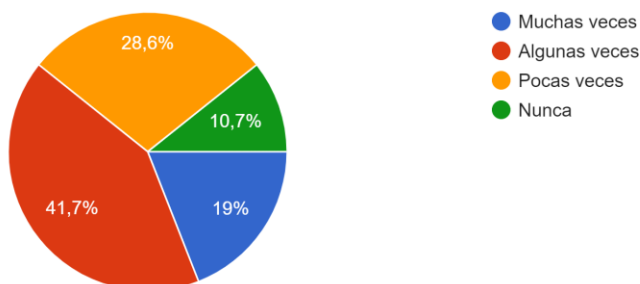
84 respuestas



La pregunta que hace referencia a la falta de lenguaje no verbal y retroalimentación, muestra que por este motivo un 19% de los participantes ha sufrido muchos malentendidos, acompañado de un 41,7% que lo ha experimentado algunas veces, siendo solo un 10,7% que no lo ha vivido nunca.

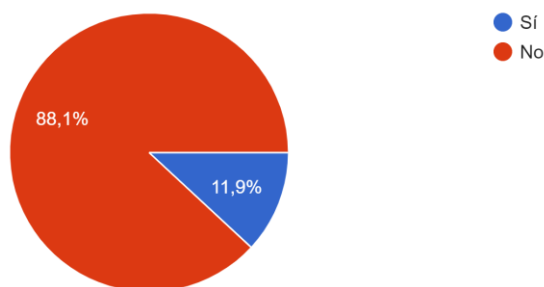
¿Alguna vez has tenido algún malentendido con alguien a través de las redes sociales (incluyendo Whatsapp) por no entender con que intención iba el mensaje?

84 respuestas



¿Alguna vez has dejado a tu pareja a través de las redes sociales como Whatsapp?

84 respuestas



En cuanto a la preferencia de tipo de interacción, en el contexto más íntimo y cercano se descarta la opción digital, siendo elegida por un 15,5% con personas menos cercanas.

En cuanto a la percepción de los participantes sobre si se usan las mismas habilidades sociales en las redes que presencialmente un 23,8% piensa que sí, mientras un 76,2% piensa que no.

	Familia y amigos	Otras personas
Presencial	73,8%	54,8%
Redes sociales	0%	15,5%

Ambas por igual	26,2%	29,8%
-----------------	-------	-------

En la última pregunta solo un 9,5% manifestó sentirse poco satisfecho/a con sus habilidades sociales, demostrando que la gran mayoría se siente con los recursos suficientes para hacer frente a las demandas de las interacciones sociales.

En cuanto a la segunda fase, los datos obtenidos de los 32 participantes que formaron parte de la intervención estos fueron los resultados obtenidos en el cuestionario evaluativo de la intervención (Anexo 5)

	¿Aprendiste alguna estrategia nueva en la sesión que se realizó?	¿Has puesto en práctica alguna de esas estrategias esta semana?	¿Crees que gracias a ella/s has mejorado tus habilidades sociales en la red?
Si	25 (78%)	20 (62,5%)	21 (65,6%)
No	7 (21%)	12 (37,5%)	11 (34,4%)

Al realizar la sesión de intervención al grupo de voluntarios extraídos de la primera fase no se realizó una selección de población diana a la que la intervención le fuese de utilidad, por este motivo, hubo 7 participantes a los cuales la sesión de intervención no les sirvió para aprender estrategias nuevas.

También cabe destacar que hubo 12 participantes que por distintos motivos no pusieron en práctica las estrategias trabajadas en la sesión. Aún así, hubo 20 personas que las trabajaron durante la semana y 21 personas que manifestaron una mejora gracias a la intervención.

	Límite de tiempo	Contexto	Demora de respuesta producida	Demora de respuesta recibida	Retroalimentación y lenguaje no verbal
Muy útil	14,3%	28,6%	21,4%	67,9%	60,7%

Bastante útil	42,9%	46,4%	39,3%	14,3%	21,4%
Poco útil	17,9%	3,6%	25%	10,7%	10,7%
Nada útil	25%	21,4%	14,3%	7,1%	7,1%

Sombreado el porcentaje más elevado de cada categoría  
4 respuestas en blanco

En cuanto a las estrategias en concreto se observan distintos resultados para cada una de ellas, mostrándose como más eficaces la de “demora de respuesta recibida” y “retroalimentación y lenguaje no verbal”.

Cabe destacar que todas las estrategias muestran más de un 50% de utilidad al sumar los porcentajes de “muy útil” y “bastante útil” como se puede observar en la siguiente tabla:

	Límite de tiempo	Contexto	Demora de respuesta producida	Demora de respuesta recibida	Retroalimentación y lenguaje no verbal
Muy útil	14,3%	28,6%	21,4%	67,9%	60,7%
Bastante útil	42,9%	46,4%	39,3%	14,3%	21,4%
Suma	57,2%	75%	60,7%	82,2%	82,1%

Sombreado el porcentaje más elevado de cada categoría

## DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio era reivindicar la necesidad de una actualización de los manuales y programas de intervención de mejora de las habilidades sociales teniendo en cuenta los cambios provocados por la irrupción de nuevas tecnologías. Los resultados obtenidos han permitido explorar como se usan las redes sociales y demostrar la presencia de déficits específicos de esta forma de interactuar socialmente, poniéndose de manifiesto la necesidad de una investigación en profundidad de este nuevo paradigma.

Los resultados de la primera fase han demostrado, tal y como era previsible, que las redes sociales ya forman parte de nuestro día a día, sin embargo, la información más relevante obtenida es que dicho uso no se limita a los jóvenes o adultos-jóvenes, sino que está extendido por todos los rangos de edad, incluyendo a personas mayores de 60 años, demostrando lo extendida que está esta nueva forma de interactuar. Además, los datos sobre el uso de las redes sociales demuestran que la gran mayoría de los participantes usan este tipo de tecnología cotidianamente, con asiduidad y con gran variedad de personas. Estos datos a simple vista pueden no aportar demasiada información, sin embargo, ponen de manifiesto que el uso de las redes sociales se han instaurado como una forma de interactuar generalizada. Esta cuestión es la que primera que se debía responder para demandar una actualización de los manuales, la siguiente fue discernir si esta nueva forma de interactuar socialmente guarda diferencias o déficits significativos que deban ser resueltos con estrategias aún no contempladas.

Los datos obtenidos para responder a esta segunda cuestión indican que sí existen dichos déficits como por ejemplo que existen problemas a la hora de elegir correctamente cuál de los dos medios de interacción social es útil para cada situación específica. Un 11,9% de la muestra había dejado a su pareja a través de una red social, ignorando que por dicho canal es imposible captar el lenguaje no verbal y en consecuencia ser responsable afectivamente. Este casi 11'9% es sumamente significativo, ya que una de cada diez personas, según la muestra, había realizado dicha acción tan concreta, escasa e importante a través de un canal que carece de todo lo necesario para llevarla a cabo de forma correcta. En este caso en concreto, no se debe menospreciar el sesgo cultural existente de que las cosas es mejor decir las en persona y que al encontrarse delante de un paradigma nuevo cueste salir de él, sin embargo, se deberían tener en cuenta las ventajas

y desventajas de cada canal de interacción para poder elegir correctamente, siendo importante la educación en este aspecto.

Otra problemática exclusiva de las redes sociales, tal y como muestran los datos obtenidos, se sustenta en que los tiempos de respuesta oscilan entre unos minutos y unas horas, poniendo de manifiesto la inmediatez de esta tecnología correspondida por sus usuarios, cuando dicha inmediatez no se cumple, hay un porcentaje significativo de la población que se siente ofendida algunas o muchas veces, un 33,5%, al tardar en recibir una respuesta, ignorando así el contexto individual de su interlocutor o la mala adecuación del canal. A su vez, los déficits producidos por la falta de retroalimentación natural y lenguaje no verbal son causantes de que un 41,7% tenga malos entendidos algunas veces, mientras que un 17% los tenga muchas veces. En este caso en particular se observa uno de los más claros déficits de esta tecnología que los sufren casi la mitad de la muestra por carecer de estrategias para hacerles frente.

En definitiva, se han detectado numerosos problemas y déficits en las interacciones sociales en las que se usan las redes sociales debido a las características propias de esta nueva forma de socializar, lo que indica que las estrategias que aparecen en los programas actuales de mejora de las habilidades sociales son útiles para tan sólo una parte de la interacción social actual, siendo necesaria una actualización que acoja estas nuevas necesidades.

En la segunda fase, se partieron de los déficits detectados en la primera fase y se elaboraron sencillas estrategias para revertirlos. Los resultados de la intervención mostraron que todas las estrategias proporcionadas fueron útiles, destacando por encima



de las otras las de “demora de la respuesta” y las de “retroalimentación y lenguaje no verbal” tal y como predecían los datos obtenidos en la primera fase por la alta prevalencia en cada uno de los dos déficits. Las conclusiones que se obtienen de esta segunda fase es que obtener una mejora sustancial en las habilidades sociales es relativamente sencillo si se tiene bien localizado el déficit que se quiere trabajar y se hace de forma específica, evitando así, realizar intervenciones muy generales y poco focalizadas.

Las limitaciones del estudio se basan en que al realizar solo una exploración y una modesta aproximación a esta nueva área de estudio, no se han establecido correlaciones o causalidades, no se dispone de datos necesarios para establecer una prevalencia real y mucho menos para describir el impacto y/o magnitud que tienen los déficits estudiados.

También cabe destacar que por el formato del estudio tampoco se puede afirmar que las estrategias elaboradas reviertan completamente los déficits que se pretendían eliminar, siendo evaluada tan solo su utilidad.

Al contar con una muestra tan reducida en la primera y sobre todo, en la segunda fase, los datos obtenidos no pueden ser considerados como concluyentes.

Es importante destacar que la muestra ha sido predominantemente joven (72,6%) y femenina (84,5%) no siendo una muestra representativa de la población general.

Por estos motivos los resultados obtenidos no son extrapolables al conjunto de la población, solo siendo una primera aproximación a este ámbito, proporcionando indicios y esbozando posibles futuras investigaciones.

Este estudio no pretende menospreciar las estrategias sociales vigentes y mucho menos afirmar que dichas estrategias no son válidas para ser usadas también en las redes sociales. La finalidad última es poner de manifiesto la existencia de problemáticas que antes no existían y proponer nuevas estrategias para hacer frente a estas nuevas demandas.

En conclusión, gracias a la información recopilada se han podido validar en mayor o menor grado las hipótesis planteadas, alcanzando los objetivos propuestos. Se ha realizado un análisis del tipo de uso que se hace de las redes sociales poniendo de manifiesto la existencia de distintas problemáticas originadas por los déficits naturales de dicha tecnología. A su vez, se han elaborado estrategias que han permitido eliminar, o al menos reducir, el impacto de distintas problemáticas originadas por estos déficits, mostrando así, la posibilidad de elaborar estrategias que puedan ser incluidas en futuras actualizaciones de manuales y programas de mejora de las habilidades sociales.

Los datos obtenidos han permitido detectar distintas problemáticas específicas como son el malestar causado por tardar en recibir respuesta o los malentendidos por no dar la suficiente retroalimentación y no aclarar según que mensajes. Estas problemáticas detectadas son tan solo son la punta del iceberg, pero indican futuras líneas de trabajo que deberán definir cuáles son cada uno de los déficits de este nuevo escenario y como se deben afrontar.

Este estudio ha demostrado la existencia de un paradigma nuevo con problemáticas características que pueden y deben ser abordadas, siendo tan solo el inicio y una aproximación a una nueva área de estudio, cada vez será más necesaria, si se sigue con el avance observado de las redes sociales. Por este motivo, además de las investigaciones, se deberán actualizar los manuales y programas de mejora de las habilidades sociales, para adaptarse a los avances tecnológicos que también tienen su impacto en la socialización y la psicología humana.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adglow. (2018). *Estudio Anual de RRSS*. <https://www.adglow.com/es-blog/adglowpresenta-el-estudio-anual-de-redes-sociales> [10 de mayo del 2021]
- Agencia de datos epdata. (10 de marzo de 2021). *Usuarios de redes sociales en España*. <https://www.epdata.es/datos/usuarios-redes-sociales-espana-estudio-iab/382> [10 de mayo del 2021]
- Arkowitz, H. (1981). Assessment of social skills. En M. Hersen y A.S. bellack (Eds.), *Behavioral assessment: A practical handbook*. Nueva York: Pergamon.
- Bajt, S. K. (2011). *Web 2.0 Technologies: Applications for Community Colleges*. Wiley Periodicals, Inc., 154, 53-62. doi: 10.1002/cc.446.
- Ballesteros, R. F. (1994). *Evaluación conductual hoy: un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud*. Pirámide.
- Caballo, V. (1986). Evaluación de las habilidades sociales. *Evaluación conductual*. Pirámide, Madrid, ISBN 84-368-2023-1, págs. 373-399.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI España Editores. <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>

- Caballo, V. E., & Ortega, A. R. (1989). La escala multidimensional de expresión social: algunas propiedades psicométricas. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 42(2), 216.
- Carballo, J. L., Pérez-Jover, M. V., Espada, J. P., Orgilés, M., & Piqueras, J. A. (2012). propiedades psicométricas de la escala multidimensional de expresión social para la evaluación de habilidades sociales en el contexto de internet. *Psicothema*, 24(Número 1), 121-126. Recuperado a partir de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9113>
- Instituto Nacional de Estadística (2020). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Últimos datos. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692) [10 de mayo del 2021]
- Lucena, F. J. H., & Martín, F. D. F. (2002). Diseño de un programa formativo para la mejora de las habilidades sociales en personas mayores. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (9), 309-319.
- Lazarus, A. A. (1973). On assertive behavior: A brief note. *Behavior therapy*, 4(5), 697-699.
- Shaffer, D., y Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo: infancia y adolescencia*. México: Thompson.

Olson, D. (1998). *El mundo sobre el papel. El impacto de la escritura y la lectura en la estructura del conocimiento*. Barcelona: Gedisa.

Vidal-Abarca, E., García, R. y Pérez, F. (2001). *Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad*. Madrid: Alianza Editorial.

We Are Social. (2021). *Digital 2020*. <https://wearesocial.com/digital-2020> [10 de mayo del 2021]

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **HABILIDADES SOCIALES**

Mi nombre es Lluís Garí y estoy realizando el trabajo de final de grado, de antemano me gustaría agradecerte que hayas decidido ayudarme y prestarme un poco de tu tiempo. Tus respuestas servirán para conocer cómo se usan las habilidades sociales a través de internet.

**\*Obligatorio**

**Edad \***

Entre 18 y 30 años

Entre 31 y 45 años

Entre 46 y 59 años

Mayor de 60 años

**Sexo \***

Mujer

Hombre

Otro

**¿Aproximadamente con cuántas personas mantienes una comunicación diaria a través de las redes sociales (incluyendo WhatsApp)?**

Ninguna

1

2

3

4

5 o más

**¿Cuántas veces te conectas para interactuar socialmente (ya sea hablando o compartiendo publicaciones) a través de las redes?**

Casi todo el día (más de 10)

Algunas veces cada día (entre 3 y 10)

Unas pocas veces cada día (entre 1 y 2)

Algunas veces por semana

Nunca

**¿De media, cuánto tiempo tardas en responder a los mensajes?**

Unos minutos

Unas horas

Uno o dos días

Más de dos días

**¿Alguna vez te has enfadado, sentido ofendido o molesto por tardar mucho tiempo en recibir una respuesta?**

Muchas veces

Algunas veces

Pocas veces

Nunca

**¿Discutes con personas cercanas a través de las redes sociales como WhatsApp?**

Muchas veces (casi todos los días)

Algunas veces (1 o 2 veces por semana)

Pocas veces (1 o 2 veces al mes)

Nunca

**¿Alguna vez has tenido algún malentendido con alguien a través de las redes sociales (incluyendo WhatsApp) por no entender con que intención iba el mensaje?**

Muchas veces

Algunas veces

Pocas veces

Nunca

**¿Alguna vez has dejado a tu pareja a través de las redes sociales como WhatsApp?**

Sí

No

**¿Para contar algo delicado o vergonzoso qué opción sueles usar?**

Cara a cara (presencialmente)

Las redes sociales

**¿Interactuando con tus amigos y familia con qué opción te sientes más cómodo/a?**

Cara a cara (presencialmente)

A través de las redes sociales

Ambas por igual

**¿Interactuando con otras personas con qué opción te sientes más cómodo/a?**

Cara a cara (presencialmente)

A través de las redes sociales

Ambas por igual

**¿Crees que usas las mismas habilidades sociales cuando te relacionas con alguien en redes (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter...) que cuando es cara a cara?**



Sí

No

**¿En qué grado te sientes satisfecho/a con tus habilidades sociales?**

Totalmente satisfecho/a

Muy satisfecho/a

Satisfecho/a

Poco satisfecho/a

Totalmente insatisfecho/a

Muchas gracias por haber respondido el cuestionario, tus respuestas me serán de gran ayuda para elaborar el trabajo.

Finalmente, me encantaría poder contar contigo para elaborar la última parte del trabajo, si te interesa sigue leyendo.

La finalidad del trabajo es que mejores tus habilidades en las redes sociales como WhatsApp. Todo desde casa, de forma sencilla y sin que tengas que invertir casi nada de tiempo.

Te proporcionaré una serie de estrategias para que las puedas poner en práctica en tu día a día y te preguntaré si te han sido útiles o no

## **ANEXO 2**

### **USO DE REDES SOCIALES**

Es innegable que actualmente las redes sociales suponen una nueva vía importantísima de conexión social, tanto por la cantidad de tiempo destinada a ellas como por el impacto que tienen en la población. Estos últimos años hemos podido observar cómo surgían términos nuevos para dar nombre a fenómenos que antes no existían, la

creación de terminología es un claro indicador de cambios y más concretamente, en este caso, de cómo la forma que tenemos de relacionarnos se ha vuelto más amplia. Un ejemplo que lo ilustra es la creación de término *phubbing* para describir la situación de cuando una persona dirige su foco atencional al *smartphone* ignorando completamente su entorno, incluyendo las personas que lo rodean.

Esta nueva realidad viene acompañada de cambios en la forma de interactuar que deben ser abordados, potenciando las ventajas y gestionando los déficits. En los siguientes párrafos se explican las nuevas dinámicas desarrolladas por las redes sociales mirando de revertir de forma estratégica los déficits que ocasionan.

### **CONVIVENCIA ENTRE AMBOS TIPOS DE INTERACCIÓN**

Según los datos del INE, expuestos en la introducción, la posesión de *smartphones* y ordenadores ha incrementado drásticamente en la última década lo que ha propiciado un incremento muy marcado del tiempo que pasamos en la red.

Hoy en día, muchas parejas, amigos, gente que se ha conocido en la red, mantienen una comunicación constante a través de redes sociales, ya sea hablando por WhatsApp, subiendo contenido juntos o compartiéndose publicaciones. Al final, estando separados físicamente, mantienen una comunicación constante durante gran parte del día.

La problemática no radica en esta tecnología sino en el abuso o mal uso que se hace de ella. Hoy en día, es común encontrarse casos de *phubbing* o de peor desempeño en la realización de tareas por excederse en el uso de esta tecnología sin prestar atención al contexto, sin establecer cuáles son los límites y nuestras prioridades

Por estos motivos es de vital importancia moderar y pautar que espacios de tiempo son los adecuados para interaccionar a través de las redes.

## **LÍMITES**

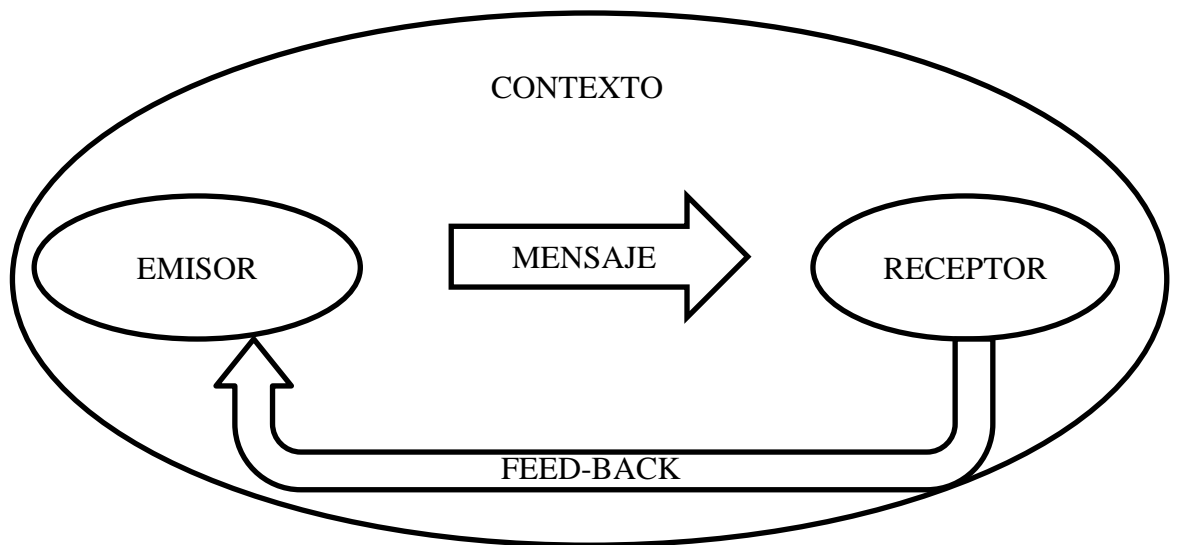
Una de las mayores ventajas y desventajas que nos ofrecen las redes sociales es la disponibilidad, en cualquier momento o situación podemos coger nuestro móvil del bolsillo y hacer uso de ellas. Por este motivo, es importante delimitar su uso tanto en la adecuación como en la cantidad de tiempo invertido.

Para regular la cantidad de tiempo es relativamente sencillo, primero deberemos decidir qué cantidad de tiempo queremos invertir en este tipo de plataformas para que a continuación, gracias a alguna de las numerosas aplicaciones gratuitas que nos indican diariamente cuánto tiempo hemos invertido, hagamos un uso correcto y consciente.

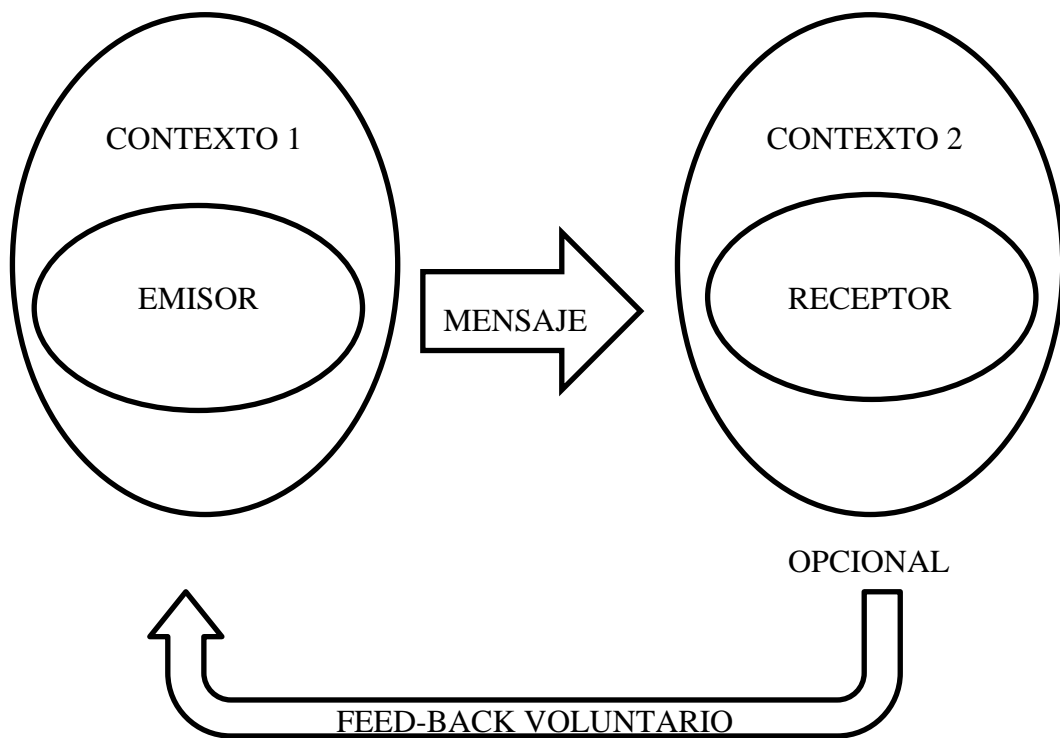
Sin embargo, establecer qué contextos son aptos y cuáles no, es más complejo de describir. Los factores a tener en cuenta para saber que contextos son o no son adecuados son los siguientes: la presencia de personas conocidas con las que podemos interactuar; si el espacio o contexto en el que estamos requiere nuestra atención necesariamente; si podemos perder oportunidades o disfrute por no dirigir la atención al entorno y saber si hacer uso de ellas va a ser considerada una falta de educación.

## **DÉFCITS NATURALES DE LAS REDES SOCIALES**

La interacción social mayormente siempre ha ido asociada a la presencialidad y a la inmediatez, la irrupción de la tecnología que nos permite interaccionar desde la distancia ha supuesto un cambio de paradigma importante proporcionando unas ventajas y desventajas muy diferentes a las del paradigma clásico de la comunicación.



Esquema 1: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE UN CANAL PRESENCIAL



## Esquema 2: COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE UN CANAL SOCIAL MEDIA

Si comparamos ambos esquemas lo primero de lo que nos percatamos es que en el Esquema 2 existen dos contextos diferenciados respecto al contexto único del Esquema 1, además, de que el retroalimentación pasa de ser un elemento ineludible a uno opcional en el Esquema 2.

Cuando la comunicación se realiza presencialmente siempre existe un retroalimentación en mayor o menor grado, sin embargo, cuando se realiza a través de una red social el retroalimentación puede existir o no, al no disponer del canal no verbal, el retroalimentación debe ser consciente y por tanto voluntario. En este punto radican gran parte de los malentendidos que se originan en este tipo de comunicación, al no disponer de ningún indicador de qué impacto ha tenido el mensaje en el receptor o con qué connotación fue enviado, se crean situaciones conflictivas al no entender el contexto emocional y la intencionalidad del otro. Para evitar que sucedan estos malentendidos se debe aprender a realizar de forma voluntaria lo que instintivamente hacemos de forma natural; el tono, la respuesta corporal en forma de gestos y expresiones, entre otros, deben ser sustituidos y elaborados de forma explícita en forma de aclaraciones, emoticonos, gifs o fotos para facilitar al receptor la gestión del mensaje y que en consecuencia pueda elaborar un retroalimentación con toda la información a su disposición.

Por este motivo se debe ir con sumo cuidado al usar ironías o dobles sentidos, ya que al carecer del tono o del lenguaje corporal es probable que no sean entendidos si no van acompañados de emoticonos o puntos suspensivos, por ejemplo. También cabe la

posibilidad de que identifiquemos como mensajes con doble sentido o ironías cuando realmente no lo son, por este motivo deberemos realizar las comprobaciones necesarias e incluso animar a nuestro interlocutor a incluir alguno de los elementos mencionados anteriormente para mejorar nuestra comunicación.

### **DEMORA DE LA RESPUESTA**

Teniendo en cuenta que históricamente y en las primeras etapas de la vida, la comunicación se da presencialmente o como mucho por vía telefónica, nos cuesta entender que el receptor del mensaje tarde minutos, horas, incluso días en responder. Debemos entender que esta nueva forma de comunicarnos guarda grandes diferencias con la interacción y comunicación clásica, en esta nueva vía de interacción, como se puede observar en el Esquema 2, al estar separados físicamente, el contexto de cada miembro implicado es muy distinto, causando tiempos y tipos de respuesta muy distintos.

Además, es importante tener en cuenta que para que exista una buena armonía entre ambos tipos de interacción social, se deben poner en práctica los límites expuestos anteriormente, por este motivo, es importante validar el hecho de no contestar en seguida a la recepción del mensaje. Para lograrlo debemos exponer y hacer explícito que la demora en la respuesta no implica una menor importancia o impacto del mensaje, sino que a lo largo del día, existen numerosas variables externas que pueden hacer que contestemos en un momento u otro.

Si nos cuesta o les cuesta entenderlo se pueden exponer algunas de estas variables que afectan al tiempo de respuesta:

- Al no estar juntos presencialmente, cada uno realiza distintas actividades que pueden ser incompatibles con el contestar
- Se experimentan distintos estados emocionales que facilitan o dificultan el hecho de contestar tanto mensajes importantes como poco relevantes
- El cansamiento juega un papel fundamental en el disponer de energía y motivación suficientes para responder en ese momento
- Los distintos niveles de estrés afectan a la hora de percibir el mensaje y en el elaborar la contestación

Las variables externas descritas anteriormente contribuyen a entender la situación y pueden bastar para entender la idea de forma global, sin embargo, si no fuese suficiente se pueden acompañar de ejemplos concretos en los que hayamos conseguido identificar estas variables.

Sin embargo, cabe tener en cuenta que la validación de la demora de la respuesta, no nos exime de la responsabilidad afectiva, es decir, si el mensaje que nos llega pone de manifiesto una problemática seria o un estado emocional negativo se debería buscar un momento próximo para atender a la persona tal y como lo haríamos presencialmente. En estos casos el uso de una llamada telefónica puede ser mucho más enriquecedora y útil que el envío de mensajes escritos.

## **ANEXO 3 - ESTRATEGIAS**

### **LÍMITES**

- **Tiempo**

1º PASO: Pensar cuánto tiempo dedicar a interactuar socialmente a través de las redes y poner un número específico de horas y/o minutos

2º PASO: Instalar aplicación móvil para cuantificar el tiempo que se usan las redes sociales

3º PASO: Tomar consciencia y consecuentemente moderar el uso teniendo como referente la cantidad de tiempo marcada en el paso 1. Se recomiendan las siguientes aplicaciones: Antisocial, Your Hour y Quality time.

#### - **Contexto**

##### **Convivencia entre ambos tipos de interacción**

1º PASO: Evaluar si por el hecho de usar el móvil o cualquier otro dispositivo estás perdiéndote oportunidades o podrías correr algún riesgo.

2º PASO: Si hay personas presentes haz el ejercicio de pensar cómo te sentiría que esa persona empezase a utilizar el móvil en ese momento, visualízalo y siente lo que te provoca.

3º PASO: A partir del paso 1 y 2 tomar la decisión si es un buen lugar o no para usarlo.

##### **Elección de tipo de interacción**

1º PASO: Piensa en si el tipo de interacción es cotidiana y banal o si al contrario, es importante, sensible y/o relevante.

2º PASO: Evalúa si la falta de lenguaje no verbal y la imposibilidad de estar físicamente ahí va a afectar negativamente.



3° PASO: Elige el tipo de interacción que prefieras teniendo en cuenta las directrices anteriores por si debes elegir la presencial. Si tienes dudas, elige siempre la presencial.

### **DEMORA DE LA RESPUESTA**

Escribe tres ejemplos en los que no hayas podido responder al momento y hayas tardado horas o día en hacerlo.

### **DEMORA DE LA RESPUESTA PRODUCIDA**

Cada vez que sientas enfado o tristeza por no recibir respuesta de quien quieres recuerda en situaciones en que tu no hayas podido contestar al momento, si no te viene ninguna recurre a las que tienes escritas. Recuerda que el hecho de que tarden en contestar no implica que te estén ignorando o que te quieran menos. Finalmente dirige tu foco atencional a otro estímulo.

### **DEMORA DE LA RESPUESTA RECIBIDA**

Al recibir una queja por tardar demasiado en contestar usa una técnica asertiva, muestra empatía por la reacción del otro y explica de la mejor forma posible que al estar en dos contextos separados, muchas veces cuando se envía un mensaje el receptor puede estar ocupado o estresado y demorando su respuesta sin que eso implique un menor afecto hacia el emisor. Puedes apoyarte de un ejemplo en concreto para clarificarlo.

### **RETROALIMENTACIÓN**

Piensa que en la interacción social presencial siempre hay un retroalimentación producido de forma natural que ayuda a entender como se ha recibido nuestro mensaje,

sin embargo, en el canal debe ser intencional. Además al no contar con el canal no verbal deberemos hacer explícito las intenciones, emociones e impactos de los mensajes.

- No dudes en preguntar en que sentido iba el mensaje
- Usa emoticonos para atenuar la falta de lenguaje no verbal
- Responde como te ha impactado y afectado el mensaje
- Haz explícitas tus emociones y sus manifestaciones físicas, por ejemplo:

“ahora estoy sonriendo”

#### **Anexo 4 - Recordatorio**

Buenos días, recuerda a usar las distintas estrategias que aprendiste en la sesión pasada. Presta atención a tus interacciones sociales a través de las redes y toma consciencia de cómo puedes mejorar. Muchas gracias, que tengas un buen día 😊

#### **Anexo 5 - Cuestionario evaluativo de la intervención**

##### **HABILIDADES SOCIALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

La finalidad de este cuestionario es evaluar la utilidad y eficacia de las estrategias proporcionadas en la sesión pasada

**¿Aprendiste alguna estrategia nueva en la sesión que se realizó?**

Sí

No

**¿Has puesto en práctica alguna de esas estrategias esta semana?**

Sí

No

**¿Crees que gracias a ella/s has mejorado tus habilidades sociales en la red?**

Sí

No

**¿En que grado te han sido útiles las siguientes estrategias?**

Puedes repasar las distintas estrategias en el pdf adjunto en el mensaje del cuestionario

### **Límite de tiempo**

Muy útil

Bastante útil

Poco útil

Nada útil

### **Contexto**

Muy útil

Bastante útil

Poco útil

Nada útil

### **Demora de respuesta producida**

Muy útil

Bastante útil

Poco útil

Nada útil

### **Demora de respuesta recibida**

Muy útil

Bastante útil

Poco útil

Nada útil

### **Retroalimentación y lenguaje no verbal**

Muy útil

Bastante útil

Poco útil

Nada útil