



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

ACERCAMIENTO AL POSIBLE IMPACTO DE LA
TECNOLOGÍA EN EL DESARROLLO DE LAS
HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS EN EL
ALUMNADO DE 1º DE TRABAJO SOCIAL DE LA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Autor/es

María José Miquel Gil
Marta Indira Guerra Rodríguez

Director/es

Diego Félix Gastón Faci

Facultad de las Ciencias Sociales y del Trabajo
2019

Contenido

1	RESUMEN.....	1
2	INTRODUCCIÓN	2
3	MARCO TEÓRICO: TECNOLOGÍA, HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS Y TRABAJO SOCIAL 5	
3.1	LA TECNOLOGÍA Y SU DESARROLLO EN LA SOCIEDAD	5
3.2	TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN	8
4	METODOLOGÍA.....	11
4.1	DISEÑO TÉCNICO	12
4.1.1	Participantes y criterios básicos de selección.....	12
4.1.2	Diseño de los grupos triangulares:	13
4.1.3	Convocatoria de asistentes y comienzo de las sesiones	13
4.2	LÍNEAS TEMÁTICAS	15
5	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS GRUPOS TRIANGULARES.	16
6	CONCLUSIONES.....	26
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
8	ANEXOS.....	30

1 RESUMEN

El siguiente estudio pretende indagar sobre cómo la tecnología ha influido en el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas de los alumnos y alumnas de primero de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza.

Dicha investigación centra sus objetivos en el conocimiento sobre el impacto de los medios digitales en el desarrollo de dichas habilidades y sus posibles afecciones tanto en el área formativa como en su futura práctica profesional. Para su desarrollo, se ha tenido como principal medio de información, la opinión y expectativas de los/las alumnos/as de primer curso. Dichas opiniones han sido recogidas a través de la realización de grupos triangulares como técnica de recogida de datos.

Como principales conclusiones: Los/las estudiantes no perciben como un problema en sí mismo el uso de dispositivos electrónicos, ya que pero sí consideran que el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas se han visto entorpecidas por el uso masivo de dichos dispositivos.

Palabras clave: Habilidades sociales y comunicativas, tecnología, grupo triangular, jóvenes y Trabajo Social.

The following study aims to shed light in the field of technology and how the same has intervened in the development of the social and communication skills of the students in the first year of the Social Work Degree at Zaragoza University. The aforementioned research is focused on the study of the impact generated by the digital media in the development of the previously stated skills. Such study investigates the influence of these digital channels in their formative area as well as their future professional practice. In order to implement this study, the opinions and expectations of the students from the first year were centred as the main source of information. The data provided was gathered through the performance of triangular groups as the selected technique for data collection.

The main conclusions can be summarised as follows: The students do not perceive the use of electronic devices as a problem itself, but rather consider them as a hindering agent in the development of their social and communication skills due to the massive and excessive use of such digital devices.

Keywords: Social and Communication Skills, Technology, Triangular Group, Youth, Social Work

2 INTRODUCCIÓN

El impacto de la tecnología ha transformado de forma ineludible muchos ámbitos de la vida de los miembros de la sociedad, haciéndose evidente su manifestación en dichos ámbitos. Una de las áreas donde ha ejercido mayor impacto es en la comunicación y su desarrollo debido a la transformación masiva de los medios de comunicación. Esta nueva era tecnológica viene de la mano de un cambio social, evolutivo y de transformación de la sociedad, una característica predominante en el sistema que nos hace ser cada vez más competitivos con su uso repercutiendo, desde los más pequeños hasta personas de edad tardía.

Recalcar además sobre el impacto de dicho crecimiento tecnológico en los más jóvenes, quienes hacen uso de múltiples dispositivos electrónicos, ocupando un porcentaje alto de tiempo de su ciclo vital y transformando sus estructuras sociales originando nuevas formas de relacionarse y comunicarse.

Mediante los medios y dispositivos electrónicos, la sociedad aprende, se relaciona y se comunica, ya sea con personas de su cotidianidad, como con personas de otros lugares del mundo y con los cuales pueden compartir gustos, aficiones e intereses. Por lo tanto, puede decirse que esta herramienta te hace permanecer en un sistema de redes característico de una sociedad en plena revolución tecnológica que cada vez necesita más del uso cotidiano de los medios y dispositivos tecnológicos.

Por otra parte, el Trabajo Social es una profesión que trabaja con las personas, esto implica la necesidad de aprender a relacionarse, así como de desarrollar las habilidades necesarias para comunicarse adecuadamente con los usuarios, permitiendo de esta manera, interpretar los distintos sucesos personales y sociales que se desarrollan durante el ejercicio profesional.

Como se ha hecho referencia, para que esto pueda llevarse a cabo, es necesario desarrollar habilidades sociales, principalmente comunicativas, que permitan, no solo analizar correctamente la información que se emite y recibe durante dicho proceso comunicativo, sino de crear un ambiente adecuado en el ámbito profesional con el objetivo de poder dar las respuestas más adecuadas a las necesidades de los usuarios.

Partiendo del interés hacia el fenómeno de la digitalización, la siguiente investigación tiene como finalidad conocer de qué manera la tecnología está repercutiendo en el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas de los/las alumnos/as de primero de Trabajo Social.

Para dicha investigación se ha obtenido como principal referencia la opinión y expectativas de los/las alumnos/as, que parte de una visión general sobre el impacto de la tecnología en algunos ámbitos de la vida y desembocando en la perspectiva interna sobre el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas formación académica y las expectativas cara a la futura práctica profesional.

Por otra parte, centra su estudio en averiguar de qué manera se ven influenciadas las habilidades sociales y comunicativas por el uso de medios y dispositivos electrónicos, teniendo como principal referencia su afección en el ámbito educativo-formativo y relacional de los sujetos. Por ende, se entiende que:

Objetivo General:

- ✓ Indagar sobre cómo las habilidades sociales y de comunicación de los/las futuros/as trabajadores/as sociales se han visto alteradas por la intervención tecnológica.

Objetivos específicos:

- ✓ Obtener la opinión de los alumnos de 1º curso de Trabajo Social sobre la intervención de la tecnología en su entorno, principalmente en el ámbito formativo de la universidad
- ✓ Conocer el impacto que puede ejercer la tecnología en la futura práctica profesional.

Dada las características de la investigación, se optará por el uso de la metodología cualitativa para la recogida y análisis de datos. Como principal técnica de recogida de datos se han realizado *Grupos Triangulares* compuestos por varios de los alumnos de 1º de Trabajo Social.

Como resultados de carácter concluyentes se esgrime que el uso de dispositivos se ha visto entorpecido en el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas ya que no promueven la interacción y comunicación interpersonal cara a cara. Por otra parte, se cree que la tecnología ocupa un lugar importante en el día a día debido al uso masivo de los medios y dispositivos electrónicos, afirmando la necesidad de desarrollar sus vidas dependiendo de los mismos. Además, se manifiesta la importancia y responsabilidad de saber diferenciar entre el uso personal y profesional de la tecnología durante el proceso formativo de la profesión, sabiendo discernir su uso.

Se ha escogido el siguiente tema de investigación debido a que la tecnología ha ejercido un gran impacto en la sociedad, por lo que ha resultado de gran interés indagar sobre sus efectos en aquellos y aquellas alumnos/as que se encuentra en plena formación como futuros/as trabajadores/as sociales.

Además, como estudiantes de Trabajo Social comprendemos sobre la importancia de la adopción de habilidades sociales y comunicativas en virtud del desarrollo eficaz de la profesión del Trabajo Social.

Por otra parte, la cercanía al objeto de estudio ha facilitado el conocimiento sobre la perspectiva interna de los alumnos en pleno crecimiento formativo de la profesión, permitiendo considerar aquellos aspectos tanto beneficiosos como perjudiciales para el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas necesarias para la práctica profesional. Además, la información recogida permitirá extraer conclusiones útiles para elaborar propuestas personales de los sujetos sobre la formación universitaria centrada en las habilidades sociales y de comunicación. Dicha focalización en las habilidades sociales y de comunicación nace del valor tan importante del desarrollo de la misma para la puesta en práctica de la profesión del Trabajo Social.

Alcances durante la investigación:

- Obtener una visión cercana de los objetos de estudio a través de la creación de grupos triangulares, cuya participación ha sido de gran interés y aportación para la investigación.
- No solo ha conseguido la participación mínima para la creación de los grupos triangulares, sino que se ha contado con un gran número de integrantes para su ejecución.

Limitaciones durante la investigación:

- El siguiente estudio no es una muestra representativa de la población por lo que los resultados no pueden ser generalizados, pero si nos pueden marcar tendencias.
- Dificultad al reclutar participantes voluntarios para formar parte de la investigación.

3 MARCO TEÓRICO: TECNOLOGÍA, HABILIDADES SOCIALES/ COMUNICATIVAS Y TRABAJO SOCIAL

3.1 LA TECNOLOGÍA Y SU DESARROLLO EN LA SOCIEDAD

El fenómeno de la globalización es conocido como la *“ampliación, intensificación y aceleración de la interconectividad del planeta en todos los aspectos de la vida contemporánea, desde la cultural hasta la criminal, desde la financiera hasta la espiritual”* (David Herld et al., 1999 citado en Macionis y Plumer 2011: pp. 36).

Desde el ámbito sociológico se afirma que la globalización ha permitido la intensificación de la interconectividad entre sociedades (Macionis y Plumer, 2011). Esta expansión de la globalización se debe principalmente a los efectos de la tecnología y sus múltiples avances ya que ha conseguido abrirse camino en casi todos los ámbitos de la vida de las personas. Estos cambios han surgido en gran manera, al nacimiento del internet, donde la comunicación ha sido una de las áreas donde mayor impacto ha ejercido, fomentando no solo la disminución de las distancias entre sociedades, sino que además ha propiciado el nacimiento de una nueva comunicación caracterizada por ser mucho más rápida y eficaz para aquellos que se benefician de su uso.

La comunicación hoy en día tiene mucho éxito porque permite al hombre ver, hablar, relacionarse de un extremo a otro del mundo, todos los días a todas horas. Esta comunicación presenta un símbolo de modernidad (Wolton, 1997), director de un proyecto dirigido al análisis entre la comunicación, relaciones, sociedad, cultura y política. Una modernidad característica de la sociedad de hoy en día en la que su principal medio de comunicación y canal se realiza mediante algún tipo de dispositivo electrónico o vía online, dejando en segundo plano la comunicación tradicional, para llevar a cabo una comunicación cada vez más individualista (Marín, 2009). Mediante ella se construye al ámbito público de nuestras sociedades, la cual se alimenta de la información de su entorno permitiendo grandes cooperaciones que desembocan en actividades dirigidas a la continua persecución de intereses e influyendo cada día más en millones de personas tanto de manera educativa, socializadora, de pautas y ocio, modelando el poder simbólico de nuestra sociedad (Aznar, 2005). Por ello, es de real interés trabajar desde una edad temprana con el uso responsable de un medio de información tan básico para la sociedad como son las redes sociales, e incluso desde las entidades educativas, ya que hoy en día los medios de comunicación tienen la capacidad de influir en la imaginación y mentalidad de las personas.

En este proceso de modernización ha ido apareciendo y por lo tanto desarrollando un nuevo tipo de sociedad conocido como sociedad de la información, un avance impulsado por el cambio tecnológico que ha desembocado en situaciones sociales muy diferentes a las sociedades tradicionales (post-industrial), ya por la década de los años 80 podemos decir, que se ha producido una evolución social de crecimiento y cambio. El paso de una comunicación más física, más cara a cara, a una comunicación ficticia, virtual, que favorece una comunicación rápida, cómoda y directa, a la vez nos aleja de un contacto físico, de *feedback* y

de una comunicación no verbal, como pueden ser gestos, emociones e incluso sensaciones. Así pues, la comunicación se puede considerar como una de las claves más importantes de la vida y de la sociedad y Gerbner (1972), la define como la interacción social a través de mensajes, dando lugar a preocupaciones sociales sobre la misma tras la llegada de este impacto tecnológico desembocando en la necesidad de abordar dicha comunicación y más específicamente la comunicación social desde diferentes disciplinas. El uso de las tecnologías digitales (servicios de redes sociales, nuevos medios digitales, comunidades en línea, dispositivos móviles, juegos, aplicaciones de autocuantificación o seguimiento), se ha convertido en una parte importante de la vida cotidiana de millones de personas utilizándolo como principal medio de comunicación (López, 2018).

Así pues, este cambio social determinado por la evolución de las tecnologías donde ha surgido una nueva forma de comunicación se ha extendido por todas las franjas de edades que componen la sociedad, pero es de interés resaltar como en la siguiente investigación sobre el uso de Internet de los jóvenes universitarios a en edades comprendida entre los 20-24 años, dedican mayor uso del mismo, de los cuales comprende de media un uso de 14 horas diarias (López, 2006).

La juventud, generación en la que todos hemos vivido o viviremos a lo largo de nuestra vida va acompañada de diferentes momentos históricos y de acontecimientos que lo acompañan, se caracteriza por ser una etapa en la vida en donde el crecimiento personal se encuentra en pleno desarrollo, he ahí su centralidad en la formación e incorporación al mercado laboral. La diferencia con las antiguas generaciones de abuelos y padres es la incorporación de los medios digitales en casi todas las actividades de la vida diaria y como bien dicen Vilanova & Ortega, (2017) *“son hijos de la tecnología, del aprendizaje virtual y de la comunicación instantánea”* (pp. 12)

En la actualidad la impregnación tecnológica en todos los ámbitos de la vida está provocando la necesidad de utilizar los medios y dispositivos electrónicos como una herramienta imprescindible para comunicarse y relaciones sociales. Internet es la principal fuente a la que los jóvenes acuden para informarse sobre sus actividades diarias (Vilanova, N., Ortega Iñaki) cada vez más individual y particular, por lo que podemos decir que nos encontramos ante nuevas prácticas comunicativas en una sociedad de la información.

Por lo tanto, ser competente en el mundo tecnológico es vital para la adaptación en la sociedad, sobre todo entre los más jóvenes, prevaleciendo las redes sociales como el nuevo factor socializador entre los mismo (Martínez & Lazo, 2011). Además, este nuevo factor socializador permite conocer gustos, interés y necesidades en ellos mismos y además poder compartirlos con cualquier parte del mundo e incluso extraer de esas relaciones virtuales gustos que se desconocían anteriormente. *“Comunidades de usuarios o comunidades de marca como manifestación singular de socialidad entre consumidores que no utilizan objetos sólo para manifestar su individualidad sino también para construir redes sociales al compartir significados y experiencias con sus iguales.”* (Bringué & Sádaba, 2009)

Los creadores de nuevos medios sociales digitales ofrecen a los usuarios la posibilidad de seleccionar, e incluso adaptar, perfiles, canales etc. acorde a las características y gustos personales. Esto se traslada también al campo relacional, debido a que al ser la tecnología un canal para la comunicación, y por ello, para la interacción que conduce a que los usuarios consumidores de internet busquen y se aferren a grupos donde crean que es su lugar de pertenencia. Somos seres sociales que necesitamos de las relaciones sociales para la adquisición de un bienestar personal, psicológico y social mediante el reconocimiento social, y de pertenencia como menciona Maslow en la pirámide de necesidades del humano (1943). Así pues, el sentimiento de pertenencia que se necesita hoy en día es mediante las redes sociales, puede ser perjudicial en su desarrollo personal en aquellos que prescinden de dichas de herramientas para su vida

cotidiana o para aquellos que queden fuera de esos grupos estereotipados e idealizados, ya sea por no asemejarse a un capital erótico o social o incluso simbólico, por lo que puede desembocar en uno de los factores de marginación social de la actualidad. A su vez, los jóvenes son capaces de intercambiar opiniones, gustos, puntos de vista, maneras de pensar, creyendo la adquisición de un aprendizaje de competencias tecnológicas gracias a su ocio digital, así como la adquisición de destrezas digitales siendo selectivos en la información que interesa a cada uno (Martínez & Lazo, 2011).

“Generación red” (Talcott, 1998), “pantalleros” (Rushikoff, 1996) o “nativos digitales” (Presnky, 2001), son algunos de los términos más populares acuñados en la década de los noventa bajo la influencia de una sociedad de la información incipiente. Estas nuevas categorizaciones de los/ las jóvenes consideran las nuevas tecnologías de la información como un medio para encauzar y expresar la espontaneidad, la imaginación y la rebeldía juvenil. Su manera de socializarse e identificarse en otros jóvenes o grupos también es distinta a la de sus mayores incluso a la de jóvenes de generaciones pasadas, ya que como bien dicen Vilanova & Ortega (2017) *“se trata de la primera generación que ha incorporado internet en las fases más tempranas de su aprendizaje y socialización”* (pp. 47).

La comunicación interpersonal es una necesidad propia para el bienestar psicológico, además de ser un medio de satisfacción de otras muchas (Marín, 2009). La comunicación cara a cara o la comunicación no verbal pueden englobarse dentro de las formas de comunicación interpersonales, que cada vez se pone menos en práctica tras la llegada de la era tecnológica por lo que se puede decir que los medios de comunicación por su contra podrían ser uno de los motivos de una intracomunicación e intercomunicación distorsionada, ya que al no ser partícipe de una comunicación cara a cara, como se nombraba anteriormente, el mensaje deseado puede ser alterado al transmitirse por vía Internet, más concretamente por las redes sociales, creando malinterpretaciones por parte de los sujetos y más concretamente para su desarrollo madurativo de sus habilidades comunicativas.

Dado que nuestro objeto de estudio está centralizado en los jóvenes de primero de Trabajo Social, vamos a extraer información del uso de las tecnologías en los distintos ámbitos de su vida, haciendo hincapié en las relaciones sociales y forma de comunicación a la hora de establecer las mismas, mostrando mayor interés en el ámbito educativo, ya que será el centro de nuestra investigación, donde se podrá hablar del peso que presenta este nuevo avance tecnológico en su formación y futura profesión.

Este uso de dispositivos, se ha aplicado a todos los ámbitos de las vidas, principalmente en el área educativa. Se afirma sobre la ventaja del uso de dispositivos tecnológicos como es PC, pizarras digitales, intranet educativa etc., ya que permiten el aprendizaje autónomo -autoaprendizaje- y activo, fomentando una mayor diversidad en el proceso de enseñanza-educación los autores Bringué y Sádaba, (2009) afirman que gracias a la integración de las TIC en las aulas el alumno puede dejar a un lado la excesiva dependencia del profesor, pues su autonomía se refuerza con el potente instrumento de la informática.

Además, aporta el tiempo necesario al alumno a alcanzar sus objetivos en función de sus conocimientos y capacidades, permite realizar actividades de aprendizaje, así como control un del proceso y una posterior evaluación más eficaz. Además, de mantenerse más activo y prestar más atención en lo que se está haciendo.

Los jóvenes, especialmente alumnos de grados superiores como es la Universidad, recurren para su trabajo diario de métodos o dispositivos tecnológicos para la realización de sus tareas. Autores como Antonio Damasio (2009) en su revista *Proceedings of the National Academy of Science*, afirmó mediante la realización de un experimento que sentimientos sociales como es la compasión o la empatía, nuestro cerebro lo distingue y procesa de diferente manera cuando es de manera física o mediante redes sociales,

concluyendo una mejor asimilación cuando se realiza físicamente. Una comunicación física y verbal permite percatarse de otras habilidades comunicativas, además de la rapidez y bidireccionalidad en la conversación, además de una mejor interiorización de emociones, habilidades, o actos considerando necesaria una reflexión e interiorización de los hechos. (García, Sánchez Martín, & Martínez Rodrigo, 2011). Transladándolo al campo de trabajo de la profesión del Trabajo Social podemos decir que las redes sociales, así como la comunicación interactiva tan novedosa para los jóvenes, puede suponer una barrera para la adquisición de aptitudes necesaria para su ejecución.

3.2 TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN

El impacto del fenómeno de la digitalización también está ejerciendo cambios en la profesión del Trabajo Social. Esto se debe a que, como anteriormente se ha dicho, la tecnología ha sabido abrirse paso en los múltiples ámbitos de la sociedad, y, por ende, en el desarrollo de las diversas disciplinas existentes.

Introduciéndonos en la profesión, el Trabajo Social es aquella disciplina que responde ante las necesidades de un contexto histórico determinado, por lo que obliga a la disciplina a estar en continua transformación en base a los acontecimientos sociales manifiestos en el momento de su ejercicio. Por otra parte, se observa como el avance de la tecnología forma parte del ciclo de crecimiento y desarrollo de la sociedad actual. De esta manera, si fusionamos el fenómeno de la digitalización con los objetivos del Trabajo Social, es necesario que se produzca una adaptación por parte de la disciplina orientada hacia el impacto ocasionado por la tecnología en la sociedad y sus miembros. Desde el Consejo General del Trabajo social, Castillo, J. (2018) afirma que el futuro de la profesión está en juego y es necesario afrontar el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social, de esta manera se evitaría el riesgo de caer en un desarrollo inadaptado y obsoleta de la profesión.

Por otra parte, contemplamos que el Trabajo Social es una profesión cuyo foco principal de acción se sitúa en la intervención con las personas. Trabajar con personas requiere interaccionar con las mismas, y para que esto se produzca, el profesional debe aprender a desarrollar dicha interacción haciendo uso de las habilidades sociales y de comunicación necesarias.

Sabemos, que las habilidades sociales y comunicativas forman parte esencial del desarrollo personal y social del ser humano, y como bien dice Hofstadt, C.J., (2005) como seres sociales que somos, durante la mayor parte del tiempo estamos interaccionando con otros por lo que poseer habilidades sociales, junto con otros factores, determina en gran medida el éxito de las relaciones que establecemos y por ende la calidad de nuestra vida.

Se entiende por habilidades sociales como *“el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”* (Caballo 1993 citado en Sánchez, D. & Lázaro P, 2017: pp. 123). Además, cabe entender que las habilidades sociales no forman parte de las características personales de una persona, sino que es que proviene de la conducta de esta, por lo que, como cualquier otro comportamiento se desarrollan desde un aprendizaje (León, JM. y Medina S., 1998). Por otra parte, la comunicación es un hecho complejo basado en el intercambio de información entre dos o más personas a través del uso de códigos similares (Hofstadt, C., 2005). Cabe

entender que el acto de comunicación es inevitable, es decir, se realiza de una manera u otra, incluso cuando no queremos hacerlo.

El Trabajo Social centra su intervención en establecer relación con el/la usuario/a como herramienta de acción que permite el desempeño de la profesión, donde el/la profesional pone en práctica su capacidad de comunicarse combinándola con las habilidades necesarias para establecer dichas relaciones con los usuarios (Baeza, 2013). El autor Robertis afirma que *“de hecho, “la relación es el principal medio de ayuda de el/la trabajador/a social y es, principalmente en la relación directa cara a cara, cuando el/la trabajador/a social se centra en la persona beneficiaria de su intervención. La ayuda va dirigida a las personas y no a los problemas que esta sufre”* (De Robertis, 1983 citado en De Robertis, 2003: pp. 80). Asimismo, la práctica del Trabajo Social está unida a una intervención cuyo eje de acción se dirige hacia una mejora en el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas de los usuarios, y para que esto se produzca, es necesario que el/ la trabajador/a social aprenda, de manera previa, a desarrollarlas en el mismo.

La puesta en práctica de dichas habilidades por parte del profesional proviene del desarrollo de las competencias intrapersonales, que posteriormente llevarán al desarrollo de las interpersonales. Ambas competencias son consideradas complementarias ya que una mejora en el autoconocimiento y la autoconciencia permite un mayor acercamiento y empatía en las relaciones profesionales, principalmente con aquellos usuarios que están sufriendo o pasando dificultades (Miranda, 2013).

Desde otra perspectiva, se observa que la digitalización de la sociedad ha generado cambios en el modo de comunicación e interacción y por ende en las relaciones que se establecen entre las personas. Partiendo de que las habilidades sociales deben entenderse en relación a un marco social y cultural determinado, es de carácter transitivo, orientar su transformación en la nueva era tecnológica. Es decir, existen nuevas formas de relacionarse motivadas por la intervención tecnológica, por lo que se han generado nuevas habilidades sociales y de comunicación expresadas a través de los medios digitales, que a su vez se caracterizan por realizarse desde de una pantalla prescindiendo así del contacto personal cara a cara.

Aplicando el impacto de la tecnología a la disciplina y práctica del Trabajo Social, desde el Consejo General de Trabajo Social, Castillo J., (2018) afirma que la tecnología es una herramienta útil para el desarrollo de la profesión ya que no solo permite mantenerla al día ante la situaciones y problemáticas sociales, sino que también es un medio que favorece la elaboración de múltiples intervenciones sociales. Esto implica la elaboración de una mejora técnica de la profesión gracias a su sistematización y aumento de eficiencia producidos por el uso de nuevas herramientas que promueven: la plasmación ordenada de datos, el rápido manejo de dichos datos y variables, su almacenamiento y difusión. Esto permite no solo facilitar la labor de el/la trabajador/a social, sino que además promueve el ejercicio eficiente y eficaz de la profesión del Trabajo Social (Pérez, M., 2011).

De otra manera, surge el planteamiento de que el Trabajo Social tiene como foco principal de acción establecer relación con los usuarios, que se origina principalmente desde el establecimiento de un contacto cara a cara adecuado con los usuarios y del cual no se requiere del uso tecnológico para su puesta en práctica. Esto nos lleva a la idea de la dicotomización de la profesión entre aquellas intervenciones donde la tecnología resulta de un uso necesario como herramienta útil, y por otro lado de aquellas intervenciones que prescinde de la tecnología ya que requieren de la puesta en práctica de habilidades sociales y comunicativas propias del contacto cara a cara para establecer una relación adecuada profesional-usuario.

Partiendo de la primera perceptiva, y teniendo en cuenta la tecnología como herramienta aprendizaje, se alude al concepto de Alfabetización Digital, conocido como aquellas competencias comunicativas y culturales que requieren la participación en los medios digitales entre las que se incluye principalmente la intervención de las redes sociales permitiendo a su vez el desarrollo de la competencia necesaria para participar en los nuevos entornos sociales. (Gordo, García, De Rivera, & Díaz-Catalán, 2019).

Desde el Consejo General del Trabajo Social D'Antonio, S y Alonso, D. (2018) opinan que la tecnología debe incluirse de forma precavida en la formación del Trabajo Social con el objetivo de proporcionar una mejora en el aprendizaje de los/las estudiantes. Para que esto se produzca hay que buscar el equilibrio concienciando a los/las alumnos/as sobre las diferencias entre el uso personal y aquel uso profesional que contemple cuestiones legales y éticas.

Además, existe una creencia sobre la incorporación de la tecnología de forma paulatina en la profesión para dar prioridad a la intervención cara a cara con los usuarios, ya como bien dice la pionera del Trabajo Social Mary Richmond *“recomendará siempre que sea posible, un trabajo de persona a persona, directamente, para obtener información.”* [...] *la entrevista personal es el mejor momento de aproximación*” (Gaviria, 1996 citado en IX Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social, 2018: pp. 89).

Finalmente, se percibe que la tecnología no tiene por qué repercutir negativamente en la profesión siempre y cuando el profesional tenga en claro la necesidad de adquirir habilidades sociales y comunicativas sin utilizar la tecnología como canal de comunicación directa con el usuario. La tecnología es considerada como un complemento útil que facilita la puesta en práctica de la profesión, teniendo en cuenta el trabajo insustituible del profesional.

Por ende, hay una parte del Trabajo Social que requiere de la intervención más activa del profesional, la cual no prescinde del contacto directo y cara a cara requiriendo de la puesta en práctica de las habilidades sociales y comunicativas necesarias para establecer una buena comunicación y relación profesional-usuario.

4 METODOLOGÍA

La presente investigación se ajusta a la metodología cualitativa de la que se han seleccionado las técnicas y herramientas adecuadas para el acercamiento eficaz al objeto de estudio.

La metodología cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, es decir, tal y como suceden en el momento en el que se producen, intentando sacar el sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo a los significados que tienen para las personas implicadas (Rodríguez, G. 1996). Dado que el principal objeto de estudio en la disciplina del Trabajo Social y en la presente investigación, son las personas, será a través de la metodología cualitativa por la cual se producirá un mayor acercamiento al estudio tan profundo y complejo que requieren las personas. Esto implica tener en consideración, como principal referencia, la opinión de los sujetos, de tal manera que permita a el/la investigador/a captar aquel contenido cargado de valor subjetivo. De esta manera podremos interpretar y comprender los fenómenos sociales de manera más eficaz, a través de una plasmación de la realidad lo más fiel posible, realizando un trabajo de campo con un enfoque metodológico centrado en la discursiva grupal. La técnica principal a utilizar para la recogida de datos es el Grupo Triangular.

Partiendo de la afirmación de Ruiz, J. (2012), la situación del grupo reducido que plantea el grupo triangular resulta de gran interés cara a la manifestación de las experiencias personales de los participantes, ya que en la medida en que cada uno de ellos se confronta con el resto de los/las participantes, obligándoles a hacer un trabajo de diferenciación-identificación entre cada una de las experiencias personales expuestas, se favorece la explicitación de la propia experiencia personal.

Además, dicha técnica viene dada por un enfoque cualitativo que se posiciona entre los grupos de discusiones y la entrevista personal (Ortí, A 1993, citado en Ruíz, J. 2012: pp. 15) donde permite conocer la percepción subjetiva e individual de los participantes desde un contexto grupal. El autor Kitzinger (1995), lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación con el propósito de obtener información.

No debemos confundirla con la técnica de Grupo focal, ya que pese a su similitud en el proceso de dinámica grupal para la extracción de información centrado en la interacción entre participantes y la opinión que surge de dichas conversaciones, es el valor emocional el que recobra importancia, a diferencia del grupo triangular que se centra en lo manifiesto. Por otra parte, la composición de los grupos es más amplia, rondando entre 5-12 participantes, a diferencia del triangular que se conforma entre 3-4 participantes. (Kitzinger, 1995).

Como herramienta para la recogida de información de los grupos triangulares se ha hecho uso de la entrevista abierta a nivel grupal, ya que, al ser un grupo reducido, el discurso grupal pasará a segundo plano creando una tensión más profunda y constante entre el discurso individual (Conde, 2008 citado en Ruiz, J., 2012).

Dado que la técnica utilizada ha sido el grupo triangular se procederá a la interpretación manifiesta y directa de la discursiva. Los datos serán analizados de manera expresa, quedando exento cualquier tipo de interpretación que vaya más allá del texto hablado. Dada la importancia del contenido observado y la intención de plasmar lo más fielmente posible la información, se realizará la sistematización de la misma a partir del uso de líneas temáticas. Desde la perspectiva de Hernández, R et Al, (2007) implica que *“si los datos recolectados son codificados en categorías y nuestro propósito es describir las categorías, la manera como se manifestaron estas, el contexto en que lo señalaron los entrevistados y evaluar la situación planteada para ellos; el análisis será de tipo cualitativo -descriptivo, contextual-”*(pp. 252).

4.1 DISEÑO TÉCNICO

En cualquier ámbito de nuestras vidas, y más específicamente en el Trabajo Social, la comunicación con los demás es clave para su ejecución, para ello se ha de tener en cuenta ciertas técnicas o habilidades para llegar al objetivo establecido. Por lo tanto, para la investigación y comunicación con los grupos triangulares formados se ha optado por la utilización de ciertas técnicas/tácticas.

La utilización de dichas técnicas ha sido de gran importancia para poder llevar a cabo dichos grupos y extraer la información relevante. Los temas tratados se han ido desarrollando de manera general a manera específica, poniendo en práctica la técnica de embudo, de este modo se ha podido ir derivando a temas más específicos y que por ende resulten de mayor interés para la investigación (Puente, 2015).

Para una mayor fluidez de los grupos y fomentar el interés de los/las alumnas sobre el tema y la importancia de sus opiniones, se ha utilizado a incompreensión voluntaria de modo que la información que se ha querido transmitir cobre importancia tanto para ellos como para la propia investigación. Además, se ha utilizado el contraejemplo, para crear confusiones en las que podrán en práctica el pensamiento más interno y extraer información con mayor carga afectiva/emocional o vivencial. Podemos mencionar por otro lado, técnicas como, aclaración, clarificación de inconsciencias, *rapport* etc. (Martín, E., 1998).

Como moderadoras de la propia investigación cabe destacar la importancia de la puesta en práctica de técnicas como la escucha activa, *feedback*, la buena comunicación verbal, siendo claras y concisas con la información, así como de crea un clima de confianza y comodidad en los tres grupos realizados han sido de gran relevancia para su creación y elaboración.

4.1.1 Participantes y criterios básicos de selección

En los grupos triangulares la muestra de estudio lo conforman 12 personas divididas en tres grupos de 4 participantes cada uno.

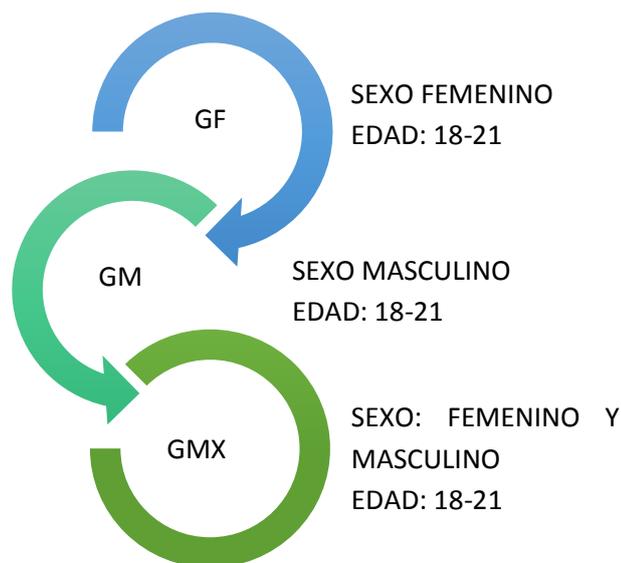


Tabla 1. Grupos triangulares

Para determinar las características de los participantes se han seleccionado unos de criterios básicos homogeneidad y heterogeneidad.

Todos los participantes son alumnos de 1º de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza, y se sitúan en una franja de edad de entre 18 y 21 años. La variable edad resulta determinante para la investigación ya que permite obtener una perspectiva directa sobre cómo está ejerciendo la tecnología su influencia en la adolescencia tardía. En cuanto a la heterogeneidad, los grupos estarán divididos por género masculino y femenino, a excepción de uno de ellos que será mixto. Dichos grupos serán representados por las siguientes siglas:

- GM (grupo masculino)
- GF (grupo femenino)
- GMX (grupo mixto)

Esta estructuración por género nos permitirá obtener diferentes interacciones, así como experiencias o vivencias personales relevantes para obtener la información necesaria. El autor Callejo (2011) afirma que un intercambio lingüístico es posible únicamente desde la percepción de ciertas diferencias, por lo que puede ser interesante indagar sobre el uso de dichas tecnologías dependiendo del sexo de la persona, y en cierta medida, establecer comparativas sobre la manera en la que influye en distintos casos. De esta forma conseguiremos como resultado un debate en el que los participantes tengan unas características en común, pero a su vez una discordancia en algunos ámbitos, permitiendo así la fluidez y contrastación de experiencias y argumentos entre los participantes.

4.1.2 Diseño de los grupos triangulares:

Los grupos triangulares con lo que se va a trabajar se han realizado por el alumnado de primero de Trabajo social, como se ha nombrado anteriormente.

Se han llevado a cabo tres grupos, uno compuesto por género femenino, otro por género masculino y por último uno mixto. Además de la diferencia de género, cada grupo está compuesto por diferentes alumnos del grupo de mañanas y de tardes, para que en medida de lo posible se eviten amistades o relaciones preestablecidas. Para tomar contacto con ellos, se han asistido a las clases en los descansos correspondientes siempre con consentimiento del docente que imparte la clase siempre y cuando no afecte al procedimiento de estas.

Por otra, parte la información que se ha extraído de cada uno de ellos ha sido en base a unas líneas temáticas realizadas con anterioridad donde se ha podido extraer información de las connotaciones tanto positivas como negativas del uso de las tecnologías en los diferentes ámbitos de sus vidas, creando una especial atención en el ámbito educativo, ya que este va a ser el ámbito donde se va a hacer más hincapié para alcanzar los objetivos de la propia investigación.

4.1.3 Convocatoria de asistentes y comienzo de las sesiones

Se contactará previamente con los alumnos para que, de forma voluntaria, asistan a las sesiones establecidas en una fecha y hora determinada.

Presentación e introducción:

La sesión comenzará con una breve introducción, agradeciendo, en primer lugar, la asistencia a los participantes y seguido la presentación del moderador y el ayudante.

En segundo lugar, se hará la presentación del tema, explicando las normas y mecánica a utilizar durante toda la sesión, como el respeto de turno de palabra, la importancia de expresarse y permitir expresarse con total libertad.

Por otra parte, se compartirán con los participantes los objetivos de una manera general con la finalidad de aportar alguna idea clave y permitir el desencadenamiento de la discursiva, pero evitando, cualquier influencia en sus opiniones y permitiendo una discursiva espontánea y no prefabricada.

Finalmente se explicará el motivo de la grabación de voz, donde se le entregará la hoja de protección de datos para que puedan firmar, aclarando el respeto por anonimato, y el uso exclusivo de la información para los objetivos de la investigación.

Por último, se hará una ronda de preguntas aclaratorias para que los participantes puedan exponer sus dudas.

Posterior a la presentación, la sesión se dividirá en 2 fases:

- *En esta primera fase* de calentamiento el objetivo se centrará en introducir a los es conocida como la fase de calentamiento, ya que el objetivo de esta es facilitar la introducción participantes en el grupo haciendo uso de la presentación y exposición de pequeños datos biográficos con la intención de crear un clima relajado y de confianza tanto con los moderadores como entre los miembros del grupo. La importancia de que los entrevistados se sientan a gusto está directamente relacionada con la calidad informativa recibida, por ello es tan importante que se produzca este Rapport¹ entre los investigadores y los interlocutores.
- *En la segunda fase* se llevará a cabo el planteamiento de aquellas preguntas que permitan dar respuestas a la investigación. Para ello se utilizará la técnica de embudo² caracterizada por tener un planteamiento progresivo del contenido temático que parte de cuestiones más general, hasta llegar a cuestiones más específicas.

Espacio utilizado

El espacio utilizado para la realización de los grupos se ha llevado a cabo en la propia Facultad de las Ciencias Sociales y del Trabajo, concretamente en uno de los seminarios de la planta -1.

Instrumentos de recogida de datos

Como instrumentos se ha utilizado una grabadora de voz y un teléfono móvil como segunda opción por motivos de seguridad. La información verbal recogida, será únicamente para el uso propio de la investigación.

Delimitación temporal:

El tiempo de duración de cada uno de los grupos triangulares con lo que se ha trabajado ha sido de aproximadamente una hora y media cada uno.

¹ Extraído de: *Teoría y Técnica de la entrevista* (Rodríguez, 2012)

² Extraído de: *Metodología de la investigación de las ciencias sociales* (Puente, 2015).

4.2 LÍNEAS TEMÁTICAS

Para una mayor efectividad sobre la investigación, se han realizado líneas temáticas que servirán de guía tanto para las propias moderadoras como para encaminar la investigación hacia unos objetivos clave.

El objetivo de dicha sistematización permitirá evitar la desviación de los temas, la monopolización de la conversación, así como el fomento de la participación general y reformulación de ideas.

Junto a las líneas temáticas expuestas anteriormente, se han tratado de manera específica preguntas que den respuesta a los objetivos de la investigación, dedicando gran parte del contenido al ámbito educativo y a aquellas ramas específicas que abarquen el Grado de Trabajo Social. Además, se tratarán, más concretamente, preguntas en relación a las habilidades sociales y comunicativas, Trabajo Social en grupo, Trabajo social individual, Comunicación cara a cara, comunicación en el ámbito universitario, herramientas de aprendizaje etc. Además, se han tratado preguntas que abarcan las anteriores líneas temáticas pero que están directamente relacionada con la observación de las discrepancias entre géneros, en el caso que las hubiese.

Finalmente, se ha visto de gran interés aportar a la formación del Trabajo Social, líneas reflexivas que parten de la opinión de los/las alumnos/as reflejando así las experiencias personales y formativas de los mismo, de tal manera que aporten posibles mejoras para el crecimiento personal y formativo de los alumnos.

A continuación se expondrá la tabla de líneas temáticas:

GENERAL	Utilización de medios y dispositivos electrónicos: Aspectos negativos y positivos.
COMUNICACIÓN RELACIONES	Repercusiones de la tecnología en la comunicación interpersonal. Influencias respecto a la comunicación cara a cara.
EDUCATIVO/PROFESIONAL	Importancia de la comunicación en la formación y profesión de Trabajo Social.
GÉNERO	Existencia o no de discrepancias entre género sobre el uso de las tecnologías.
PROPUESTAS DE MEJORA	Basado en la perspectiva de los sujetos sobre posibles mejoras personales para ejercer la futura práctica profesional.

Tabla 2 Líneas temáticas utilizadas

5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS GRUPOS TRIANGULARES.

Posteriormente a la recogida de información se llevará a cabo el análisis conveniente de la discursiva de los grupos con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación.

Se analizarán las entrevistas llevadas a cabo y se expondrán de manera fusionada y estructurada el procedimiento de los tres grupos, a su vez se harán referencias literales de los/las alumnas y de sus vivencias, experiencias u opiniones.

DIMENSIÓN 1. COMIENZO Y USO ACTUAL DE LAS TECNOLOGÍAS.

A continuación, se ha valorado de manera general el uso que hacen los sujetos de los dispositivos electrónicos y la repercusión que tiene en sus vidas.

La edad aproximada en la que los objetos de estudio comenzaron a tomar contacto con los dispositivos electrónicos, fue entre los 10-15 años. El uso que se le daba a estos dispositivos era para ocio, especialmente videojuegos. La evolución de los dispositivos electrónicos les supone un gran avance ya que les permite hacer múltiples funciones desde un único dispositivo como es el móvil lo cual actúa como un medio comunicación y de acceso rápido a un sinfín de información.

“Tienes que adaptarte a la sociedad, todo es tecnología” GF

“Ahora con los móviles puedes hacer casi todo, o sea no es un ordenador, pero puedes hacer la mayoría de las cosas que harías con un ordenador normal” GMX

“Ahora las tecnologías son más fáciles, antes era para cosas más específicas y ahora como que lo puedes utilizar para muchísimas cosas más” GM

Se afirma estar 24h del día conectado a este tipo de dispositivos o acceso a internet, cada vez más individualista (Marín, 2009), teniendo necesidad de su uso en diferentes ámbitos como la universidad, grupo de amigos, ámbito familiar, e incluso sin darle uso se produce una necesidad de estar pendiente.

“Estoy todo el día, si no es WhatsApp es Instagram, sino por las noches Netflix, Twitter, etc.”GF

“Está el estigma de que debes tener redes sociales” GM

“Creo que a día de hoy es una obligación el tener acceso a las tecnologías, por ejemplo, en mi caso en la universidad debo tener sí o sí acceso a un PC” GF

Según los sujetos las connotaciones negativas que produce el uso continuo de las tecnologías, es sentimiento de ansiedad, dependencia y evasión en la sociedad.

“Tú no eres el móvil, eres una persona; creo que deshumaniza” GM

“Tenemos dependencia, mucha vaya” “cuando no tengo el móvil con carga tengo la necesidad de contestar ya sino te agobia” GF

*“Pasa más tiempo ahí con el móvil y dedicas menos tiempo a hablar cara a cara”
GMX*

Consideran que el no tener acceso al mismo produce exclusión social, educativa, laboral...

“Es que o estás en eso, o estás fuera del sistema” GM

*“A alguien joven le preguntas que si tiene WhatsApp y te dice que no pues ya es
un bicho raro” GF*

Por otra parte, consideran que tiene aspectos positivos respecto al favorecimiento de la calidad de vida gracias a que permite realizar actividades de la vida diaria de una manera rápida y cómoda de alguna manera esta comunicación presenta un símbolo de modernidad (Wolton, 1997).

*“Es un avance brutal porque puedo comunicarme con mi madre que está en otro
lado y puedo hablar verla e incluso parece que puedo tocarla con las videollamadas” GF*

*“Es una herramienta que puede facilitar” “la rapidez que tiene para hablar con
muchas personas, la interconectividad” GMX*

DIMENSIÓN 2. INFLUENCIAS EN LA CAPACIDAD COMUNICATIVA/RELACIONAL

La comunicación juega un papel importante dentro de las relaciones humanas por lo que se ha visto de gran interés observar cómo la evolución tecnológica ha transformado sus capacidades comunicativas y por ende de relacionarse con los demás. Cabe destacar que dicha información podría resultar de gran relevancia para la investigación debido a su relación directa con el Trabajo Social.

Los sujetos afirman la aparición de una nueva comunicación que se desenvuelve desde los medios digitales. La sociedad definida como *“la interacción social a través de mensajes”* (Gerbner, 1972).

Como aspectos positivos resaltan la interconectividad que produce esta evolución tecnológica, por la principal finalidad de poder comunicarse con cualquier parte del mundo, además de suponer una facilidad para aquellos que les cueste más relacionarse.

“Te da la capacidad de hablar con muchas personas” GF

“Un punto positivo es que todo el mundo esté conectado” GM

“La rapidez de poder hablar con muchas personas, la interconectividad” GMX

Como aspectos negativos los sujetos afirman que se ha reducido encarecidamente la comunicación cara cara, incluyendo la falta de atención entre unos y otros en pro de la tecnología antes que la comunicación directa cara a cara. Por otra parte, consideran que la falta de contacto directo hace que las comunicaciones entre unos y otros sean menos reales. Favorece una comunicación rápida, cómoda y directa, a la vez nos aleja de un contacto físico, de *feedback* y de una comunicación no verbal.

*“Por ejemplo, yo contigo hablo mucho por WhatsApp, pero cara a cara no
hablamos casi o muy justo, pues no sé qué pasa ahí, pero pasa” GMX*

“A mi pareja le quiero contar algo que me ha pasado y le estoy hablando y está con el móvil... siempre le digo, tú te imaginas cuando sea trabajadora social, me venga alguien y esté con el móvil” “no hay comunicación, me sabe fatal, es que parece que pasa de la otra persona”. GF

Las siguientes autoras (Martínez & Lazo, 2011) afirman que la empatía necesita de una reflexión, y las redes sociales en ocasiones pueden ser una barrera para dicha interiorización y reflexión.

“Por ejemplo cuándo se queda para cenar que están todos juntos, pero hablando por el móvil” GMX

“Ahora pasas más tiempo con el móvil y dedicas menos tiempo a hablar con la gente cara a cara” GF

Por otra parte, los autores Vilanova & Ortega (2017), afirman que nos encontramos ante una generación considerada como *“hijos de la tecnología, del aprendizaje virtual y de la comunicación instantánea.”* (pp. 12)

“Por ejemplo ves una foto de alguien que hace mucho que no ves, positivo es que sé que es de tu vida, lo negativo es que está subiendo una foto que se le ve super contento, pero yo qué me sé si está llorando. Por ello me parece como negativo que es menos real, menos humano y mucho más falso” GM

“Es un problema porque pierdes la capacidad de pensar y reconocer tus sentimientos y hacérselo sentir a la otra persona” GF

Además de desembocar en una comunicación menos efectiva ya que no se perciben aspectos más allá de un lenguaje escrito.

“Los gestos hacen mucho, el lenguaje no verbal... y eso por WhatsApp nada” GM

“No estás viendo mi entonación ni los gestos que pongo, ni nada” GMX

“Hay un estudio que dice que la comunicación verbal es el 10% de lo que decimos, porque luego está el tono, la kinesina, etc. y claro eso en las redes sociales se obvia” GM

“Porque ves todo, no solo el mensaje sino sus gestos, la comunicación no verbal, su entonación...poder darle la mano, etc.” GF

Una comunicación física y verbal permite percatarse de otras habilidades comunicativas, además de la rapidez y bidireccionalidad en la conversación, además de una mejor interiorización de emociones, habilidades, o actos considerando necesaria una reflexión e interiorización de los hechos (García, Sánchez Martín, & Martínez Rodrigo, 2011).

En muchas ocasiones la comunicación virtual conduce a la aparición de malinterpretación del contenido del mensaje.

“O sea es que las cosas se interpretan peor de lo que son, por eso no me gusta hablar por WhatsApp” GMX

“Hay cosas serias que si las hablas por WhatsApp, la otra persona las puede malinterpretar” GM

*“Por ejemplo le puedes decir algo a tu pareja que no va a malas y lo entiende mal”
GF*

Los sujetos consideran que en muchas ocasiones las personas evitamos ciertas situaciones que requieren conflicto o controversia utilizando la tecnología como escape. Además, al evitar estas situaciones se anula la comunicación y por lo tanto el entendimiento de las partes implicadas.

Consideran que en muchas ocasiones la comunicación es mucho más efectiva a través de una pantalla que cara a cara, porque se tiene más tiempo para pensar.

“Sabes estar con los demás, pero no solo con tus pensamientos” GM

Incluso en el mundo laboral se opta por la búsqueda de trabajo por Internet para evitar nervios y afrontar situaciones difíciles, sintiendo más seguridad al evitar el contacto físico.

“Yo creo que nos comunicamos menos, si tienes que decir algo cara a cara lo dices por WhatsApp y así evitas la conversación” GMX.

Las autoras (Martínez & Lazo, 2011) reconocen a la tecnología como el nuevo factor socializador entre los jóvenes.

“Yo creo que depende de la persona, en mi caso no priorizo tanto las redes sociales” GM

“Pues igual evito situaciones que no quiero vivir, por ejemplo, si estamos más seguros detrás de una pantalla, si alguien me molesta o me hablo mal” GMX

“Yo es que por WhatsApp me atrevo a decir más las cosas, me explico mejor, he notado que expreso mejor lo que tengo que decir” GF

“Estamos más seguros detrás de una pantalla si alguien me molesta o habla mal apago el móvil y ya está, pero cara a cara lo tienes que enfrentar sí o sí” GMX

“A la hora de hacer una entrevista de trabajo, es algo que desarrollas con las experiencias que vas teniendo, pero si usas la tecnología para evadirte de ciertas situaciones, no estas mejorando” GMX

DIMENSIÓN 3. REPERCUSIONES EN LA FORMACIÓN Y FUTURA PRÁCTICA PROFESIONAL

Como estudiantes de Trabajo Social y futuros profesionales se ha considerado oportuno indagar sobre los efectos del uso continuo de los medios digitales en el área formativa de la universidad, además de dicho impacto en el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas imprescindibles para la práctica profesional.

Para ello se han escogido a modo de ejemplo algunas habilidades sociales y comunicativas para obtener una idea general de la práctica de estas respecto al uso y desarrollo y, por consiguiente, las posibles repercusiones de la tecnología en las mismas.

Dichas habilidades son la escucha activa, empatía, *feedback* y comunicación verbal y no verbal.

Todos los sujetos afirman recurrir al uso continuo de las tecnologías, y más especialmente en el ámbito universitario, donde es imprescindible para desenvolverse a lo largo de la carrera.

“En la Universidad sí que nos animan a buscar información y no solo recurrir al internet directamente, yo lo noto mucho eso desde que estoy en primero, pero mucho”

GF

“A mí me facilita mi desarrollo, porque puedo buscar más información” GMX

Bringué y Sádaba, (2009) dicen que gracias a la integración de las TIC en las aulas el alumno puede dejar a un lado la excesiva dependencia del profesor, pues su autonomía se refuerza con el potente instrumento de la informática.

Desde el Consejo General del Trabajo social 2018, Castillo, J. (2018) afirma que el futuro de la profesión está en juego y es necesario afrontar el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social, de esta manera se evitaría el riesgo de caer en un desarrollo inadaptado y obsoleto de la profesión.

Además, consideran importante percibir la tecnología como una herramienta que facilite el proceso enseñanza-aprendizaje, ya que el uso de dicha tecnología debe permitir el desarrollo de las clases, y siempre y cuando no lo haga, debería prescindirse de él o buscar otras alternativas que incluyan o no el uso tecnológico.

“La clave yo creo que es entenderlo como algo útil, una herramienta que puede venir muy bien” GM

“Yo creo que es importante como complemento” “No creo que se desvinculen de la materia por utilizar PowerPoint, creo que la utilizan para poder dar las clases mejor y tenerlo todo más esquematizado... es un complemento” GMX

“Lo que no es efectivo es un trabajo donde lo que haces es buscar en Internet la respuesta, buscar información y tener acceso a Internet para buscar sobre algo”. GF

“El momento en el que el profesor lee el PowerPoint, o sea, no puede suplir lo que se tiene que explicar la tecnología, porque la clase no la está dando el profesor sino el PowerPoint” GMX

Por otra parte, creen importante fomentar la participación en las aulas para que produzca *feedback*, y, por consiguiente, un ambiente de aprendizaje más dinámico que fomente la formación en habilidades

sociales y comunicativas imprescindibles para la relación profesional-usuario y que por ende resulte más beneficiosa cara al futuro ejercicio de la profesión.

“Cada profesor es un mundo, la cosa es que las asignaturas no sean algo estático que se estanque, tiene que ser algo dinámico, que estimule un poco” GF

“Parece que somos críos, pero en verdad te pones a responder preguntas y no les cuesta nada (Kahoot). No digo que sea para todos los días, pero está bien para de vez en cuando, además es muy fácil de hacerlo para el profesor y también está guay porque se te queda guardado en el móvil y a la hora del examen puede revisarlo” GM

“El problema no es que hay tecnología en las aulas sino como está enfocada en la carrera, porque te pueden dar muchos conocimientos teóricos, pero si no te enseñan a tener un tío delante que te está contando su vida y saber hablar con él” GMX

“No vas a solucionarle la vida a un usuario hablando por WhatsApp, sino cara a cara” GM

“Puedes poner unas presentaciones y luego hacer un roll-playing, hay que juntar ambas maneras de enseñar” GMX

Como connotaciones negativas de la tecnología respecto a la futura práctica de la profesión incluyen: La influencia en el descenso de la empatía, la adquisición de destrezas, la capacidad de comunicarte cara a cara, de prestar atención, de desarrollar la escucha activa y ejecutar una correcta comunicación verbal y no verbal. Además, los sujetos han considerado el uso masivo de las herramientas tecnológicas como obstáculo para el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas pudiendo repercutir en ciertas situaciones en la futura práctica profesional.

“Yo creo que en la empatía influye negativamente, porque cada vez eres más individualista y tienes menos empatía con los demás” GM

“Yo por ejemplo cuando estoy estudiando, cada 5 minutos miro el móvil” GMX

“Yo creo que estamos expuestos a tantos estímulos que perdemos la capacidad de centrar nuestra atención en un solo cosa, el escuchar a una persona sabiendo que estas pendientes a otros estímulos, el móvil, la hora y claro influye en la comunicación” GF

“O sea es que da más facilidad para aquellas personas que les cuesta relacionarse, pero a su vez es un arma de doble filo, porque luego es más difícil enfrentarte al mundo real y hablar con las personas” GM

Según Hofstadt, C.J. (2005) como seres sociales que somos, durante la mayor parte del tiempo estamos interaccionando con otros por lo que poseer habilidades sociales, junto con otros factores, determina en gran medida el éxito de las relaciones que establecemos y por ende la calidad de nuestra vida.

Por último, creen que es importante entender como responsabilidad personal desarrollar las aptitudes necesarias para ejercer la profesión. Además, creen que la praxis del Trabajo Social permitirá poner en práctica las habilidades sociales y comunicativas necesarias para el buen desarrollo de la profesión.

“Por supuesto que repercute, pero esta todo en nuestra mano saber manejarlo y saber cambiarlo” GMX

“La tecnología ha afectado, pero es algo que tienes trabajar tú, por ejemplo, en una entrevista, es algo que desarrollas con la experiencia que vas teniendo, pero si usas la tecnología para evadir esos momentos no estás mejorando” GMX

“A lo mejor en nuestra profesión no afecta tanto como en otras” GM

“Con una profesora hablamos de que los trabajadores sociales dentro de lo que cabe iban a ser una de las profesiones” GM

DIMENSIÓN 4. PERSPECTIVAS DE GÉNERO

Como se ha explicado con anterioridad, la investigación llevada a cabo se ha realizado mediante la creación de tres grupos triangulares, compuestos uno por género masculino, otro femenino y el restante Mixto. Se ha visto interesante la creación y distribución de los grupos por género para hacer un pequeño matiz en la existencia o no de diferencias, ya sea en su uso, dedicación o influencias en la propia comunicación.

El objeto de estudio desde su experiencia afirma que no existen diferencias entre géneros, pero se afirma que las mujeres tienden más a la utilización de las redes sociales, influenciado por los estereotipos de la sociedad, y más en el género femenino por los cánones de belleza, por ello la necesidad de exhibirse en dichas redes. Consideran que el problema no es de las tecnologías, sino de la sociedad. En cambio, el género masculino dedica más tiempo a videojuegos dedicando más tiempo a comunicarse y entretenerse (de manera solitaria) que a interactuar por redes sociales y no depender las 24h al uso de dispositivos electrónicos.

“Si me quedo sin batería, paso” GM

“Creo que las mujeres estamos más pendientes de la tecnología y los hombres son más pasotas” GF

Además, afirman que la manera de comunicarse con el sexo opuesto es diferente al de su mismo sexo.

“Te esperas igual que el tío sea más serio y la chica que le afecten más las cosas, y respecto a la comunicación, ya cuando te saludas es diferente porque a los chicos les das la mano y a las chicas dos besos. Yo pienso que tenemos que tratarnos por igual pero no nos vamos a engañar porque no lo hacemos, además yo creo que diferenciamos porque nos han enseñado así” GM

“Yo sí que me comunico igual, pero por ejemplo podría decir el mismo contenido a ambos, pero el mensaje de diferente manera seguramente sería mucho más sencillo hablando con los chicos” GF

“yo por ejemplo si es con un chico lo haría con menos detalles y a una chica más mis sentimientos” GMX

Está la opinión de que no se usa de la misma manera, las chicas la utilizan más para hablar por WhatsApp e Instagram, los chicos creen que la usan menos y dependen menos de Instagram. Es decir, las mujeres productoras de contenido y los hombres consumidores del mismo.

“Yo en mi caso no tengo Instagram y tengo amigas que me dicen, ¿Por qué no te haces? y ¿para qué? ¿Para subir fotos?, pues sinceramente paso, ya hablo contigo cuando te veo o podemos hablar por WhatsApp. No le veo necesidad” GM

“De las personas que sigo sí que tengo la sensación de que hay más actividad por parte de las tías que los tíos en redes sociales” GM

“Vamos a caer en estereotipos en ciertas cosas... pero yo creo que las tías en general o amigas que yo tengo, tienden más a contarse cosas por WhatsApp que los tíos” GM

En la resolución de un conflicto, las chicas generalmente afirman recurrir directamente a dispositivos para su resolución y posteriormente al diálogo cara a cara, mientras que los chicos, afirman recurrir a llamadas, pero, priorizando siempre el diálogo cara a cara.

“Realmente si porque tienes más tiempo para pensar y a la cara no” GF

“Yo las dos cosas el mismo día, “párrafo” y ya si eso hablar a la cara” GF

“Los “parrafones” no me gustan nada, llámame, estos temas no se hablar por WhatsApp” GM

DIMENSIÓN 5. PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS PARTICIPANTES

Como protagonista de la investigación, se ha visto necesario el acercarse a los sujetos de estudio y darles la oportunidad de dar voz y proponer propuestas para la futura práctica profesional adaptadas a la nueva era digital.

Los sujetos comparten la idea de que más allá de obvia y necesaria implicación personal como alumnos, resultaría positivo un mayor uso de metodologías dinámicas que permitan el desarrollo de aquellas habilidades sociales y comunicativas imprescindibles para la futura práctica profesional. Afirman la necesidad de llevar a cabo cambios personales en los cuales se incluyen las habilidades sociales y comunicativas que se han visto influenciadas por el uso continuado de dispositivos electrónicos.

“No tengo que agobiarme tanto, incluso con la tecnología que es la que me agobia” GF

“Tengo que trabajar mi escucha activa, estar más a la inmediatez de las cosas y no estar tan pendiente de las tecnologías, pararme a pensar más las cosas, situarme en el momento.” GMX

“Dar menos importancia a las redes sociales” GM

“Tengo que hablar más en personas, dejar un poco de lado las redes sociales y poder tener una interacción más cara a cara” GMX

“Yo me diría, usa bien las herramientas que tienes o sino no las uses” GMX

Anteriormente, se han ido plasmando los resultados obtenidos por dimensiones que resumidos serían los siguientes:

- **Descenso de la falta de atención**, al estar diariamente expuestos a tantos estímulos principalmente tecnológicos, puede afectar a tu falta de atención y puede agravarse más si tienes a disposición inmediata cualquier tipo de información.
- **Barreras/obstáculo para su desarrollo personal y formativo**, La comunicación continuada por redes sociales te evade de situaciones que hay que experimentar para su aprendizaje y desarrollo personal. El sentir seguridad tras una pantalla podemos decir que es una barrera para el autoconocimiento de uno mismo y para el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, así como para la inteligencia intrapersonal.
 - Consideran que los grandes afectados por la era tecnológica son los más jóvenes, aquellos que son puramente nativos digitales ya que sus habilidades sociales y comunicativa se verán grandemente afectadas por el uso de los dispositivos.
 - En este sentido, se puede decir que ya viven consecuencias en sus días por el uso de dichos dispositivos, creando en ellos, ansiedad y dependencia.
- **Barreras para el desarrollo y práctica de una buena comunicación verbal**, la comunicación continuada mediante dispositivos electrónicos se puede decir que ha desembocado en una mejor comunicación expresiva cuando es a través de algún tipo de red, perdiendo a su vez la capacidad de pensar y transmitir de manera correcta el mensaje que se quiere transmitir.
- **Carencias en capacidad de la resolución de conflictos**, podemos decir que la comunicación por medio de estos dispositivos produce un aumento de conflictos a causa de un mal entendimiento en la comunicación y, por consiguiente, aumento de los mismo al optar por su resolución mediante vía internet, aumentando la falta de comunicación, y perdiendo capacidades comunicativas en el cara a cara, y obviando otras habilidades como puede ser la comunicación no verbal.
- **Marginación social**, todo aquel que está fuera del sistema tecnológico, presenta sentimientos de rechazo y marginación, teniendo la obligación inconsciente de recurrir al uso de la tecnología.

- **Propuestas de mejoras para ellos mismos** el objeto de estudio cree la necesidad de trabajar con las consecuencias personales que están teniendo tras un uso tan excesivo de la tecnología, ya que se puede decir que influye en su escucha activa, atención, memoria, capacidades de expresión y comunicación.

Por otro lado, podemos concluir:

- **Interconectividad**, este concepto es el más característico por las tecnologías el cual permite una comunicación muy amplia en cualquier parte del mundo, permitiendo a su vez una comunicación inmediata en cualquier ámbito de su vida fomentando la calidad de vida.
- **Herramientas para el fomento del aprendizaje**, podemos decir que el uso de herramientas como “Kahoot” se considera una herramienta de gran efectividad en el aprendizaje además de aportar dinamismo.
- **Inmediatez de la información**, ya sea en el ámbito Universitario que se considera como ideal para la comunicación entre alumno-profesor, facilidad de información de temarios, como para cualquier inquietud de sus vidas.

Finalmente, se extrajo sobre la diferencia que presentan los grupos objetos de estudio a la hora de utilizar de forma general las redes sociales en cualquier ámbito de sus vidas variando en función del género. Los sujetos consideran el género femenino como sujetos más dependientes a este tipo de redes, sobre todo para la hora de comunicarse, mientras que el género masculino la frecuencia es mucho menor y su comunicación es mucho más frecuente en el cara a cara dedicando su uso mayoritariamente al ocio.

En relación en esto, cabe destacar que estas creencias que tienen estos grupos vienen influenciadas por estereotipos e ideales impuestos por la sociedad, que está indirectamente asociado a los cánones de belleza.

6 CONCLUSIONES

El siguiente estudio ha centrado sus objetivos en la opinión y expectativas de los/las alumnos/as de primero de Trabajo Social. Tras la recogida de los datos, su posterior análisis y las comparativas pertinentes con las fuentes secundarias, se han llegado a las siguientes conclusiones:

La tecnología ha impactado indudablemente la vida de todos los miembros de la sociedad, ya que se ha introducido en todas las áreas de la vida diaria. Esto ha implicado un uso excedido de tiempo a los medios y dispositivos electrónicos llegando a considerarlo casi imprescindible para desenvolverse en la vida diaria.

Ha desembocado en una comunicación ineficaz: Se considera que la tecnología es un medio para la comunicación con cualquier persona en cualquier parte del mundo, incrementando de manera masiva dicha intercomunicación e interconectividad. La tecnología ha creado una nueva forma de relacionarse basada en la digitalización, la cual, pese a haber aumentado en cantidad las comunicaciones entre los miembros de la sociedad, también ha llevado a la disminución de la calidad de las mismas. Esto se debe a que el canal por el cual se emite y recibe el mensaje, que en este caso son los medios digitales, no se reproducen todos los elementos que forman parte de la comunicación. Esto lleva al entorpecimiento de la comunicación, ya que tanto la emisión como la recepción del mensaje, prescinde de aquellos estímulos producidos más allá de la comunicación verbal escrita, como son aquellos que comprende la comunicación no verbal. En conclusión, la falta de acceso a la comunicación no verbal puede desencadenar en el despliegue de una comunicación ineficaz ya que en muchas ocasiones entorpece el mensaje entre los participantes de dicha comunicación.

Por otra parte, y como se ha afirmado anteriormente, el tiempo dedicado a la tecnología ha disminuido encarecidamente la comunicación cara a cara de los sujetos, impidiendo la puesta en práctica de las habilidades sociales y comunicativas necesarias para establecer relación con los con los demás.

Afección a nivel personal: Consideran que son personas menos comunicativas y cada vez más individualistas debido al excesivo tiempo dedicado en el día a día a los medios digitales, y a la poca atención a los sucesos de la vida real. Además de pérdida de creatividad, imaginación y memoria.

Se consideran menos resolutivos debido a que en muchas ocasiones resuelven los conflictos a través de una pantalla, evitando el enfrentamiento cara a cara, llevándolos a pérdida evolutiva del sentimiento empático y la pérdida de seguridad a la hora de comunicarse físicamente.

Afección a nivel formativo: Se ha llegado a la conclusión de que la tecnología permanece de manera inevitable en la sociedad por lo que es necesaria incluirla dentro de la formación y práctica de la profesión, siempre y cuando permita el desarrollo eficaz de la misma. Esto implica, desde la perspectiva de los sujetos, utilizar la tecnología como herramienta complementaria y facilitadora, sin llegar a sustituir el trabajo imprescindible del profesional.

Afección en el Trabajo Social: Dado que el Trabajo Social es una profesión que interviene con las personas, implica la necesidad de aprender a comunicar e interpretar correctamente tanto la información que se emite como la que se recibe con los usuarios, y como anteriormente se ha dicho, es dificultoso su desarrollo debido a la ineficacia de las nuevas formas de comunicarse desencadenadas por la tecnología.

Además, la tecnología ha transformado de manera ineludible el aprendizaje y puesta en práctica de las habilidades sociales y comunicativas de los sujetos dificultando, al dedicar menos tiempo a interrelacionarse, su desarrollo. Esto puede afectar en la relación profesional-usuario, ya que, al no saber establecer comunicación y relación con los mismos, puede entorpecer la práctica profesional.

Esto puede desembocar en la incapacidad, por parte del profesional, de enfrentar y resolver las distintas situaciones que desenvuelven la vida de los usuarios, que en muchas ocasiones requiere lidiar con los conflictos de los mismo. Esto implica por parte del profesional, poner en práctica y de manera táctica, las técnicas necesarias para percibir aquellos elementos que proviene tanto de la comunicación verbal como no verbal y poder resolver la casuística del usuario.

Por ende, es necesario desarrollar habilidades sociales, principalmente comunicativas, que nos permitan crear un ambiente adecuado en el ámbito profesional para así poder dar respuestas a las necesidades de los usuarios.

Como aportaciones añadidas se extraen las siguientes ideas:

Propuestas: Dado que en la siguiente investigación prima el punto de vista de los alumnos de primero de trabajo social se ha querido conocer su perspectiva en la etapa formativa y que cambios llevarían a cabo para mejorar tanto su formación como su futura práctica profesional.

Los sujetos comunican que les gustaría hacer uso de los medios digitales en las aulas de una manera más dinámica de la misma manera que ven necesario la puesta en práctica de las habilidades sociales y comunicativas para ejercer la profesión. Por otra afirman necesitar de una mayor preparación formativa y personal de tal manera que les permita acercarse más activamente a la profesión, y, por consiguiente, poder tomar contacto real con los usuarios.

Diferencias entre géneros: como punto de vista alternativo y partiendo de la composición de los grupos triangulares por sexo se ha obtenida la siguiente conclusión respecto al uso de los medios y dispositivos electrónicos.

En su mayoría creen que la diferencia entre hombres y mujeres es escasa, a excepción de pequeñas distinciones con respecto al uso de redes sociales como Instagram, o de mensajería como WhatsApp, donde se observa un uso más activo por parte de las mujeres.

La formación académica debe ser fiel a la profesión y la profesión no debe prescindir de la buena práctica de habilidades sociales y comunicativas.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aznar, H. (2005). *Ética de la comunicación y nuevos retos sociales*. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Baeza, N. (2013). *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social*. Valencia: Tirant humanidades.
- Bringué, X., & Sádaba, C. (2009). *Nacidos digitales: Una generación frente a las pantallas*. Madrid: Ediciones Rialp S.A.
- De Robertis, C (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y metodología*. Valencia. Nau llires.
- Gerbner, G. (1972). Mass media and human communication theory. *Sociology of mass communication*, (pp. 35-38.)
- Gil, F., & León, J. (Edits.). (1998). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gordo, A., García, A., De Rivera, J., & Diaz-Catalán. C (2018). *Jóvenes en la encrucijada digital: Itinerarios de socialización y desigualdad en los entornos digitales*. Ediciones Morata.
- Hofstadt, C. J. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal (2ª ED. ed.). Díaz de Santos.
- Kitzinger, J. (1995). Qualitative Research: Introducing focus groups. *311*, 299-302. Recuperado en Julio de 2019, de <https://www.bmj.com/content/311/7000/299>
- Lazo, E. M. (2011). *Jóvenes interactivos. Nuevas formas de comunicarse*. A coruña: Gesbiblo S.L.
- López, Á. G. (2018). *Jóvenes en la encrucijada digital, Iterrrios de socialización y desigualdad en los entornos digitales*. Madrid: Morata S.L.
- López, Á. J. (2006). *Jóvenes y cultura messenger. Tecnología de la información y comunicación en la sociedad interactiva*. Madrid: INJUVE; FAD.
- Macionis, J. John y Plumer, Ken. *En Sociología*. Prentice Hall. 4 Edición. Madrid, 2011.
- Marín, A. L. (2009). *La nueva comunicación*. Madrid: Trotta.
- Miranda, M. (2013). *Habilidades de la comunicación en el Trabajo Social*. En *Aportaciones al Trabajo Social*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Zaragoza.
- Martín Criado, E. (1998) "Los decires y los haceres", *Papers*.
Recuperado en Agosto de 2019, de <https://www.raco.cat/index.php/papers/article/viewFile/25514/25348>

Pérez, M. (2011). Trabajo Social y nuevas tecnologías. IX Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla.

Recuperado en Junio de 2019, de https://factra.ujaen.es/sites/centro_factra/files/uploads/Congreso/5.pdf

Puente, V. (22 de febrero de 2015). Metodología de la investigación de las ciencias sociales.

Recuperado en Marzo de 2019, de <http://metodologiadeinvestigacion615.blogspot.com/2015/02/introduccion-tecnicate-embudo-en-la.html>

Rodrigo, R. S. (2011). El complejo mundo de la interactividad: emociones y redes sociales.

Recuperado en Julio de 2019, de <http://www.rmedcom.org/2011/1110/1110Martinez.htm>

Roberto Hernández, C. F. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.

Rodríguez, L. E. (2012). Teoría y Técnica de la entrevista. Recuperado en Mayo de 2019, de

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf>

Ruiz, J. (2012). El grupo triangular: reflexiones metodológicas en torno a dos experiencias de investigación. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. (24). Recuperado en Abril de

2019, de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:Empiria-2012-24-5060&dsID=Documento.pdf>

Sánchez, D., & Lázaro, P. (2017). La adicción al WhatsApp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales. Tendencias Pedagógicas, 29. Recuperado en Mayo de 2019, de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/7087/7455>

Social, C. G. (2018). Servicios Sociales y Política Social 2.0/ Nuevas tecnologías en la intervención profesional.

Vilanova, N., & Ortega, I. (2017). Generación Z, Todo lo que necesitas saber sobre los jóvenes que han dejado viejos a los millennials. Madrid: Plataforma editorial.

Wolton, D. (1997). Sobre la comunicación. Madrid: Acento.

8 ANEXOS

La siguiente tabla plasma las líneas temáticas utilizadas para la realización de los grupos triangulares en relación con los objetivos generales y específicos preestablecidos, de manera orientativa para las moderadoras de dichos grupos.

Encontramos:

LÍNEAS TEMÁTICAS. GRUPOS TRIANGULARES	
GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> • COMIENZO USO DE MEDIOS Y DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS • COMUNICACIÓN ACTUAL CON LA SOCIEDAD. Motivos, aspectos negativos y positivos, inquietudes.
COMUNICACIÓN RELACIONAL/PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIOS DE COMUNICACIÓN • NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN • COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL • COMUNICACIÓN CARA A CARA • DISCREPANCIAS COMUNICACIÓN FISICA O MEDIATICA • DESARROLLO COMUNICATIVO • RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS • COMUNICACIÓN INTERPERSONAL • USO RESPONSABLE • COMPETENCIAS LABORALES • AUTOCONOCIMIENTO
EDUCATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS • TÉCNICAS HABILIDADES SOCIALES • USO DE DISPOSITIVOS EN EL AULA. Finalidad • INTERACCIÓN PROFESOR-ALUMNO • REPERCUSIONES EN APTITUDES • MATERIALES APRENDIZAJE PROFESIONAL • DESARROLLO HABILIDADES SOCIALES E INTELCTUAL • CONCEPTOS LIGADOS AL TRABAJO SOCIAL • TRABAJO INDIVIDUAL Y GRUPAL • FUTURA PRÁCTICA EN TRABAJO SOCIAL.COMUNICACIÓN. FEEDBACK
GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"> • POSIBLES O NO DISCREPANCIAS EN LA COMUNICACIÓN ENTRE GÉNEROS • INQUIETUDES • FORMAS DE COMUNICARSE
PROPUESTAS DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • RESPONSABILIDAD EN EL USO DE DISPOSITIVOS • POSIBLES CONSECUENCIAS

- DESARROLLO PERSONAL Y FORMATIVO
- PROPUESTAS DE MEJORA EN SU USO