

CENTRO: IES RAMON LLULL
CURSO 2022-2023
CFGM: DE TÉCNICO ATENCIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN DE
DEPENDENCIA
MÓDULO: DESTREZAS SOCIALES
MODALIDAD: LIBRE



NOMBRE, APELLIDOS: _____ **DNI:** _____ :

DURACIÓN DE LA PRUEBA: 2 horas

CALIFICACIÓN DE LA PRUEBA Y ACLARACIONES:

La duración de la prueba será de 2 horas.

Sugerencias específicas para la realización de esta prueba:

- * No se pueden adjuntar hojas adicionales.
- * No es recomendable realizar la prueba con lápiz ni con rotulador.
- * Tiempo estimado: 90 minutos (dispones de 120 minutos para la realización de la prueba).
- * Lee con atención el enunciado.
- * Responde específicamente lo que se pide.
- * Repasa bien la redacción antes de entregar la prueba.
- * La claridad en la exposición es fundamental para que la respuesta sea valorada correctamente.
- * Cuida que la grafía sea comprensible.

Nota final:

- * El total de la prueba suma 10 puntos. Se considera apto a partir de 5 puntos.
- * Cada pregunta bien suma 0'25, cada pregunta mal o en blanco NO suma ni resta.
- * Hay que superar cada uno de los bloques, 1,25 sobre 2,5, para considerar aprobada la presente prueba.

BLOQUE 1:

Destrezas sociales en profesionales de atención a la dependencia

ACTIVIDAD 1. Los axiomas de la comunicación

A partir de la siguiente situación, identifica qué axioma de la comunicación aparece.

Di cuál es el mensaje que comunica la técnica APD a sus compañeros.

Reunión de equipo

Está en una reunión de equipo para decidir cómo desea organizar los nuevos talleres del centro. En el transcurso de la reunión una técnica APD mira la agenda constantemente y anota algunas actividades que debe realizar durante la semana.

ACTIVIDAD 2. Elementos del proceso de la comunicación

A partir de la siguiente situación comunicativa en una residencia de personas mayores, identifique los diferentes elementos que intervienen en el proceso de la comunicación.

El caso de Carme

Carme es una usuaria de la residencia en la que trabaja. Hoy debía visitarle su hijo y finalmente no ha podido ir. Esto no le ha gustado mucho y se ha puesto triste. Cuando le ha ido a buscar el técnico para ir al taller de memoria le ha encontrado apagada y con pocas ganas de charlar y de realizar actividades. Marc, el técnico, le dijo buenos días, pero ella bajó la cabeza y no respondió hasta que se lo repitió por segunda vez. Ella le ha contestado: "Buenos días, hoy no tengo ganas de ir al taller".

ACTIVIDAD 3. Pasos del proceso de comunicación

A partir de la siguiente situación comunicativa, identifique los pasos del proceso comunicativo.

Correo electrónico

La directora del centro en el que trabaja le envía un correo electrónico informándole de las medidas a tomar durante la crisis sanitaria que está viviendo el país. Los profesionales del centro lo lea, anote la información y conteste el mensaje.

ACTIVIDAD 4. Barreras comunicativas

Lea la situación cotidiana siguiente de un centro de día:

El centro de día

Pilar trabaja en un centro de día. En el centro hay varios usuarios: Roser es sorda, se comunica con lenguaje de signos y sabe leer los labios; Rosalía es de recién llegada Ecuador, y Jaume sufre una depresión.

1. Indique las posibles barreras que pueden intervenir en la comunicación de Pilar con los usuarios del centro.
2. Piense qué aspectos podría incorporar Pilar para facilitar la comunicación.

ACTIVIDAD 5. La comunicación no verbal

Reflexione sobre la importancia de la comunicación no verbal en las interacciones comunicativas. Es necesario que elabore su propia respuesta.

ACTIVIDAD 6.

Elija la respuesta correcta.

La comunicación humana se entiende como un proceso...

- | Núm | Pregunta |
|------------|--|
| 1 | reversible, porque una vez hecha no se puede eliminar. |
| 2 | evitable, puesto que es posible no comunicar. |
| 3 | dinámico, porque siempre está en continuo movimiento y los papeles entre emisor y receptor se cambian. |
| 4 | unidireccional, porque la respuesta va siempre en una sola dirección. |

ACTIVIDAD 7.

Marque si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes opciones en relación con el proceso de comunicación:

- | Núm | Pregunta |
|------------|---|
| 1 | Hay tres tipos de mensaje: pensado, transmitido y recibido. |
| 2 | El emisor es quien debe decodificar el mensaje para entenderlo y responder. |
| 3 | El código es el medio por el que se transmite el mensaje entre el emisor y el receptor. |
| 4 | Si la retroalimentación no se da, la comunicación no se ha establecido plenamente, sino que ha sido unilateral. |

ACTIVIDAD 8.

Relacione los siguientes conceptos sobre las barreras de la comunicación:

Núm	Pregunta
1	Hablar con una persona que no entiende tu lengua supone una
2	El ruido es una
3	Hablar con un usuario que presenta sordera puede suponer una
4	Las emociones pueden generar una

ACTIVIDAD 9.

Marque si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones en relación con la comunicación no verbal:

Núm	Pregunta
1	Según Albert Mehrabian, el impacto de un mensaje proviene en un 55% de los movimientos que el emisor realiza con el cuerpo, principalmente de la expresión facial.
2	Según el propio autor, las palabras representan un 75% del impacto del mensaje.
3	El factor vocal (volumen, tono, timbre de la voz) se considera aporta más información que el lenguaje no verbal.
4	La comunicación no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, agasajar, acentuar o regular el comportamiento verbal.

ACTIVIDAD 10.

Complete las siguientes afirmaciones en relación con la comunicación no verbal:

Núm	Pregunta
1	El..... se constituye por los movimientos de la boca, los ojos, las cejas y la frente.
2	La se utiliza para abrir y cerrar los canales de comunicación.
3	El predispone a interactuar con los demás.
4	Los son acciones que sólo tienen sentido si son vistos por otra persona.

BLOQUE 2: Resolución de conflictos y toma de decisiones

ACTIVIDAD 1.

Indique si las siguientes proposiciones referidas a la gestión del conflicto son verdaderas (V) o falsas (F).

Núm	Pregunta
1	Un conflicto es un problema en el que los aspectos emocionales tienen un papel muy importante.
2	Un conflicto responde siempre a realidades incompatibles entre las partes.
3	La solución del conflicto implica siempre la anulación de una de las partes.
4	El conflicto es una palanca de transformación social.
5	El conflicto siempre debe intentarse evitar.

ACTIVIDAD 2.

Relacione cada aspecto de un conflicto con uno de los tres elementos a tener en cuenta en el análisis de un conflicto.

Personas Problema Proceso

Núm	Pregunta	Respuesta
1	Intereses que tiene cada una de las partes:
2	Una de las partes ya no confía en la otra:
3	Hay que tener en cuenta las necesidades de las partes en conflicto:
4	Las partes no utilizan la misma lengua y provienen de culturas distintas:
5	El conflicto se ha producido entre líderes de bandas rivales:

ACTIVIDAD 3.

Relacione cada situación con las diferentes posturas que se pueden adoptar ante el conflicto:

Núm	Pregunta	Respuesta
1	Marta se enfada porque quiere jugar a cartas con sus compañeros del centro, pero Eladi ha cogido el último juego de cartas. Marta se levanta, va hacia el grupo, coge las cartas y se las lleva sin que la vean: Acomodación Competición Cooperación Evitación
2	Marta se enfada porque quiere jugar a cartas con sus compañeros del centro, pero Eladi ha cogido el último juego de cartas. Marta se levanta, va hacia el grupo, se sienta a su lado y les pregunta si puede jugar con ellos. Les dice que ella sabe un juego distinto: Acomodación Competición Cooperación Evitación
3	Marta se enfada porque quiere jugar a cartas con sus compañeros del centro, pero Eladi ha cogido el último juego de cartas. Les pregunta si puede jugar con ellos, le dicen que no y se queda sentada sin saber muy bien qué hacer: Acomodación Competición Cooperación Evitación

4	Marta se enfada porque quiere jugar a cartas con sus compañeros del centro, pero Eladi ha cogido el último juego de cartas. Les pregunta si puede jugar con ellos, le dicen que no, pero ella coge las cartas y se pone a jugar. Roser le grita que se vaya, pero Marta no le hace ni caso: Acomodación Competición Cooperación Evitación
---	---	---

ACTIVIDAD 4.

Elija la opción correcta. Los conflictos latentes...

Núm	Pregunta
1	Se dan cuando no existe una contraposición de intereses.
2	Se dan cuando existe una contraposición de intereses, pero no se reconoce o se esconde.
3	Son quienes se resuelven con violencia.
4	Se manifiestan abiertamente.

ACTIVIDAD 5.

Complete las afirmaciones con la palabra o palabras que considere más adecuadas:

Núm	Pregunta
1	Al maltrato sistemático y persistente entre iguales se le llama
2	La es la forma primaria de resolver conflictos.
3	Entre miembros de un mismo grupo se puede dar el
4	La supone conseguir todo lo que se quiere, pasando por encima de los demás.

ACTIVIDAD 6.

Indique si las siguientes proposiciones son verdaderas (V) o falsas (F).

Núm	Pregunta
1	La mediación debe elegirla de forma voluntaria todas las partes en conflicto.
2	La negociación implica siempre que una de las partes en conflicto pierde y la otra gana.
3	El proceso de negociación como método de resolución de conflictos es más lento que el resto de las técnicas.
4	Una de las funciones del mediador o mediadora es aconsejar y valorar las propuestas de las partes en conflicto.
5	El objetivo de la negociación es obtener un cambio de la otra parte en conflicto.

ACTIVIDAD 7.

Relacione cada una de las situaciones de conflicto presentadas con una de las técnicas de resolución de conflictos:

Núm	Pregunta	Respuesta
1	Se produce un conflicto laboral entre dos técnicos del Centro. Para solucionarlo la coordinadora pide la intervención de la directora del centro:
2	Dos veladores quieren intervenir los mismos días en un centro, aunque deberían ir en días diferentes para cubrir las necesidades del centro. Deciden repartirse los días que les van bien e intervenir también cada uno un día que no les va bien:
3	Unos padres hacen una queja formal porque creen que en la escuela no se respetan suficientemente sus principios religiosos. Una madre de la misma cultura habla con ellos para intentar llegar a una solución:
4	Dos niños quieren el triciclo rojo. Clara decide que como ella es la mayor, el triciclo debe ser para ella. Da un empujón a Blai y coge el triciclo:

ACTIVIDAD 8.

Indique si las siguientes proposiciones son verdaderas (V) o falsas (F).

Núm	Pregunta
1	Un conflicto siempre es negativo.
2	La violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre comporta situaciones de violencia.
3	La violencia es innata y tiene mucho que ver con la genética.
4	La negociación eficaz requiere la presencia de una persona no implicada en el conflicto.

ACTIVIDAD 9.

Indique si las siguientes proposiciones son verdaderas (V) o falsas (F).

Núm	Pregunta
1	En la resolución de conflictos, los intereses son menos importantes que las posiciones de las personas implicadas.
2	El arbitraje es una vía endógena para resolver un conflicto.
3	En la técnica de la negociación no interviene una tercera persona ajena al conflicto.
4	Se habla de violencia escolar sólo cuando existen agresiones físicas.

ACTIVIDAD 10.

Complete las afirmaciones con la palabra o palabras que considere más adecuadas.

Núm	Pregunta
1	La mediación familiar está dirigida a todas aquellas personas que inician un o bien constatan que tienen dificultades para relacionarse con cualquier miembro de la familia.
2	El tipo de mediación dirigida a personas que tienen problemas con los vecinos, el administrador de fincas o el presidente de la comunidad es la
3	La trabaja para favorecer la convivencia en un ámbito que es, en cierto modo, un reflejo de la convivencia de la sociedad actual y que puede prevenir futuros conflictos.

BLOQUE 3:El grupo y el equipo

ACTIVIDAD 1.

Elija la opción correcta respecto a los grupos primarios:

- | Núm | Pregunta |
|-----|--|
| 1 | Juegan un papel central en el bagaje de experiencias personales. |
| 2 | La relación entre sus miembros se da en función de su utilidad. |
| 3 | Existen normas y prescripciones impuestas de forma formal. |

ACTIVIDAD 2.

Indique a qué tipo de grupo pertenecen los siguientes grupos:

- | Núm | Pregunta | Respuesta |
|-----|---|-----------|
| 1 | El grupo de amigos (según la adscripción): | |
| 2 | El barrio en el que vivimos (según la adscripción): | |
| 3 | El grupo de trabajo de estudiantes de integración social/educación infantil (según la naturaleza de su constitución): | |
| 4 | El Instituto Abierto de Cataluña (IOC)(según la relación afectiva): | |
| 5 | Los amigos (según la relación afectiva): | |

ACTIVIDAD 3.

Complete la frase con la expresión más correcta en cada caso.

gramorupo de pertenencia grupo secundario grupo de referencia grupo formal grupo informal grupo primario naturaleza relación afectiva relación afectiva que se establece entre el grupo

- | Núm | Pregunta |
|-----|---|
| 1 | Las clasificaciones que más se utilicen dependen del tipo de
..... la vinculación al grupo y la de constitución. |
| 2 | Según la , hay y
..... |
| 3 | Según la vinculación al grupo, existen y
..... |
| 4 | Según la naturaleza de su constitución, existen y
..... |

ACTIVIDAD 4.

Indique si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones:

Núm	Pregunta
1	Existen distintas dimensiones que dan lugar a las estructuras de grupo: de poder, de comunicación y de afinidad.
2	Una persona siempre representa el mismo rol, sea en el grupo que sea.
3	La persona que suele tener el poder dentro de un grupo es la más agresiva y quien más atemoriza, e impone su voluntad.
4	Las estructuras de afinidad establecen las preferencias y rechazos entre las personas de un grupo.

ACTIVIDAD 5.

Indique a qué tipo de roles (de tarea, de mantenimiento, obstructivos) pertenecen las siguientes acciones:

Núm	Pregunta	Respuesta
1	Aportar o buscar información:
2	Bloquear, estar siempre en contra:
3	Expresar los sentimientos del grupo:
4	Fomentar el compromiso:
5	Resumir, tomar el acta:
6	Negar el trabajo, huir de estudio:

ACTIVIDAD 6.

Elija la opción correcta respecto al líder autoritario:

Núm	Pregunta
1	Confía en el grupo y en sus posibilidades para resolver sus necesidades.
2	Confía poco en la iniciativa del resto del grupo.
3	Da lugar a la improvisación y para que el resto de miembros del grupo adopte una actitud individualista.

ACTIVIDAD 7.

Elija la opción correcta respecto al líder permisivo.

Núm	Pregunta
1	Trata de imponer su voluntad, haciendo que los miembros del grupo adopten su punto de vista.
2	Estimula la participación de todos los miembros del grupo.

- 3 Espera a que el grupo encuentre soluciones espontáneas a las situaciones planteadas.

ACTIVIDAD 8.

Elija la opción correcta respecto al líder democrático.

- | Núm | Pregunta |
|------------|--|
| 1 | Tiene unas consecuencias de rendimiento alto cuando está, pero insatisfacción y apatía cuando no está. |
| 2 | Crea confusión entre los miembros del grupo y produce insatisfacción y apatía. |
| 3 | Favorece la comunicación y la autonomía. La cooperación alcanza un nivel alto, así como la productividad y la integración. |

ACTIVIDAD 9.

Complete las siguientes frases con las expresiones correctas.

técnica área ciega área desconocida área libre/pública área oculta/privada

- | Núm | Pregunta |
|------------|--|
| 1 | La Ventana de Johari es una de comunicación. Permite analizar informaciones sobre uno mismo y sobre los demás. |
| 2 | El..... contiene las experiencias y los datos conocidos por la propia persona y por aquellas que le rodean. |
| 3 | El..... contiene información sobre uno mismo que es desconocida por el propio individuo pero conocida por los demás. |
| 4 | El.....es la zona de la personalidad desconocida por los demás y la.....
..... son aquellos factores de los que uno mismo no es consciente y que también son desconocidos por los demás miembros del grupo. |

ACTIVIDAD 10.

Indique cuáles de las siguientes oraciones son verdaderas (V) y cuáles son falsas (F).

- | Núm | Pregunta |
|------------|---|
| 1 | El sociograma es una técnica para analizar las relaciones interpersonales entre los miembros de un grupo. |
| 2 | El sociograma analiza las relaciones de atracción rechazo de los miembros del grupo en función sólo de las tareas de trabajo dentro del grupo. |
| 3 | El sociograma da conclusiones sobre cómo evolucionará el funcionamiento del grupo. |
| 4 | El sociograma expresa la posición que ocupa cada miembro del grupo respecto a los demás, las elecciones y los rechazos que ha recibido y realizado. |
| 5 | A partir del sociograma puede llegar a determinarse el líder, el aislado, el marginado, el rechazado o el polémico. |

BLOQUE 4: L'equipo de trabajo y la valoración de la competencia social

ACTIVIDAD 1.

Marque si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes opciones:

- | Núm | Pregunta |
|-----|---|
| 1 | No es importante el entorno en el que se desarrolla la entrevista. |
| 2 | La entrevista también permite indagar sobre las emociones, sentimientos, pensamientos, motivaciones y objetivos en relación con las habilidades sociales. |
| 3 | Los cuestionarios o escalas estandarizadas permiten evaluar en un breve tiempo un gran número de conductas y tener una visión amplia sobre las dificultades en la interacción social. |
| 4 | Una persona que presenta déficit en las habilidades sociales dispone de estrategias para relacionarse con éxito con los demás. |

ACTIVIDAD 2.

Complete las siguientes frases:

*autoregistro directa entrevista observación en entornos simulados observación en la vida real
observación natural observador*

- | Núm | Pregunta |
|-----|---|
| 1 | El es la técnica de evaluación más |
| 2 | El es útil para observar conductas que no han surgido en
..... . |
| 3 | A través del la persona se convierte en su propio
..... . |
| 4 | El método de evaluación de las habilidades sociales por excelencia es el
..... |

ACTIVIDAD 3.

Elija la opción correcta:

En la escala EMES-C se valoran los...

- | Núm | Pregunta |
|-----|--|
| 1 | Aspectos conductuales. |
| 2 | Componentes cognitivos. |
| 3 | Componentes cognitivos, fisiológicos y conductuales. |
| 4 | Nivel de malestar. |

ACTIVIDAD 4.

Elija la opción correcta:

¿Cómo se llama la técnica que permite evaluar en un breve tiempo un gran número de conductas y varias personas a la vez?

- | Núm | Pregunta |
|-----|----------------|
| 1 | Observación. |
| 2 | Autorregistro. |
| 3 | Cuestionario. |
| 4 | Entrevista. |

ACTIVIDAD 5.

Elija la opción correcta:

¿Cuál es la escala que permite evaluar la ansiedad social?

- | Núm | Pregunta |
|-----|--|
| 1 | Escala de habilidades sociales (EHS) de Gismoero |
| 2 | Inventario de asertividad de Rathus (RAS) |
| 3 | EMAS-M |
| 4 | COMPRAR-C |

ACTIVIDAD 6.

Elija la opción correcta:

¿Qué cuestionario permite evaluar las respuestas cognitivas, fisiológicas de ansiedad y conductuales?

- | Núm | Pregunta |
|-----|--|
| 1 | Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA) |
| 2 | Inventario de aserción (AI) de Gambrill y Richey |
| 3 | Escala multidimensional de expresión social - parte cognitiva (EMES-C) de V. Caballo |
| 4 | Inventario de asertividad de Rathus (RAS) |

ACTIVIDAD 7.

Elija las opciones correctas:

De los siguientes autoinformes, indique cuáles valoran los componentes conductuales de las habilidades sociales.

- | Núm | Pregunta |
|-----|---------------|
| 1 | RAS |
| 2 | COMPRAR
-C |
| 3 | EMAS-M |

- 4 EHS
- 5 SE SENTÓ
- 6 AI

ACTIVIDAD 8.

Relacione los siguientes ítems con el componente de las habilidades sociales que evalúa:

afectivo emocional cognitivo conductual

Núm	Pregunta	Respuesta
1	Un vendedor se ha tomado una molestia considerable de enseñarme un producto que no me acaba de satisfacer y soy incapaz de decirle que “no”:
2	Me preocupa empezar una conversación con mis amigos cuando sé que no están de buen humor:
3	Es un problema para mí mostrar a los demás que me gustan:
4	Temo expresar opiniones personales en un grupo de amigos por miedo a parecer incompetente:

ACTIVIDAD 9.

Marque si son verdaderas (V) o falsas (F) las siguientes afirmaciones en relación con el trabajo en equipo:

Núm	Pregunta
1	El trabajo en equipo se fundamenta en la interdependencia de sus miembros.
2	En el trabajo en equipo se requiere poco tiempo y poca energía.
3	El trabajo en equipo permite aprender unos de otros y cooperar.
4	En el trabajo en equipo, la responsabilidad suele estar bien definida y no se generan conflictos.

ACTIVIDAD 10.

Señale si las siguientes proposiciones son verdaderas (V) o falsas (F).

Núm	Pregunta
1	Las reuniones formativas tienen por objetivo dar una información a las personas convocadas.
2	Las reuniones de análisis de problemas tienen por objetivo tomar la decisión más adecuada para alcanzar un objetivo o solucionar un problema.
3	Las reuniones creativas tienen dos fases bien diferenciadas: propuesta de ideas y evaluación de ideas.
4	La reunión para analizar la carencia de participación de las familias en la vida del centro es una reunión de análisis de problemas.