

Destrezas sociales en universitarios: estudio cualitativo de incidentes críticos

Máster en Intervención y Mediación Familiar

SBD016-TRABAJO DE FINAL DE MASTER, Universidad Jaume I



ALUMNA: SONIA NAVARRO PONCE

DNI: 74524692-T

TUTOR: FRANCISCO FUERTES MARTÍNEZ

FECHA: JUNIO 2018

Índice

1. Resumen/ Abstract.....	2
2. Introducción.....	3
3. Metodología	
3.1 Participantes.....	6
3.2 Instrumentos.....	7
3.3 Procedimiento.....	8
4. Resultados	
4.1 Variables socio métricas.....	9
4.2 Categorización de los incidentes críticos.....	10
4.2.1 Modificación inicial.....	10
4.2.2 Modificación final.....	12
4.3 Tabla de frecuencias.....	19
4.4 Cruces entre categorías.....	21
5. Discusión.....	23
6. Conclusión.....	24
7. Limitaciones y futuras investigaciones.....	26
8. Referencias bibliográficas.....	26
9. Anexos.....	30

1. Resumen

Con el propósito de estudiar las destrezas sociales a la hora de realizar o pedir favores, se ha llevado a cabo un estudio exploratorio de corte cualitativo donde se entrevistaron a jóvenes de la Universidad Jaume I a través de la técnica de incidentes críticos. Se les solicitó que contaran favores que habían pedido o les habían pedido. Los resultados muestran varias categorías y subcategorías y tras el análisis de estas, las variables generadas han sido las siguientes: consecuencias /emociones finales, negociación, coste, poder, aprendizaje, contexto, solicitud, dirección y tipo de relación interpersonal. Se han analizado las frecuencias de cada una de las subcategorías y se ha llevado a cabo un análisis estadístico de cruces entre variables. Los resultados apuntan que el grado de intimidad con la persona no es significativo para pedir o realizar un favor, que en contextos públicos se conceden más favores que en privado y la solicitud de estos es íntima. La mayoría de veces se produce un aprendizaje de escarmiento y no hay diferencias significativas de género ni de orientación sexual. En conclusión, observamos que la técnica de incidentes críticos obtiene registros sólidos de comportamientos específicos permitiendo hacer inferencias en cuanto a actitudes, capacidades y otras características.

Palabras clave: Destrezas sociales, Solicitar/Realizar favores, Metodología cualitativa, Incidentes críticos, Análisis de contenido.

Abstract

For studying social skills when doing or requesting favours, a qualitative exploratory study has been undertaken in which young people from the Jaume I University has been interviewed with the technique of critical incidents. They were requested to tell favours they asked for or someone asked them. The results show several categories and subcategories and after an analysis of these, the variables generated were the following: final consequences/emotions, negotiation, cost, power, learning, context, request, direction and type of interpersonal relation. The frequencies of each subcategories were analysed and a statistical crossing of variables analysis. The results suggest that the degree of intimacy with the person is not significant to request or do a favour, that more favours are granted in public contexts than in private contexts, and the request of these is intimate. Mostly, there is a punishment lesson involved and there are no significant differences of gender or sexual orientation. To sum it up, we can observe that the critical incident technique obtains solid searches of specific behaviours allowing to do inferences in terms of attitudes, skills and other characteristics.

Key Words: Social skills, Favours, Qualitative methodology, Critical incidents, Content analysis.

2. Introducción

En la literatura no encontramos un concepto único y concreto para hacer referencia al término de habilidades sociales, ya que la compleja naturaleza de estas, ha dado lugar a varias definiciones sin existir un único término aceptado de forma general por la comunidad científica. La competencia social es un constructo teórico, multidimensional y complejo, que le permite al sujeto construir y valorar su propia identidad y le ayuda a relacionarse de una manera meramente satisfactoria (Monja Casares, 2002). Dentro de las competencias sociales podemos encontrar aspectos interpersonales como es la socialización y las habilidades sociales (Caballo, 2000)

El término de habilidades sociales hace referencia a las conductas, destrezas y comportamientos adquiridos, que son necesarios para llevar a cabo de una manera competente una tarea de condiciones interpersonales. Son aprendidas a través de la experiencia con el otro y no se atribuyen a rasgos de personalidad (Fernández y Ramírez, 2002)

Por otro lado también se conceptualizan las habilidades sociales como capacidades aprendidas de los otros, que nos permiten emitir una conducta eficaz con diferentes individuos y ante situaciones y contextos diferentes (Roca, 2014)

En un primer momento se entendían las habilidades sociales como una aptitud consistente y estable a lo largo del tiempo y que no variaba según las situaciones. Por el contrario en la actualidad, tiende a defenderse que las habilidades sociales dependen de la situación, la especificidad contextual, la manifestación de estas o no según la persona y de factores del ambiente y/o de su interacción (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008)

El ser humano no nace con la capacidad innata de tener en su interior un repertorio de habilidades sociales pautadas, a pesar de que hay algún paradigma que habla sobre la posibilidad de que haya algún componente biológico que pueda obstaculizar o favorecer las relaciones sociales, pero nada científicamente demostrado. Albert Bandura en su Teoría del Aprendizaje habla de cómo los seres humanos aprendemos patrones conductuales no solo a través de instrucciones si no a través de la observación. Habla de la observación como la herramienta más potente de aprendizaje (Bandura, 1977) Las habilidades sociales también se aprenden por observación. Constantemente estamos aprendiendo destrezas sociales, pero es en la familia y con los iguales, los primeros

procesos de socialización donde el sujeto irá aprendiendo las habilidades y conductas que le permitirán interactuar de una manera satisfactoria (Valencia y Henao, 2012)

El campo de las habilidades sociales ha sido estudiado por la psicología cognitiva, educativa y social desde sus comienzos, siendo la psicología social la mayor insistente en este concepto. A partir de los años 70, la psicología social se formulaba insistentemente la pregunta sobre los factores o las variables que hacen más propensas las destrezas sociales y empezó a interesarse por un tipo de destreza social como es el de hacer y rechazar peticiones (Bernal, 1990). Dentro del concepto de hacer y rechazar peticiones encontramos la conducta de hacer o pedir un favor. Hay escasez de estudios científicos enfocados en esta vertiente y escasez de literatura sobre las destrezas sociales de pedir o realizar favores, pero lo que sí sabemos, es que pedir un favor significa solicitar a una persona que haga algo por ti y hacer un favor podríamos denominarlo como la ejecución de algo que nos han pedido. En las relaciones sociales cotidianas resulta necesario saber pedir y hacer favores, ya que esto ayudan la convivencia con los demás (Gómez y Calvo, 2005)

La psicología social sostiene que ayudar a alguien cuando te ha pedido un favor, bien sea de manera directa o indirecta, no se da de manera instantánea. Dentro de esa decisión hay una serie de acciones y decisiones que impulsan a una persona a ayudar a otra. Dentro de esas decisiones encontramos por ejemplo el tipo de situación, interpretar que está pidiendo, el suceso, tener disposición para actuar y finalmente la intervención (Roche, 1995). Este mismo autor habla del árbol de las decisiones, donde dice que una persona realiza o pide un favor dependiendo de la situación, el contexto, saber si puede hacerlo o no y de la persona que necesite la ayuda.

Hay autores que mantienen que la adquisición de las destrezas sociales depende del contexto cultural (Redondo y Guevara, 2012). Debido a las influencias culturales y los estereotipos de género, se espera por ejemplo que las mujeres tengan más destrezas sociales de ayuda en la pedida de favores que los hombres (Terán, Cabanillas, Morán y Olaz, 2014). La orientación sexual también ha sido objeto de estudio. Las personas con orientaciones sexuales homosexuales tienen menos desarrolladas las habilidades sociales en general. Esto se debe a que a lo largo de sus vidas, las personas con esta orientación sexual han sido objeto de burlas, rechazo, fobias y discriminaciones sociales. Aunque hoy socialmente están más aceptadas, de forma general suelen

presentar más conflictos y problemas a la hora de relacionarse interpersonalmente (Jorge, 2015)

En las últimas décadas para estudiar conceptos relacionados con las conductas sociales, se está utilizando la metodología cualitativa de incidentes críticos, utilizada principalmente en el ámbito de ciencias de la salud aplicada en estudios de enfermería y psicología en el contexto laboral (Dávalos y López, 2017). No solo se ha utilizado esta metodología para trabajos relacionados con el contexto laboral, ya que encontramos otras investigaciones que utilizan este método de categorización tratando temas, por ejemplo, sobre las relaciones paterno filiales (Anusca, 2017)

Jhon Flanagan en la Segunda Guerra Mundial desarrolló la técnica de Incidentes Críticos. Hasta 1954 no tuvo su auge, ya que fue en ese año cuando Flanagan formalizó este proceso de recolección de datos tras publicar un artículo donde detallaba esta metodología (Nail, Gajardo y Muñoz, 2012). Esta técnica fue definida por Flanagan como un proceso útil para la recolección de información del comportamiento humano para poder así poner solución a los problemas prácticos a través de las observaciones directas (Fuertes, 1994). Algo propio de la metodología de incidentes críticos, Tics de forma abreviada, es que las personas que son entrevistadas recuerden y describan eventos relacionados con la temática preguntada. No deben hacer descripciones de cómo se debería de haber hecho o como se debe hacer, si no, contar la anécdota desde su propia experiencia con el mayor número de detalles posibles y siendo una historia completa y real (Balboa, 2008).

Con el concepto de incidente crítico, hacemos referencia a cualquier actividad humana especificable, que sea lo suficientemente completa para permitirnos hacer predicciones acerca de lo que se está investigando y permitir hacer inferencias sobre la persona que realiza la acción (Noreña y Cibanal, 2008)

Para el empleo de dicha metodología deben de seguirse una serie de pasos. En primer lugar es esencial identificar el objetivo de la conducta a estudiar. En este caso el objetivo era recolectar anécdotas que tuvieran que ver con pedir o realizar un favor para así poder ver como se dan las destrezas sociales. Se suelen identificar tanto conductas positivas como negativas con respecto al objetivo de conducta. El segundo paso de esta metodología consiste en determinar los participantes de la investigación, quien será el que realice la entrevista y determinar la situación a preguntar. Para que la técnica sea

más específica y exacta, se recomienda que los incidentes críticos sean significativos. Y por último, como tercer paso, es la recolección de datos. Ya bien sea a través de cuestionarios abiertos, a través de observaciones directas o a través de entrevistas individuales o colectivas. Uno de los mejores métodos para la elaboración del relato es el formato de la entrevista semiestructurada (Yáñez, López y Reyes, 2011).

El objetivo final de este trabajo es ver qué relación hay entre la forma de gestionar, pedir y realizar, favores y como se dan estos a través de las destrezas sociales.

Como objetivo secundario encontramos la realización de un análisis descriptivo de las categorías y subcategorías creadas a partir de la metodología de incidentes críticos y analizar las frecuencias y los cruces sugerentes. En estos cruces esperamos encontrar como hipótesis sujetas a este estudio las siguientes:

1. Nos cuesta menos pedir y realizar favores a personas cercanas.
2. En los contextos públicos hay más probabilidades de que te realicen o realices un favor.
3. Cuando las consecuencias de pedir o realizar un favor son negativas hay un aprendizaje de escarmiento.
4. Las mujeres heterosexuales son las que más favores piden y realizan.

3. Metodología

El método utilizado en la investigación es la implantación de un diseño exploratorio de corte cualitativo basado en la entrevista semiestructurada de los incidentes críticos.

3.1 Participantes

La muestra de estudio está compuesta por jóvenes que estudian actualmente en la Universidad Jaume I con edades comprendidas entre los 20 y los 30 años. Para el presente estudio se contó con la participación de sujetos masculinos y femeninos con orientaciones sexuales diferentes: heterosexuales, homosexuales y bisexuales. Se contactó con ellos a través de tres maneras. Por un lado se llevó a cabo la elaboración de una circular informativa publicada en la red social de la universidad. Por otro lado se hizo una elección presencial de participantes en la propia universidad, que se realizó de forma incidental, entrevistando a estudiantes en la cantina de la facultad de humanas, en

la cantina de la facultad de tecnológicas y en la cantina de la facultad de ciencias de la salud y por último a través de conocidos. Para el presente estudio se pretendía contar con una mayor cantidad de sujetos pero no se pudo llevar a cabo ya que no se recibió respuesta o no quisieron de manera presencial participar, lo que entendemos que dada la temática del estudio los candidatos no disponían de suficiente confianza o ganas para narrar experiencias relativas a su vida privada. Para participar en este estudio los sujetos debían de cumplir dos requisitos: (a) ser estudiante actual en la Universidad Jaume I y (b) tener entre 20 y 30 años. Se recurrió a una muestra incidental para la recolección de datos diversos y válidos, con el propósito de asegurar una mayor validez a los resultados generados y tener la posibilidad de compararlos.

Participaron un total de 47 sujetos de los cuales 23 eran hombres y 24 mujeres. De esos 23 participantes masculinos, 10 eran homosexuales y 13 heterosexuales y de las 24 participantes femeninas, 9 eran homosexuales, 3 bisexuales y 12 heterosexuales. La edad media de los sujetos es 24, siendo 28 años el máximo de edad y 20 el mínimo. La moda de la edad es de 23 años. Cada sujeto contó un número variable de anécdotas, siendo 104 el total de incidentes críticos recogidos. La gran mayoría de participantes narraron 1 o 2 anécdotas, mientras que una minoría narró 3 o un total de 4.

3.2 Instrumentos

Para esta investigación hemos utilizado varios instrumentos. Por un lado se ha llevado a cabo la elaboración de una entrevista semiestructurada ideada especialmente para cumplimentar el objetivo principal de este trabajo. Por otro lado se ha creado una circular informativa para dar publicidad al estudio y pedir la colaboración de los participantes, y por último como instrumento puntual, se recurrió a crear un cuestionario dirigido a docentes de la Universidad Jaume I expertos en psicología social para resolver las dudas que se generaron a la hora de llevar a cabo la creación de una de las subcategorizaciones.

Entrevista semiestructurada. Esta entrevista fue elaborada para la ocasión basándose en la entrevista semiestructurada propia de la metodología de incidentes críticos. Seguía un guion flexible y abierto a través del cual se han recogido los incidentes críticos más significativos de los participantes. En la primera parte contiene datos sociodemográficos como el nombre, edad, sexo y orientación sexual. Se les pedía a los participantes que pensaran y narraran con detalles, una anécdota o varias, donde hubieran pedido o

realizado un favor. Se incluyeron los componentes propios de la entrevista de incidentes críticos como: (a) que dio pie a esa situación, (b) que hizo el protagonista y (c) cual fueron las consecuencias. También se preguntaron por otras cuestiones de interés como por ejemplo si había habido negociación, cuanto le costó pedir o realizar el favor, cómo se sintió y si había aprendido algo de la experiencia (ver ANEXO 1: Entrevista semiestructurada de los incidentes críticos)

Circular informativa. Para obtener la participación de los candidatos, se elaboró una circular informativa que se publicó en la red social de la universidad para poner en conocimiento de los alumnos el estudio que se quería realizar. En la publicación se explicaba de forma clara en qué consistía el estudio y el propósito de la investigación y se invitaba a participar de forma voluntaria, asegurando el anonimato y la confidencialidad.

Grupo de docentes expertos en psicología social: Se elaboró un cuestionario dirigido para los docentes de la Universidad Jaume I que se dedican al ámbito de la psicología social. En este cuestionario se pedía la participación de los profesionales para despejar las dudas que habían surgido a la hora de subcategorizar la categoría de relación interpersonal (Véase apartado 4.2.2) y el papel de estos era hacer de jueces. En el escrito, tras una breve presentación de quienes éramos y explicar lo que estábamos realizando, se les presentaban dos columnas. La columna de la izquierda contenía el tipo de relación que puede darse entre las personas que piden y realizan un favor (desconocido, amigos, familiar...) y en la columna de la derecha tenían que ordenar los valores según su criterio profesional dependiendo del grado de intimidad (valores de 1 a 11). Se pidió la colaboración de 5 docentes por medio de correo electrónico y se obtuvo la colaboración de 3 de ellos (Ver ANEXO 2: Cuestionario para docentes expertos en psicología social)

3.3 Procedimiento

El primer paso fue la selección de la muestra y la creación de la entrevista semiestructurada propia de la metodología de incidentes críticos. A continuación nos pusimos en contacto con la página de la red social de la universidad para hacer llegar a todos los estudiantes, la circular informativa que contenía la propuesta del estudio, los objetivos y el desarrollo de este. El objetivo de utilizar las redes sociales para la realización del estudio no es más que hacer llegar el mensaje y el objetivo de este a

todas las personas estudiantes de la universidad, de una manera sencilla, rápida y eficaz para la obtención de participantes. Se contactó con ellos a través de la propia red social y se acordó una cita para la realización de la entrevista de incidentes críticos dentro del recinto de la universidad con una periodicidad de dos semanas. Este proceso fue válido para la obtención de algunos datos, pero no llegó a ser exitoso del todo.

El segundo paso para la obtención de nuevos participantes, fue ir de forma periódica durante cuatro semanas (mes de marzo, 2018) a las diversas cantinas de las facultades de la universidad para la captación de voluntarios que quisieran participar en el estudio. El primer paso, tras presentarnos, era informarles sobre los objetivos del estudio y el procedimiento a seguir para proteger su identidad y confidencialidad de los datos. Se les realizaron las entrevistas con una duración aproximada de 45 minutos, dependiendo del número de anécdotas contadas, la expresividad, apertura de la persona y el momento.

Durante la realización de las entrevistas, se procuró que los participantes contaran favores en forma de incidentes críticos que hubieran salido bien y mal de forma proporcional. Es decir cuando un sujeto llevaba un número de anécdotas contadas con un desenlace negativo se le pedía que contara otras con un desenlace diferente, para obtener datos de favores tanto que hubieran salido bien como que hubieran salido mal, para su futuro análisis.

Las entrevistas de incidentes críticos fueron transcritas a mano, anotándose los datos más relevantes para el estudio y se pasaron a ordenador en forma de tablas resúmenes para una mayor comprensión y mejor visualización de los datos (ver ANEXO 3: Tablas resúmenes de los incidentes críticos)

Por último los datos recogidos se analizaron con el programa SPSS, programa informático estadístico, para la obtención de frecuencias y cruces entre variables.

4. Resultados

4.1 Variables socio métricas

Para mantener el anonimato de los participantes (N=47), el nombre de los sujetos fue sustituido por códigos numéricos. El rango en el que oscilan estos valores es de 011 hasta 471. El primer valor numérico de dos dígitos hace referencia al número de sujeto en términos de orden (01-47) y el segundo, de un dígito (1-4), es el número de

incidentes críticos narrados. La variable sexo se codificó con los valores 1 y 2, haciendo referencia el 1 al sexo masculino y el 2 al sexo femenino. Por último, para codificar la variable de orientación sexual, utilizamos los valores 1, 2 y 3. El 1 lo utilizamos para indicar cuando un participante era heterosexual, el 2 cuando era homosexual y el 3, bisexual.

4.2 Categorización de los incidentes críticos

Una vez hecho un primer análisis de los incidentes críticos (N=104, que se transcriben en el ANEXO 3), se elaboraron unas categorías y subcategorías a las que se les asignaron unos códigos numéricos (Véase Tabla 1) que representan las temáticas centrales que emergieron del análisis de las transcripciones de la entrevista semiestructurada y en relación con las preguntas de este estudio, de manera que inicialmente se crearon las siguientes categorías y subcategorías:

Categoría inicial	Subcategoría inicial
1. <i>Consecuencias</i>	0. Neutras 1. Negativas 2. Positivas
2. <i>Negociación</i>	1. No hubo 2. Sí hubo
3. <i>Coste</i>	Del 1 al 10
4. <i>Poder</i>	1. No podía 2. Sí podía
5. <i>Emoción</i>	0. Neutra 1. Tristeza 2. Miedo 3. Enfado 4. Vergüenza 5. Alegría
6. <i>Aprendizaje</i>	1. No hubo 2. Sí hubo

Tabla 1: *Categorías iniciales y subcategorías*

4.2.1 Modificación inicial

Una vez categorizados los elementos de los incidentes críticos, fueron revisados con el fin de comprobar la utilidad de las categorías y subcategorías iniciales. Las categorías 1: Consecuencias, 2: Negociación y 4: Poder se mantuvieron tal cual, produciéndose

modificaciones en la categoría 3: Coste, categoría 5: Emoción y en la categoría 6: Aprendizaje. Se hicieron nuevas incorporaciones y modificaciones de categorías y subcategorías tras comprobar que los datos obtenidos en las entrevistas de incidentes críticos nos ofrecían más información privilegiada que era posible categorizar y posteriormente analizar. Se añaden 5 categorías nuevas: Contexto, Solicitud, Dirección, Emoción inicial y Tipo de relación interpersonal (Véase Tabla 2).

Para determinar las subcategorías de la categoría 11: Tipo de relación interpersonal se contó con la ayuda de un grupo de jueces expertos en psicología social, docentes de la Universidad Jaume I (véase ANEXO 4: Cuestionarios contestados por docentes expertos en psicología social)

Modificación inicial de categorías	Modificación inicial de subcategorías
Categoría 3: <i>Coste</i>	1-8
Categoría 5: <i>Emoción, pasa a llamarse emoción final</i>	0. Neutras 1. Negativas 2. Positivas
Categoría 6: <i>Aprendizaje</i>	1. No hubo 2. Si hubo 2.1 No hubo escarmiento 2.2 Sí hubo escarmiento 2.3 Otro tipo de aprendizaje
Nueva incorporación de categorías	Nueva incorporación de subcategorías
7. <i>Contexto</i>	1. Público 2. Privado
8. <i>Solicitud</i>	1. Pública 2. Íntima 3. Muy íntima
9. <i>Dirección</i>	1. Lo ha pedido 2. Se lo han pedido
10. <i>Emoción inicial</i>	0. No hay datos 1. Miedo 2. Vergüenza 3. Desconfianza 4. Nerviosismo
11. <i>Tipo de relación interpersonal</i>	1. Persona desconocida 2. Expareja 3. Vecino/a y compañero/a de clase 4. Profesor/a o supervisor/a de prácticas

	5. Jefe/a o supervisor/a laboral 6. Familiar 7. Compañero/a de piso 8. Compañero/a de trabajo 9. Amigo/a 10. Pareja
--	--

Tabla 2: *Modificación inicial y nueva incorporación de categorías y subcategorías.*

4.2.2 Modificación final

Tras otro análisis, se modificaron algunas de las categorías con la finalidad de asegurar su utilidad. La categoría 10: Emoción inicial se eliminó, ya que al registrar las subcategorías de esta había muy pocos datos, por lo que no era válida para los cruces posteriores y la obtención de información relevante. Las categorías 1: Consecuencias y 5: Emoción final se unieron, ya que se observó que siempre que había una consecuencia positiva la emoción era positiva y cuando había una consecuencia negativa la emoción era negativa, lo cual supone un índice de fiabilidad. Se eliminó de esta nueva categoría, la subcategoría de neutro porque solo se observaron dos incidentes críticos con consecuencias y emociones finales neutras.

De manera que finalmente de la categorización resultaron 9 categorías y 27 subcategorías de la forma que se observan (Véase Tabla 3) y se describen a continuación:

Categorías finales	Subcategorías finales
1. <i>Consecuencias / emoción final</i>	1. Negativas 2. Positivas
2. <i>Negociación</i>	1. No hubo 2. Sí hubo
3. <i>Coste</i>	1-8
4. <i>Poder</i>	1. No podía 2. Sí podía
5. <i>Aprendizaje</i>	1. No hubo 2. Si hubo 2.1 No hubo escarmiento 2.2 Sí hubo escarmiento 2.3 Otro tipo de aprendizaje
6. <i>Contexto</i>	1. Público 2. Privado

7. <i>Solicitud</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pública 2. Íntima 3. Muy Íntima
8. <i>Dirección</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lo ha pedido 2. Se lo han pedido
9. <i>Tipo de relación interpersonal</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persona desconocida 2. Expareja 3. Vecino/a y compañero/a de clase 4. Profesor/a o supervisor/a de prácticas 5. Jefe/a o supervisor/a laboral 6. Familiar 7. Compañero/a de piso 8. Compañero/a de trabajo 9. Amigo/a 10. Pareja

Tabla 3: *Categorías y subcategorías finales*

Categoría 1: Consecuencias/emoción final. Es el hecho o acontecimiento que ha derivado del incidente crítico. Las subcategorías son 1, que hace referencia a las consecuencias negativas, ya que el favor no salió bien, no salió como se esperaba, lo engañaron o no se consiguió lo deseado junto con emociones finales de enfado, rabia, ira o frustración (ejemplo IICC 322). Y la subcategoría 2, consecuencias positivas, que se da cuando se ha conseguido algo, ha salido como se esperaba o se ha obtenido lo que se quería junto con emociones finales positivas donde el sujeto sintió alegría, bienestar, satisfacción o agradecimiento (ejemplo IICC 092).

IICC 322: Una compañera de clase en la Universidad Jaume I le pide a solas, a la persona que narra la anécdota, que si puede hacerle una sesión de fotografía ya que esta persona es muy aficionada y de forma esporádica hace reportajes. La persona acepta pero con la condición de obtener algún beneficio económico, y le pide a cambio 20 euros por el trabajo a realizar. Cuando termina la sesión de fotografía la compañera le da 5 euros porque “dice que no tiene más” y se va sin más. El sujeto se sintió engañado y muy enfadado, porque la otra persona no cumplió con el trato.

IICC 092: El compañero de piso se iba a entrenar al gimnasio que se encuentra en el centro comercial La Salera y la persona, que narra la anécdota, al mismo tiempo a la piscina de la UJI a nadar. Como se encontraba resfriado desde hace unos días, le pide a su compañero de piso que ya que va en coche a la Salera, si puede hacerle el favor de llevarlo a la piscina. El compañero le dice que sí, pero que a cambio le deje sus cascos, porque los suyos se le habían olvidado en Valencia. Las emociones generadas fueron positivas y buenas, ya que los dos salieron ganando.

Categoría 2: Negociación. Hace referencia a si la persona tras escuchar o pedir el favor, buscó un acuerdo o algo a cambio que obtener o dar para su beneficio. Las subcategorías son: 1 no la hubo, es decir no hubo negociación ya bien porque una de las partes no dio opción a negociar, porque era una situación donde no se podía negociar o porque la persona no pensó en esta opción (ejemplo IICC 021). La subcategoría 2 es si la hubo, y hace referencia a cuando la persona negocia, es decir, hubo un intercambio de algo por algo (ejemplo IICC 231).

IICC 021: Esta pareja estudia medicina. Uno de ellos le pide por favor a través de WhatsApp a la otra persona que le deje los apuntes de fisiología y este sin dar opción a negociar le dice que no, que ni hablar. “Que igual que ha estado trabajando todo el año en ellos, la otra persona podría haber hecho lo mismo, en vez de vagar”. No hubo intercambio ni opción a la negociación.

IICC 231: El primer día de curso, queda con sus compañeras de clase en hacer los apuntes de forma conjunta. Cada componente del grupo iba a resumir una asignatura distinta y luego iban a intercambiárselo. El sujeto le pide por favor a la compañera de clase los apuntes de psiquiatría a cambio de los de cardiología como habían quedado. Se los intercambiaron los apuntes.

Categoría 3: Coste. Hace referencia a cuanto le costaba a la persona en términos de esfuerzo realizar o pedir el favor. Los valores oscilan entre 1 y 8, siendo el 1 poco costoso y el 8 muy costoso.

Categoría 4: Poder. Hace referencia a si la persona tenía la capacidad o la facultad de hacer determinado favor. Las subcategorías son: 1 no podía, la persona no tenía la capacidad o la opción de realizar el favor que había pedido o le habían pedido (ejemplo IICC 102) y 2, sí podía, que es cuando estaba al alcance de la persona realizarlo (ejemplo IICC 081)

IICC 102: A este sujeto le roban el móvil en fallas y se dirige a la comisaría de policía más cercana a denunciarlo. Le pide al policía que si por favor, puede poner en el concepto de la denuncia “robo/hurto” en vez de pérdida, ya que así el seguro puede que se lo pague. El policía le dice que no, que no puede mentir en estos casos y que no sería ético hacerlo.

IICC 081: Esta persona estaba realizando su trabajo final de grado, cuando se topa con varios artículos en inglés que no entendía y le costaba mucho traducir. Le pide por favor a su compañero de clase (con buen nivel de inglés) que si puede traducírselos a cambio de una compensación económica. El compañero le traduce los artículos ya que sí que tenía la posibilidad y la capacidad de hacerlo.

Categoría 5: Aprendizaje. Hace referencia a si la persona tras la finalización del favor ha aprendido algo o no. Las subcategorías son: 1 no hubo, que quiere decir que no hubo aprendizaje (ejemplo ICC 031), 21 es cuando hubo aprendizaje pero no hubo escarmiento. Es decir, el sujeto volvió a caer en el mismo error o en la misma falta (ejemplo ICC 342). El valor 22, es cuando el sujeto ha escarmentado de la situación, donde la experiencia que se extrae de los errores o faltas hace que se evite caer en ellos de nuevo (ejemplo ICC 222) y 23, hace referencia a otro tipo de aprendizaje como una reflexión personal o un aprendizaje que se ha convertido en norma (ejemplo ICC 113)

ICC 031: Le pidió a su amigo que si podía ir por favor a su casa (vive en Madrid) los días del Orgullo Gay, ya que no quedaban alojamientos en los hoteles más baratos y tenía poco dinero. A cambio le compensaría con pagarle la entrada a alguna discoteca y ayudarle a limpiar la casa cuando finalizaran esos días. El sujeto dice que no adquirió ningún tipo de aprendizaje.

ICC 342: Los padres de estas personas estaban de viaje. El sujeto hace un trato con su hermana, una se queda limpiando la casa mientras que la otra va a recoger a sus padre al aeropuerto. La persona va al aeropuerto a por sus padres y cuando llegan la hermana no había limpiado la casa, ni recogido, ni nada por el estilo. Dice que siempre hace lo mismo, que la vez anterior cuando sus padres se fueron de viaje se repitió la misma historia. No es la primera vez que lo hace.

ICC 222: Esta persona se quería ir de viaje con su compañera de clase a Salamanca. Como le habían dado la beca y la compañera lo sabía, le pide por favor que le deje el dinero del viaje que se lo devolverá. Se han ido de viaje hace unos meses y la compañera no le ha devuelto el dinero. Dice que nunca había prestado dinero, pero que después de esta situación ahora sí que nunca más a nadie.

ICC 113: El sujeto se encuentra con una persona mayor con principios de demencia. La persona mayor se acerca a él para pedirle ayuda, pidiéndole por favor que lo lleve a su casa ya que lleva unas horas perdido y no sabe dónde se encuentra. Le enseña el DNI y lo acompaña. La familia le agradece lo que ha hecho por él. Dice que el aprendizaje que obtiene de todo esto (y se lo han inculcado desde pequeño) es que a las personas mayores siempre hay que ayudarles.

Categoría 6: Contexto: Esta categoría hace referencia al ambiente físico, lugar o espacio, donde se ha pedido o le han pedido a los participantes los favores narrados. Las subcategorías son: 1 público, que hace referencia a los espacios y lugares públicos como por ejemplo la universidad, bares, supermercados, estación de tren, discotecas, comisarias, foros de redes sociales y empresas (ejemplo ICC 082). Y la subcategoría 2, que hace referencia al contexto privado. Contexto privado le hemos llamado a los

espacios o lugares que no son públicos y no son accesibles a todo el mundo, como por ejemplo un despacho de un profesor, un piso privado de estudiantes, vivienda familiar, teléfono móvil individual, un coche y una finca de vecinos (ejemplo IICC 101).

IICC 082: Una pareja homosexual entra en un bar para pedir por favor al camarero, que si pueden darles cambio de 10 euros ya que querían sacar tabaco. El hombre del bar les ofrece salir del local porque la gente los está mirando.

IICC 101: Su amigo le pide 2000 euros para comprarse un coche nuevo, ya que ha tenido un accidente por ir bebido y el coche que tenía no sirve. El contexto donde se pide el favor es privado, ya que lo pide en la casa de este de forma íntima y a solas, pidiéndole por favor que si pueden quedar que tiene que pedirle un favor.

Categoría 7: Solicitud. Esta categoría hace referencia a las personas que se encontraban presentes en el momento en el que se ha pedido o le han pedido un favor. Las subcategorías son: 1 público, que hace referencia a cuando el favor se ha pedido o se lo han pedido delante de un público, sin dar importancia a la privacidad del mensaje y dándoles igual que la gente presente se enterara del favor. Como ejemplo encontramos un favor que se haya pedido en medio de una clase, en un festival de música, foro de Facebook, en un bar y en la puerta de una discoteca (ejemplo IICC 261). La subcategoría 2 hace referencia a una solicitud íntima, que es cuando el favor lo han pedido o se lo han pedido a la personas en un contexto más íntimo, más privado, donde no todo el público ha tenido la oportunidad de poder oír ese favor. Como ejemplo de la subcategoría 2 encontramos conversaciones de WhatsApp, chat privado de Facebook, un piso de estudiante donde sólo estaban ellos o una conversación cara a cara (ejemplo IICC 052). La subcategoría 3 se denomina muy íntima. Es cuando el emisor del favor le pide al receptor que si pueden quedar a solas (¿Podemos quedar esta tarde que tengo que pedirte una cosa?), asegurando la privacidad de una manera muy íntima entre esas dos personas (ejemplo IICC 111).

IICC 261: Una chica desconocida, pidió por un grupo de la red social de Facebook la búsqueda de piso para quedarse unos días. Lo hizo en una plataforma totalmente pública con la intención de que el mensaje lo leyera el máximo número de personas posibles. Una persona la acogió a cambio de pagarle la estancia y el favor no salió bien, ya que se fue sin pagar y no volvieron a saber nada de ella.

IICC 052: Los compañeros de clase tenían un grupo de WhatsApp para tratar temas de un trabajo pendiente. Eran 5 componentes en el grupo. Dos de ellos siempre faltaban al trabajo (por a o por b) y pidieron por favor que hicieran su parte porque les era imposible llegar a

tiempo. La solicitud de este favor es íntima, ya que el mensaje sólo llega a las personas que componen el grupo de WhatsApp y no es accesible a todas las personas. Las otras 3 personas hicieron el trabajo y la nota fue para todos. La media le salió suspenso y las emociones fueron negativas.

IICC 111: Su amiga le pide quedar en una cafetería a solas, porque necesita pedirle un favor muy íntimo. La amiga le pregunta que si puede acostarse con ella para aclarar sus dudas acerca de su sexualidad. El sujeto acepta y se acuesta con ella. No hubo negociación y las consecuencias fueron buenas. Las dos quedaron muy satisfechas.

Categoría 8: Dirección. Hace referencia a la dirección que tiene el mensaje. La subcategoría 1, lo ha pedido, es cuando la persona que narra el incidente crítico es el que demanda el favor (ejemplo IICC 011), mientras que la subcategoría 2, se lo han pedido, es cuando a la persona que narra la anécdota le han pedido la realización del favor (ejemplo IICC 061).

IICC 011: En un festival de música, la persona que narra la anécdota le pide a una chica un pañuelo, porque el amigo que iba con él había bebido más de la cuenta y había vomitado. Le pide un pañuelo a la joven a cambio de lo que quisiera, dándose el intercambio por un cigarro. Las consecuencias fueron positivas y las emociones finales también.

IICC 061: El vecino de esta persona se puso enfermo. Le pidió el vecino por favor a la persona que narra la anécdota, que si podía sacar a pasear a los perros de este, hasta que se recuperara del todo. La negociación se hace a cambio de dinero y la persona acepta. Las consecuencias son positivas, porque aunque no le gustan los perros se ha ganado un dinero.

Categoría 9: Tipo de relación interpersonal: Hace referencia al tipo de relación/intimidad establecida entre la persona demandante del favor y la persona que lo ha realizado o no. Las subcategorías de relación van de 1 a 10, siendo el 1 la relación que conlleva menor grado de intimidad y siendo el 10 la de mayor grado de intimidad. Encontramos que, 1 hace referencia a personas desconocidas (ejemplo IICC 242), el 2 a la expareja (ejemplo IICC 142), el 3 al vecino/a y compañero/a de clase (ejemplos IICC 391, 231), el 4 a un profesor/a o supervisor/a de prácticas (ejemplo IICC 232), 5 hace referencia al jefe/a o supervisor/a laboral (ejemplo IICC 302), la subcategoría 6 a un familiar (ejemplo IICC 361), la 7 a un compañero/a de piso (ejemplo IICC 151), la 8 a un compañero/a de trabajo (ejemplo IICC 091), la 9 a un amigo/a (ejemplo IICC 122) y la 10 a la pareja (ejemplo IICC 384).

IICC 242: Esta persona fue a comprar con su madre a un supermercado. Se acercó un hombre desconocido a pedir por favor que le dieran dinero y estas le dijeron que no, que le daban una barra de pan y algo de comer a cambio de que se llevara el carro al lugar correspondiente. El hombre no aceptó, las insultó y les dijo que él quería dinero, no comida. Ambas se quedaron muy asustadas.

IICC 142: Su pareja la dejó hace unos meses por otra persona. En época de exámenes, esta persona le pide por favor que si puede verla y estudiar con ella, ya que se encuentra últimamente con un poco de ansiedad por la situación. A cambio, la invitaría a cenar. Las consecuencias fueron negativas, porque la expareja no le hizo ni caso y se marchó con su nueva pareja. Las emociones fueron de rabia y mucho enfado.

IICC 391: A su vecina le iban a quitar las ruedas del juicio. Le pide por favor, que si puede acompañarla ya que después de la operación no sabe si estará bien para conducir (el hospital pillaba a unos cuantos kms) y necesitaba a alguien que la trajera de nuevo a su casa. A cambio, lo invitaría a comer por el favor. Al final la acompaña y la operación sale bien, aunque no la tuvo que llevar esta lo invitó a comer.

IICC 232: Esta persona quería irse a un festival de música que comenzaba un viernes. Le pide por favor a su supervisor de prácticas del hospital, el día libre y este acepta a cambio de que viniera dos tardes a la semana (de normal por la tarde no van), para ayudarlo a terminar unos informes. Las consecuencias fueron buenas, porque pudo ir al festival de música y ayudar a su supervisor. Las emociones fueron de agradecimiento.

IICC 302: Su jefa le pide a esta persona que vuelva el sábado por la mañana para terminar unos informes que no había dado tiempo a terminar el viernes por la tarde. De normal los sábados no trabajan, pero la jefa le pidió por favor que viniera a cambio de darle el lunes libre. Esta persona no aceptó, porque dice que su jefa siempre anda pidiendo favores y luego ella no realiza ninguno.

IICC 361: Por la mañana temprano, los padres de esta persona se encontraban enfermos de gripe y encamados, y esto les imposibilitaba abrir el negocio familiar. Su madre le pide por favor que vaya un rato al negocio (no puede quedarse todo el día cerrado) y luego venga al hogar familiar para hacerse cargo de ellos, sólo por ese día. Esta persona lo hizo a cambio de nada, siendo las emociones experimentadas muy satisfactorias con el mismo.

IICC 151: A su compañera de piso le llegaba un paquete de Amazon por la mañana a correos, pero no se encontraría disponible en toda la mañana ya que tenía clase y no podía recogerlo. Le pide a esta persona que por favor se haga cargo del envío y vaya a correos a por él. La persona acepta pero a cambio le pide que por la tarde ya que iba a tener tiempo, vaya a comprar agua. Las consecuencias fueron positivas porque ambas salieron ganando. Las emociones fueron buenas.

IICC 091: Le pide por favor a su compañero de trabajo que si puede cambiarle el turno,

porque quiere ir al cumpleaños de su abuela. Las consecuencias fueron positivas, porque el compañero aceptó y él le hizo otro turno. Se puso muy contento porque pudo ver a su familia que llevaba tiempo sin verla.

IICC 122: En la puerta de una discoteca, la amiga de esta persona estaba discutiendo mucho con su pareja. Esta persona le pide por favor que suba al coche, que la acercaba a su casa para que estuviera más tranquila, ya que no era la primera vez que discute con su novio de esas maneras (dice que siempre están igual). La amiga no quiso subir al coche. La relación de amistad se rompió y las emociones experimentadas fueron de mucha rabia y enfado.

IICC 384: Su novia le pide por favor que le deje el coche para ir a Alicante a ver a su hermana y a cambio esta le llenaría el depósito. Las consecuencias del favor no fueron buenas, porque al meterlo en el garaje, una vez había llegado a Alicante, le dio al pilar y le hizo un bollón. Las emociones fueron de enfado al principio aunque luego se le pasó, porque el coche era viejo. Dice que se lo volvería a dejar.

4.3 Tabla de frecuencias

Los resultados se han obtenido a través del programa estadístico SPSS 22. Obtenemos las frecuencias de las subcategorías generadas y los porcentajes correspondientes.

CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Consecuencias/ emoción final:		
Negativas: 1	49	47,1%
Positivas: 2	52	51,0%
Negociación:		
No hubo: 1	42	40,4%
Si hubo: 2	62	59,6%
Coste		
1	14	13,5%
2	16	15,6%
3	10	9,6%
4	15	14,4%
5	17	16,3%
6	11	10,6%
7	11	10,6%
8	8	7,7%
Poder		
No podía: 1	30	28,8%

Si podía: 2	74	71,2 %
Aprendizaje		
No hubo: 1	44	42,3%
Si hubo pero sin escarmiento: 21	10	9,6%
Si hubo pero con escarmiento: 22	32	30,8%
Si hubo otro tipo de aprendizaje: 23	18	17,3%
Contexto		
Público:1	58	55,8%
Privado:2	46	44,2%
Solicitud		
Pública: 1	34	32,7%
Íntima: 2	59	56,7%
Muy íntima: 3	11	10,6%
Dirección		
Lo ha pedido: 1	44	42,3%
Se lo han pedido: 2	60	57,7%
Tipo de relación interpersonal		
Desconocido/a: 1	31	29,8%
Expareja: 2	4	3,8%
Vecino/a y compañero/a de clase: 3	23	22,1%
Profesor/a o supervisor/a de prácticas: 4	5	4,8%
Jefe/a o supervisor/a laboral: 5	4	3,8%
Familiar: 6	7	6,7%
Compañero/a de piso: 7	8	7,7%
Compañero/a de trabajo: 8	1	1%
Amigo/a: 9	17	16,3%
Pareja: 10	4	3,8%

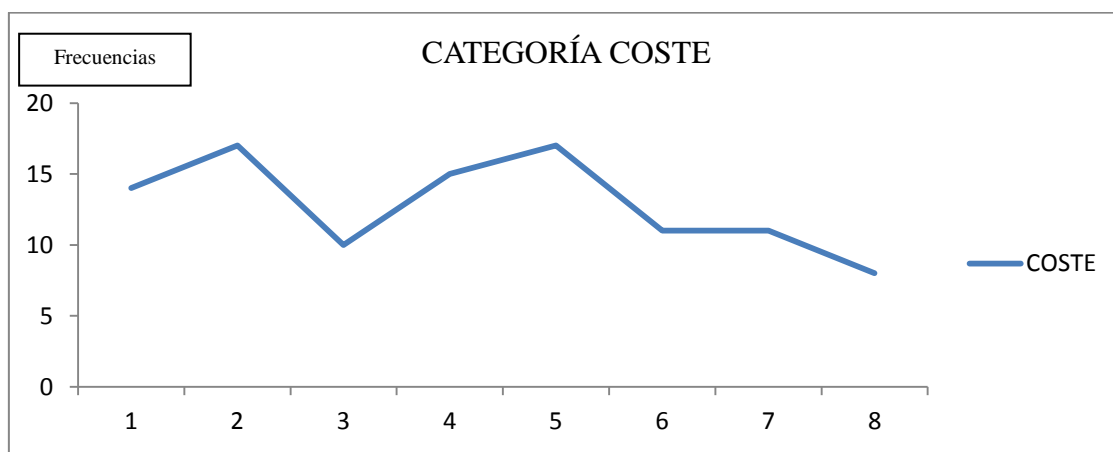


Gráfico 1: Categoría de coste (valores del 1 al 8) y frecuencias

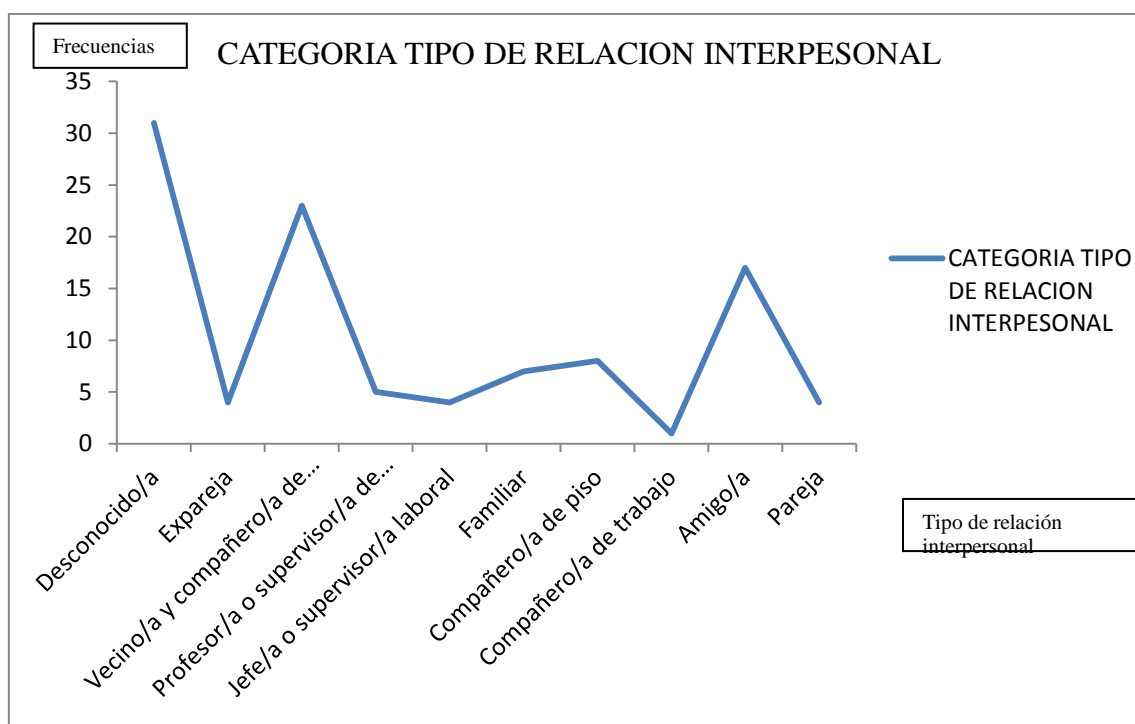


Gráfico 2: *Categoría tipo de relación interpersonal y frecuencias*

Como podemos observar, hay más favores que tienen consecuencias y emociones finales positivas (Frecuencia: 52-51%) que negativas (Frecuencia: 49- 47,1%). Hay más personas que negocian (Frecuencia: 62- 59,6%) frente a que no negocian (Frecuencia: 42-40,4%) y el coste de los favores es un coste medio, coste 5 (Frecuencia: 17- 16,3%). Las personas pensamos la mayoría de veces que la otra persona puede hacer o que nosotros podemos hacer el favor (Frecuencia: 74- 71,2%), aunque no esté en nuestras manos y la mayoría de veces hay un aprendizaje de escarmiento (Frecuencia: 32- 30,8%). El contexto donde más suelen darse los favores es público (Frecuencia: 58- 55,8%) pero la solicitud de estos se hace de forma íntima (Frecuencia: 59-56,7%). Los participantes han narrado más anécdotas donde les han pedido favores a ellos mismos (Frecuencia: 60- 57,7%) y respecto al grado de relación, hay más favores narrados que se han dado entre personas desconocidas (Frecuencia: 31- 29,8%).

4.4 Cruces entre categorías

A continuación, se han cruzado unas categorías con otras para la obtención y comprobación de las hipótesis, y aunque lo que hemos obtenido no ha salido significativo, los resultados apuntan que cruzando las variables de Tipo de relación interpersonal*Dirección*Coste, vemos que lo que menos nos cuesta, coste 1,2 y 3

(39,4%), es hacerle un favor a nuestra pareja (75%) y pedir un favor a nuestro compañero de piso (37,5%), vecino o compañero/a de clase (34,7%). Con un coste medio, coste 4, 5 y 6 (41,3%) es hacerle un favor a una persona desconocida (41,93%), compañero/a de piso (50%) vecino/a y compañero/a de clase (43,47%) y pedirle un favor a nuestro jefe o supervisor laboral (75%) o a un amigo (58,82%). Lo que más nos cuesta, coste 7 y 8 (18,3%) es pedirle un favor a un profesor/a o supervisor/a de prácticas (40%) y realizar un favor nuestra expareja (50%).

Otro de los cruces que se han realizado han sido las categorías de Tipo de relación interpersonal*Contexto*Consecuencias/emoción final. En general hay más probabilidades de que un favor tenga consecuencias y emociones finales positivas (51,0%) si se pide en un contexto público (67,24%) más que privado independientemente del grado de relación entre las personas. Encontramos que hay más probabilidad de que se realice un favor y este tenga consecuencias y emociones positivas entre un profesor y un alumno (60%) si el favor se pide en un contexto público.

Otro de los cruces que se ha realizado es el de las categorías de Consecuencias/ emoción final*Aprendizaje*Tipo de relación interpersonal. Hay más aprendizaje (57,7%) por parte del sujeto cuando las consecuencias y las emociones son negativas (77,55%). Cuando las consecuencias y las emociones son negativas hay más aprendizaje de escarmiento (73,68%) mientras que cuando las consecuencias y las emociones son positivas hay un tipo de aprendizaje más variado (72,72%). Respecto al tipo de relación encontramos que cuando los favores se dan entre familiares el tipo de aprendizaje aunque las consecuencias y emociones sean negativas es de no escarmiento (71,42%).

Y por último las categorías que hemos cruzado han sido la de Sexo*Orientación*Consecuencias/emoción final. Los resultados apuntan que no hay diferencias en la realización y pedida de favores entre personas masculinas y femeninas heterosexuales, ni entre homosexuales y heterosexuales, pero sí que hay diferencias entre el grupo homosexual, siendo los hombres homosexuales (gays) las personas que más favores realizan con consecuencias y emociones positivas (62,5%) frente a las mujeres bisexuales y lesbianas (37,5%).

5. Discusión

Como se ha nombrado con anterioridad los estudios de carácter cualitativo están dándose en los últimos años con más frecuencia. En la Universidad Jaume I encontramos varios estudios que utilizan la técnica de incidentes críticos, aunque la temática es diferente a la nuestra. Encontramos por un lado un trabajo que recoge los incidentes críticos diarios de las personas con discapacidad (Agost & Fuertes, 2012) utilizando el mismo procedimiento de categorización que el nuestro pero utilizando dos grupos de discusión. Por otro lado encontramos el trabajo de “*Relaciones paterno filiales en las familias reconstituidas*” que también utiliza la metodología de incidentes críticos recogidos a través de una entrevista semiestructurada, llevando a cabo la creación de categorías y subcategorías y haciendo los respectivos análisis descriptivos (Anusca, 2017). Y por último encontramos otro estudio que utiliza dicha metodología, donde en él se categorizan y analizan las relaciones interculturales (Del Salto, 2013)

Respecto a nuestro trabajo, la primera cuestión a la que se pretendía contestar era la elaboración de una categorización a través de la metodología cualitativa de incidentes críticos sobre los aspectos que parecían facilitar y dificultar las destrezas sociales en relación a pedir o realizar un favor, siendo este la finalidad del trabajo. Para ellos tras la recolección de 104 incidentes críticos provenientes de universitarios tanto de género masculino como femenino con orientaciones sexuales diferentes, hemos obtenido un total de 9 categorías y 27 subcategorías. La primera categoría es la de Consecuencias/emoción final. Esta categoría ha generado dos subcategorías ya que tanto las emociones como las consecuencias pueden ser positivas o negativas, siendo la mitad de incidentes críticos narrados de origen negativo y la otra mitad de origen positivo (se les pidió de esa manera). La categoría 2 es la de Negociación teniendo como subcategorías la de no hubo y sí hubo. Encontramos que hay más personas que negocian frente a las que no negocian. La siguiente categoría generada es la de Coste. Esta categoría tiene valores del 1 al 8, siendo el valor 5, el coste más citado por los sujetos. La categoría 4, es la categoría de Poder, siendo sus subcategorías la de no podía y sí podía. La mayoría de personas tiene la percepción de que pueden hacer, tanto ellos como los otros, los favores que les han demandado o que han demandado. La categoría 5 es la de Aprendizaje. Las personas pueden obtener de la situación o no un aprendizaje, viendo que en la mayoría de sujetos si hay un aprendizaje y este es de escarmiento. La categoría 6 hace referencia al Contexto, pudiendo ser este tanto público como privado.

La mayoría de favores se han pedido en un contexto público. La categoría 7 es la de Solicitud, pudiendo haberse solicitado el favor en público, en la intimidad que es como se pide la mayoría de veces o de forma muy íntima. La categoría 8 hace referencia a la Dirección del favor pudiendo haberlo pedido el propio sujeto que narra el incidente u otra persona, siendo la mayoría de anécdotas narradas favores que le han pedido. La última categoría es la de Tipo de relación interpersonal, dándose la mayoría de favores entre personas desconocidas, vecinos y compañeros de clase.

Respecto a los cruces realizados, vemos que el grado de intimidad establecido en las subcategorías (establecido por los jueces expertos en psicología social) no depende para realizar o pedir favores, es decir a mayor grado de intimidad, no tiene por qué costarnos menos pedir o realizar un favor y vemos también que no es lo mismo pedir que realizar un favor, es decir que hay que tener en cuenta la dirección. Por lo tanto debe de haber otras variables que estén actuando, como por ejemplo el contexto, concediéndose más favores en contextos públicos que privados. Una posible explicación a este fenómeno puede ser la influencia social. Respecto al aprendizaje encontramos en la literatura, que cuando obtenemos una respuesta negativa (ha habido fraude o estafa por ejemplo) el sujeto aprende la conducta de comportarse la próxima vez, de forma escéptica o desconfiada (Escobar, 2009), pudiendo asemejarse estos datos al aprendizaje de escarmiento cuando las consecuencias y emociones son negativas. Por último en nuestro estudio no encontramos diferencias de género ni de orientaciones sexuales.

6. Conclusión

Podemos concluir, que el mundo de las destrezas sociales es muy amplio y variado. Encontramos que no hay un concepto único para definir el término de destrezas sociales y que hay muy pocos artículos científicos orientados al estudio de estas, en relación a pedir y realizar favores. Lo novedoso de este trabajo es que recoge los incidentes críticos contados por universitarios tanto por hombres como por mujeres de diferentes orientaciones sexuales, que ocurren en la vida cotidiana en cuanto a pedir y realizar favores, de los que se han extraído puntos para futuras investigaciones.

De la metodología de corte cualitativo empleado, la explotación final de este trabajo ha sido la creación de 9 categorías y 27 subcategorías, creadas a partir de la realización de la entrevista semiestructurada de incidentes críticos. Los resultados obtenidos muestran que hemos recogido más favores que tienen consecuencias y emociones finales

positivas que negativas, aunque a nivel de proporción hay casi la mitad de incidentes críticos narrados con un desenlace positivo y la otra mitad con un desenlace negativo. Las emociones finales que acompañan a estas consecuencias van en la misma línea, por eso ambas categorías se unieron. Hay más personas que negocian frente a las que no negocian y el coste de realizar o pedir favores en un coste medio, siendo menos costoso para las personas, hacerle un favor a nuestra pareja y pedirle un favor a nuestro vecino, compañero de clase o compañero de piso frente a pedir un favor a nuestro profesor/a o supervisor de prácticas y realizarle un favor a nuestra ex pareja que tendría el coste más elevado. Las personas pensamos la mayoría de veces que podemos hacer el favor o que la otra persona puede realizarlo, por lo que hacemos inferencias sobre los demás y nosotros mismos. La mayoría de veces hay aprendizaje y este aprendizaje es de escarmiento, sobre todo cuando las consecuencias son negativas. Entre familiares es más difícil que se den situaciones de un aprendizaje con escarmiento. Los favores suelen pedirse o realizarse más en contextos públicos, aunque la solicitud de estos sea íntima. Hay más probabilidades de que un favor tenga consecuencias y emociones finales positivas si se pide en un contexto público más que privado. Los participantes han narrado más anécdotas que les han pedido a ellos mismos, dándose la mayoría de favores entre personas desconocidas. Encontramos que no hay diferencias entre mujeres y hombres heterosexuales, ni entre homosexuales y heterosexuales, pero las personas gays son las personas que más favores piden y realizan con consecuencias y emociones finales positivas frente a las personas lesbianas o bisexuales.

Para finalizar observamos que la técnica de incidentes críticos, en lugar de recoger opiniones, corazonadas y estimaciones, obtiene un registro de comportamientos específicos, en este caso respecto a realizar y pedir favores, de manera que nos permite hacer una evaluación global y observaciones de las anécdotas recogidas. Estas observaciones nos permiten recoger una base sólida de comportamientos críticos que nos permite hacer inferencias en cuanto a actitudes, capacidades y otras características. Hay consenso respecto al progreso de esta técnica, ya que el desarrollo del procedimiento queda establecido en forma de categorías generales bien definidas. Y aunque aún queda mucho por hacer, esperamos que esta técnica de incidentes críticos ofrezca una base mucho más estable, se aumente el número de estudios que la utilicen y se ponga mucho más en práctica en el estudio de diferentes ámbitos, ya que es una metodología muy flexible y hay mucha variedad en su modo de aplicación.

7. Limitaciones y futuras investigaciones

En este apartado se recogen aquellas dificultades y aquellos sesgos que se han encontrado a la hora de realizar el estudio y se consideran relevantes a tener en cuenta para futuras investigaciones.

La primera limitación que se encontró fue entrevistar a personas de forma incidental sin previo aviso, como paso en las cantinas de la universidad. Esto conllevó a que mucha gente tras contarle el objetivo del estudio, en qué consistía y pedirles de forma amable que participaran, no quisieran realizarlo por falta de tiempo, motivación o confianza. Esto dificultó la búsqueda de participantes.

Otra limitación que hemos encontrado fue no ir a la cantina de la facultad de jurídicas a buscar participantes y no registrar el tipo de estudio que cursaban actualmente, ya que podría haber sido interesante añadir la variable “grado académico” como una variable más y poder haber observado si cursar un grado u otro, te hace tener más desarrolladas las destrezas sociales a la hora de pedir o realizar favores. Para futuras investigaciones podría tenerse en cuenta esta variable.

Y por último para tener en cuenta en direcciones futuras, se podría elaborar una entrevista donde sólo se pidiera el relato de un tipo de favor, por ejemplo un favor laboral o sexual para que no sea el término de “pedir o realizar favores” tan amplio. Se podría aplicar a una muestra mucho más amplia y que no fueran todos estudiantes, donde hubiera diversidad respecto a la edad (tanto personas adultas como niños) y con profesiones u ocupaciones diferentes.

8. Referencias

- Agost, R. y Fuertes, F. (2012). Incidentes en el día a día de las personas con discapacidad. En M. D. Blázquez y I. Biel, (Coord.). *La perspectiva de derechos humanos de la discapacidad*. Valencia: Tirant lo Blanch. Pp. 235-265.
- Anusca, M. (2017). Factores psicosociales de las relaciones paterno-filiales en las familias reconstituidas. Estudio exploratorio desde la experiencia del padrastro. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I. Trabajo final de máster.

- Balboa, A. (2008). El incidente crítico como técnica para recolectar datos. *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México. Cuadernos de Investigación; No. 5. UNAM.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bernal, A. O. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento; un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, 2(2), 93-112.
- Caballo, V. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Cabanillas, G. A., Morán, V., & Olaz, F. O. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina Matías García Terán. *Disertaciones: Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social*, 7(2), 114-135.
- Dávalos, C. G., y López, M. L. J. (2017). Metodología para evaluar e identificar competencias: revisión bibliográfica de los instrumentos de evaluación. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 8(15), 343-356.
- Del Solo, C. (2013) Comunicación intercultural. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I. Trabajo final de grado.
- Eceiza, M., Arrieta, M., y Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 11-26.
- Escobar, J. C. M. (2009). Conductas prosociales en el barrio los pinos de la ciudad de barranquilla, Colombia. *CES Psicología*, 2(2), 60-75.
- Fernández Gálvez, J. D. D., y Ramírez Castillo, M. A. (2002). Programa de habilidades sociales para mejorar la convivencia. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5(5).
- Flanagan, J. (1954). The Critical Incidents Technique. *Psychological Bulletin*, 51: 327-358.

- Fuertes, F. (1994). Análisis de Puestos y Tareas: Fundamentos y Técnicas. En J. M. Peiro y J. Ramos (Dir.). *Intervención Psicosocial en las Organizaciones*. Barcelona: PPU. PP. 115-164.
- Fuertes, F. (2006). Incidentes críticos desencadenantes de la violencia psicológica institucional. En E. Torres y M. L. Carro (Eds.) *Violencia de género*. Avilés: Universidad de Oviedo. pp. 128-142.
- Gómez, C. C., y Calvo, M. C. (2005). Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención. *Revista profesional española de terapia cognitivo-conductual*, 3, 1-27.
- Hawley, P. H. (2003). Strategies of control, aggression, and morality in preschoolers: An evolutionary perspective. *Journal of experimental child psychology*, 85(3), 213-235.
- Inglés, C. J., Martínez-Monteagudo, M. C., Delgado, B., Torregrosa, M. S., Redondo, J., Benavides, G., y García-López, L. J. (2008). Prevalencia de la conducta agresiva, conducta prosocial y ansiedad social en una muestra de adolescentes españoles: un estudio comparativo. *Infancia y aprendizaje*, 31(4), 449-461.
- Jorge, Y. G. (2015). Habilidades sociales para homosexuales: programa hacia la inclusión. *Mendive*, 13(4), 382-390.
- Lázaro, A. M. (1996). La conducta prosocial. *Cuadernos de trabajo social*, (9), 125.
- Mas Rodríguez, Y. (2007). Habilidades sociales y Comunidad, una propuesta de Animación Sociocultural desde el teatro espontáneo. Pinar del Río (Cuba). Universidad Hermanos Saíz Montes de Oca.
- Monjas Casares, M.I. (2002). La competencia personal y social: presente y futuro. Jornadas sobre habilidades sociales. Valladolid.
- Nail Kröyer, O., Gajardo Aguayo, J., y Muñoz Reyes, M. (2012). La técnica de análisis de incidentes críticos: Una herramienta para la reflexión sobre prácticas docentes en convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 11(2), 56-76.
- Noreña A., y Cibanal L. (2008). La técnica del incidente crítico y sus implicaciones en el desarrollo de la investigación en enfermería. *Index Enferm*, 17(1), 48-52.

- Redondo Pacheco, J., y Guevara Melo, E. (2012). Diferencias de género en la prevalencia de la conducta prosocial y agresiva en adolescentes de dos colegios de la ciudad de Pasto-Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(36), 173-192.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia. Edita ACDE.
- Roche, R. (1995). *Psicología y educación para la prosocialidad: optimización de las actitudes y comportamientos de generosidad, ayuda, cooperación y solidaridad: programa adecuado a contextos escolares y familiares* (Vol. 5). Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Terán, M. G., Cabanillas, G. A., Morán, V. E., y Olaz, F. O. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina. *Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social" Disertaciones"*, 7(2), 114-135.
- Valencia, L. I., y Henao López, G. (2012). Influencia del clima sociofamiliar y estilos de interacción parental sobre el desarrollo de habilidades sociales en niños y niñas. *Persona*, (15), 253-271.
- Worchel, S., Cooper., Goethals. G., y Olson. J, (2002). *Psicología Social*. México: Ed.Thompson.
- Yáñez, R., López-Mena, L., y Reyes, F. (2011). La técnica de incidentes críticos: Una herramienta clásica y vigente en enfermería. *Ciencia y enfermería*, 17(2), 27-36.

ANEXOS

- **ANEXO 1: Entrevista semiestructurada de incidentes críticos**

Nombre:

Edad:

Sexo:

Orientación:

1. Cuéntame alguna anécdota de tu vida que haya sido significativa para ti, donde hicieras o te pidieran un favor:
 - a) Que dio pie a esa situación:
 - b) Que hiciste o que hizo el protagonista:
 - c) Cuáles fueron las consecuencias:
2. Cuando pediste o te pidieron el favor, ¿hubo negociación?, ¿Cómo?
3. Cuanto de costoso te supuso pedir o realizar el favor del 0 al 10, siendo el 0: nada costoso y el 10: muy costoso :
4. ¿Crees o sabes si la otra persona tenía el poder de realizar el favor?, o tú, ¿estaba en tus manos realizar el favor?
5. ¿Qué emociones sentiste finalmente?
6. ¿Esta experiencia te ha hecho aprender algo?

- **ANEXO 2: Cuestionario para docentes expertos en psicología social**

Hola soy Sonia Navarro, alumna de Psicología en la Universidad Jaume I. Estoy cursando actualmente el máster de Intervención y Mediación Familiar y estoy haciendo mi Trabajo Final de Máster con Francisco Fuertes Martínez. Mi trabajo trata sobre las destrezas sociales basado en Incidentes Críticos protagonizados por jóvenes universitarios.

Hemos creado varias categorías y subcategorías para el análisis y codificación de los incidentes en nuestro trabajo, pero en la categoría de relación/intimidad (entre el que pide y el que concede un favor) tenemos dudas (en la ordenación de sus subcategorías), y por consejo de Francisco recurro a ustedes para que me den su opinión como psicólogos sociales ejerciendo de jueces.

En la columna de la izquierda tenemos una lista (ordenada alfabéticamente) de tipos de relación con personas con las que podemos encontrarnos en el día a día. Le solicito que las ordene del 1 al 11, siendo el **1** la relación que conlleva **menor intimidad** y siendo el **11** el de **mayor intimidad**. Anote o marque (como prefiera) los números del 1 al 11 en las columnas de la derecha. Los valores no pueden repetirse.

1 (poca relación/intimidad)-----11 (muchísima)

TIPO DE RELACION	GRADO de INTIMIDAD (1: mínima; 11: Máxima)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Amigo/a												
Compañero/a de clase												
Compañero/a de piso												
Compañero/a de trabajo												
Desconocido/a												
Expareja												
Familiar												
Jefe/a, supervisor/a laboral												
Pareja												
Profesor/a supervisor/a de prácticas												
Vecino/a												

A continuación puede explicarme o aclarar si lo desea (no es necesario), por qué ha numerado con un valor numérico u otro determinada subcategoría.

Aclaraciones:

COMENTARIOS:

Muchas gracias por su ayuda, Saludos

- **ANEXO 3: Tablas resúmenes de los incidentes críticos**

Hombres, homosexuales

IICC: 011, 23 años
Dio pie: su amigo estaba borracho
Favor: le vomitó a una chica en la mochila y encima le piden pañuelo
Contexto: público, festival
Negociación: le piden el pañuelo a cambio de lo que quiera
Consecuencias: la chica no se enfada, le da el pañuelo pero a cambio le pide un cigarro (le da dos)
Emociones: alegre
Has aprendido algo: le llega a pasar a él y no hubiera reaccionado así
0-10: 8

IICC: 012
Dio pie: muerde su perro
Favor: le pide a la chica que no lo denuncie
Contexto: público, calle
Negociación: a cambio de que no lo denuncie, le dice a la chica que el asumirá todos los gastos del veterinario
Consecuencias: la chica no lo denuncia y no quiere que le pague nada
Emociones: nervioso, luego más tranquilo y feliz
Has aprendido algo: no va a volver a llevar a su perro sin bozal
0-10: 5

IICC: 021, 22 años
Dio pie: apuntes de fisiología
Favor: su novio le pide que le deje los apuntes
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: no hay, no le da opción a negociar
Consecuencias: él aprueba, el novio suspende
Emociones: enfado y rabia
Has aprendido algo: que si él se trabaja algo y tiene tiempo, los demás también
0-10: 8

IICC: 031, 23 años
Dio pie: orgullo gay en Madrid
Favor: ir a casa de un amigo
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: le dijo que si podían ir él y un amigo una semana a cambio de pagarle la entrada a todas las discotecas que fueran a visitar y algún gasto más. Limpian la casa y colaboran en tareas
Consecuencias: El amigo aceptó pero no quiso que le pagaran nada (aun así le pagaron)
Emociones: contento, ya que no había ya hoteles y los que quedaban eran caros
Has aprendido algo: no
0-10: 4 (vive con sus padres)

IICC: 032

Dio pie: noche de Halloween
Favor: le pide a su madre salir de fiesta (por primera vez)
Contexto: privado, en su casa
Negociación: le dice que si puede salir esa noche a cambio de estudiar toda la semana próxima 3 horas todas las tardes
Consecuencias: Salió de fiesta, se emborrachó, vomitó, suspendió y su madre se enfadó
Emociones: estaba muy triste y se sentía fatal
Has aprendido algo: sintió que le había fallado a su madre
0-10: 1

ICC: 041, 21 años
Dio pie: chica se deja las llaves
Favor: la chica que la acaba de conocer le pide que la lleve a su pueblo a por las llaves
Contexto: público, calle
Negociación: la amiga le dice que la lleve en ese momento a por las llaves y a cambio le da 20 euros (lo que le había costado la entrada a la discoteca)
Consecuencias: tuvo que llevarla sin querer (era el único que no había bebido) y se enfadó mucho porque le jodió la noche
Emociones: enfado, rabia
Has aprendido algo: que no va hacer más de niñera con nadie
0-10: 8

ICC: 042
Dio pie: bajón de azúcar
Favor: el hombre le pide que le ayude que está mareado
Contexto: público, en la calle
Negociación: no hay
Consecuencias: llama a la ambulancia y se lo tienen que llevar porque tenía el azúcar muy baja
Emociones: miedo, sin saber qué hacer, pero luego tranquilo
Has aprendido algo: no
0-10: 4

ICC: 043
Dio pie: rompe el pie su pareja
Favor: su pareja lo llama por teléfono y le pide que lo lleve al hospital porque se ha roto el pie haciendo skate
Contexto: privado, móvil
Negociación: no hay
Consecuencias: le vendan el pie y reposo
Emociones: miedo y luego contento
Has aprendido algo: no
0-10: 1

ICC: 051, 24 años
Dio pie: Facebook, chica estudiante de medicina Perú
Favor: la chica le escribe pidiéndole por favor si podría preguntar cómo está el tema del cambio de expediente, convalidaciones...
Contexto: privado, Facebook y teléfono
Negociación: no hubo

Consecuencias: le informaron que había una sede allí en Perú, donde podría informarse de todo y hacer el papeleo, él se lo transmitió. Se viene en mayo. Se han hecho amigos
Emociones: alegre
Has aprendido algo: no
0-10: 7, no la conocía de nada

IICC: 052
Dio pie: trabajo en grupo
Favor: eran 5 en el grupo y 2 siempre faltaban. Le pedían que hiciera la parte de ellos
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: no hubo
Consecuencias: hicieron el trabajo entre 3, la nota fue para los 5 y la media le salió suspensa un 4.9
Emociones: enfado, rabia, ira, odio /enfado
Has aprendido algo: no va a volver hacer favores de ese tipo, porque encima que trabaja él un montón de horas, suspende
0-10: 8

IICC: 061, 25 años
Dio pie: su vecino se pone enfermo
Favor: le pide que saque a pasear a los perros
Contexto: privado, casa
Negociación: el vecino le dice que saque a pasear a los perros a cambio de pagarle esa hora (tenía que hacerlo dos veces al día hasta que se recuperara)
Consecuencias: fueron positivas, porque no le costó nada hacerlo y encima ganó dinero
Emociones: buenas, positivas (aunque no le gustan los perros)
Has aprendido algo: no
0-10: 2

IICC: 062
Dio pie: apuntes para la comisión por parejas
Favor: su compañera de clase de la comisión le pide que vaya él porque ella no puede ir
Contexto: público en clase
Negociación: no hay de forma verbal (pero entendió que si eran pareja, ella iría al día siguiente)
Consecuencias: su compañera no fue. Él tuvo que ir los días que le tocaba a él, más los de su compañera de clase
Emociones: enfado, frustración
Has aprendido algo: no va a volver a suponer nada y lo dirá de forma clara
0-10: 5

IICC: 063
Dio pie: falta una parte de un trabajo por hacer
Favor: un compañero de clase pide por el grupo de WhatsApp que quien lo puede hacer (dice que iba para él)
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: no hubo
Consecuencias: no hizo el trabajo, además de sentirse fatal porque había más gente en el grupo
Emociones: enfado
Has aprendido algo: no

0-10: 7, él no tenía por qué hacerlo, ya que había trabajado igual que todos

IICC: 071, 22 años
Dio pie: compañera de clase empieza prácticas, comida
Favor: le pide que si le puede hacer la comida
Contexto: privado, piso
Negociación: no hay por parte de él. La compañera le ofrece ir a comprar y fregar
Consecuencias: Él cocina, él va a la compra y además friega. Ha mejorado la relación con ella
Emociones: buenas, alegría. Lo haría por cualquiera
Has aprendido algo: no
0-10: 3

IICC: 072
Dio pie: test de embarazo
Favor: su compañera de piso se había estado acostando con 2 chicos a la vez y no le venía el periodo, le pide que vaya a por un test
Contexto: privado, piso
Negociación: no hay
Consecuencias: va a comprar el test y la compañera de piso se lo hace.
Emociones: alegría
Has aprendido algo: no
0-10: 5, no es una situación cómoda

IICC: 073
Dio pie: abuela enferma
Favor: el fin de semana le pide su madre que si puede quedarse con ella porque quiere irse a cenar con su pareja
Contexto: privado, en su casa
Negociación: no hay
Consecuencias: se queda con su abuela (le da la cena y la ayuda a acostarse) y así su madre puede salir un rato
Emociones: alegría, satisfecho, contento
Has aprendido algo: su madre sabe que siempre que se lo pide, lo hace. No es la primera vez
0-10: 1

IICC:081, 24 años
Dio pie: artículos en inglés
Favor: le pide a un compañero de clase si puede traducirle (10 o 12) artículos en inglés para el TFG
Contexto: público, UJI
Negociación: le dice que a cambio le pagará la cantidad que él pida
Consecuencias: le traduce todos los artículos pero el otro chico no quiere coger el dinero
Emociones: alegría y alivio (se le da mal el inglés)
Has aprendido algo: no
0-10: 2

IICC: 082
Dio pie: cambio para tabaco

Favor: entra con su pareja (se sueltan de la mano) a un bar y pide cambio en la barra
Contexto: público
Negociación: no hay
Consecuencias: el hombre del bar les ofrece de una forma amable que salgan de su local, porque la gente los está mirando
Emociones: enfado, rabia
Has aprendido algo: tuvo una ocasión parecida en verano cuando en una terraza se dieron un beso y el de otro bar les dijo que eso no.
0-10: 4

ICC: 083
Dio pie: no sabe cómo hacer la bibliografía
Favor: compañero de clase, le pide que si puede ayudarle
Contexto: público, UJI
Negociación: no hay
Consecuencias: el compañero le enseña una página de internet que te hace la bibliografía
Emociones: buenas, positivas, agradecimiento
Has aprendido algo: le ha dicho a su amigo que si necesita algo ya sabe dónde está
0-10: 2

ICC: 084
Dio pie: firmar laboratorio
Favor: le pide a su compañera de clase que si le puede firmar que tiene dentista
Contexto: público, UJI
Negociación: le dice que otro día que ella no pueda, le firmará él
Consecuencias: la amiga no le firma, le dice que se le ha olvidado. Él dice que es porque le jode que la gente saque más nota que ella y no lo ha hecho porque no ha querido
Emociones: mucha rabia, enfado
Has aprendido algo: no
0-10: 5

ICC: 091, 23 años
Dio pie: turno de trabajo
Favor: le pide a su compañero de trabajo que si puede cambiarle el turno (abrir el bar), porque tenía cumpleaños de su abuela
Contexto: privado móvil, WhatsApp
Negociación: a cambio él, le hará el día que el compañero quiera o necesite
Consecuencias: positivas, porque el amigo le hizo el día y él se lo devolvió
Emociones: alegría
Has aprendido algo: muchas veces en su trabajo, con los compañeros se han cambiado los turnos para hacerse favores
0-10: 6 (no lo conocía mucho)

ICC: 092
Dio pie: piscina
Favor: su compañero de piso iba al gimnasio (Salera) y el a la UJI a nadar, le pide que le lleve porque está resfriado
Contexto: privado, piso
Negociación: le pide a su compañero que lo lleve y a cambio le ofrece sus auriculares

Consecuencias: lo lleva y le deja los cascos
Emociones: buenas, positivas
Has aprendido algo: ahora cuando se lo pide ya no negocian, directamente le deja los cascos
0-10: 5

IICC: 093
Dio pie: fiestas de su pueblo
Favor: le pide a su tutor no ir el viernes a las prácticas
Contexto: público, asociación
Negociación: le pide a su tutor de prácticas encargarse de hacer durante toda la semana de los talleres a cambio de no ir el viernes a las prácticas
Consecuencias: hizo el taller y el viernes no fue
Emociones: agradecimiento, positivas
Has aprendido algo: sabe que con el tutor siempre que le pedía un favor lo haría
0-10: 7

IICC: 094
Dio pie: gasolina
Favor: su hermano pequeño le pide el coche para ir a recoger a su novia a clases de pintura
Contexto: privado, casa de Valencia
Negociación: le deja el coche, pero a cambio le da 20 euros para que vaya a poner gasolina ya que iba en reserva
Consecuencias: al día siguiente cuando coge el coche para venir a la UJI seguía en reserva y su hermano no le había devuelto los 20 euros.
Emociones: enfado
Has aprendido algo: sabe que con él no se pueden hacer favores, pero es tonto porque siempre lo hace
0-10: 3

IICC: 101, 24 años
Dio pie: amigo bebido al volante
Favor: su amigo se estampa con él en el coche porque iba bebido. Le pide 2000 euros para comprarse otro
Contexto: privado, casa y se lo pide a solas (le pide quedar antes)
Negociación: no hay negociación
Consecuencias: el amigo se enfada, no se hablan
Emociones: tristeza
Has aprendido algo: no
0-10: 8 (no se los deja porque no sabe cuándo se los va a devolver)

IICC: 102
Dio pie: robo de móvil en fallas
Favor: va a la policía a denunciar y pide que se lo pongan como “robo” para ver si se lo paga el seguro de la casa
Contexto: privado, comisaria
Negociación: no hay
Consecuencias: la policía no quiere ponerlo como robo y todo se queda como está, sin denuncia y sin móvil
Emociones: rabia, enfado
Has aprendido algo: no

0-10: 6

Mujeres, homosexuales

IICC: 111, 20 años
Dio pie: amiga quería conocer su sexualidad
Favor: que se acostara con ella
Contexto: público, bar, le pide quedar a solas para pedirle el favor
Negociación: no hay
Consecuencias: se acuesta, el novio se entera y la acosa, finalmente sale bien, se da cuenta que es lesbiana
Emociones: muy contenta
Has aprendido algo: lo volvería hacer por una amiga
0-10: 1

IICC:112
Dio pie: pide ayuda un señor en Mercadona
Favor: le pide ayuda un señor mayor con las bolsas en la puerta de Mercadona
Contexto: público, calle
Negociación: no hay
Consecuencias: le da con el garrote a su pareja
Emociones: enfado
Has aprendido algo: no
0-10: 2

IICC:113
Dio pie: señor con Alzheimer en su pueblo
Favor: que le diga donde vive y le enseña DNI
Contexto: público, calle
Negociación: no hay
Consecuencias: lo acompaña hasta su casa y la hija sale llorando porque lo estaban buscando. La recompensan invitándola a merendar
Emociones: satisfecha
Has aprendido algo: a las personas mayores siempre hay que ayudarles
0-10: 2

IICC:121, 25 años
Dio pie: señor pidiendo en la puerta de supermercado
Favor: el hombre pedía dinero en la puerta
Contexto: público, calle
Negociación: no hubo
Consecuencias: no le daba nunca dinero. Hasta que una noche de fiesta se lo encontró durmiendo en el cajero de al lado de su piso. Desde ahí le baja comida.
Emociones: al principio miedo, pero luego muy contenta con ella misma
Has aprendido algo: sí ha tenido ocasiones parecidas y nunca da dinero
0-10: 4

IICC:122
Dio pie: puerta de la discoteca

Favor: le pide a su amiga que suba al coche ya que está discutiendo mucho con su novio
Contexto: público, calle
Negociación: no hubo
Consecuencias: la amiga no quiso subir, no quiso que le llevara a su casa y meses después (porque se dejaron de hablar) lo denuncia por maltrato
Emociones: tristeza y mucha rabia
Has aprendido algo: siempre estaban igual, yo no podía ayudarla más
0-10: 1

ICC:131, 27 años
Dio pie: su sobrino al hospital
Favor: su hermana que no tiene carnet la llama corriendo porque su sobrino se ha hecho una brecha y sangra mucho
Contexto: privado, teléfono
Negociación: no hubo
Consecuencias: lo llevó rápidamente a urgencias y le dieron 8 puntos. Su hermana en recompensa la invitó a comer al día siguiente que hizo lasaña (plato favorito)
Emociones: asustada y luego contenta
Has aprendido algo: no
0-10: 1

ICC:132
Dio pie: cena de clase
Favor: le da dinero a una compañera de clase y le pide por favor que pague su parte
Contexto: público, bar
Negociación: no hay
Consecuencias: cuando van a irse del bar, la camarera le dice que no ha pagado. Cuando va a buscar a la amiga para preguntarle, se había ido. Volvió a pagar. En clase le devolvió el dinero
Emociones: vergüenza y enfado
Has aprendido algo: no
0-10: 3

ICC:141, 22 años
Dio pie: salir del entrenamiento de fútbol
Favor: su compañera/amiga de equipo le pide que si puede llevarla a su casa
Contexto: público, campo de fútbol
Negociación: no hay
Consecuencias: creía que iba a ser un momento incómodo pero eso dio pie para conocerse todavía más y el trayecto acabó en cita
Emociones: positivas, muy contenta porque de una situación salió otra
Has aprendido algo: sí, a otra compañera también la llevo a cambio de nada porque era tarde
0-10: 2

ICC:142
Dio pie: la deja su ex novia por otra chica
Favor: en época de exámenes le pide que vaya a estudiar con ella porque tiene ansiedad
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: a cambio esa noche la invita a cenar (pedir chino)
Consecuencias: la ex novia no le hizo ni caso y se marchó con su nueva pareja. Le escribió una

carta y se la dio (palabras de rabia)
Emociones: mucha rabia, enfado, impotencia
Has aprendido algo: que cuando su ex la llama para algo no aceptará (la llama de vez en cuando para pedirle cosas)
0-10: 6

IICC:143
Dio pie: estudiar traducción
Favor: le pide a su madre que le ayude a realizar trabajos de comprensión (profesora valenciano)
Contexto: privado, casa
Negociación: a cambio le dice, que le ayudará en casa a todo lo que necesite
Consecuencias: a ella le cuesta mucho pedir ayuda. Su madre le ayuda, ella es capaz de sacar buena nota en selectividad y cambia la relación con su madre a mejor
Emociones: satisfactorias
Has aprendido algo: que pedir ayuda no es nada malo (le daba vergüenza)
0-10: 0

IICC: 151, 23 años
Dio pie: paquete de Amazon
Favor: su compañera de piso le pide que vaya a recoger el pedido por la mañana (ella no podía)
Contexto: privado piso, teléfono
Negociación: le dice que sí (aunque le daba mucha pereza) pero que a cambio vaya ella por la tarde a comprar agua (trabaja en un gym y sale a las 21.00)
Consecuencias: positivas, porque las dos salieron ganando. Una con el agua y la otra con el paquete
Emociones: positivas
Has aprendido algo: no
0-10: 5

IICC: 152
Dio pie: blablacar
Favor: le pide al chico que si la puede dejar en la estación, ya que va con prisa porque trabaja
Contexto: privado coche, blablacar
Negociación: le dice que la deje en la estación y a cambio le da un poco más de dinero porque tardará más tiempo
Consecuencias: el chico llega tarde, no la deja en la estación y encima no llega a trabajar
Emociones: desesperación y enfado
Has aprendido algo: no volverá a coger blablacar cuando tenga que trabajar
0-10: 6, porque es una persona desconocida

IICC: 161, 24 años
Dio pie: zona azul hospital
Favor: una chica se iba y le pide el ticket a cambio de algo menos de lo que le ha costado
Contexto: público, calle
Negociación: le pide el ticket y la plaza de aparcamiento a cambio de pagarle lo que le había costado, ya que sólo iba a ser un momento
Consecuencias: positivas, ya que le paga lo correspondiente (no quería que le pagara)y la chica se lo da
Emociones: contenta, porque ese día había mucho tráfico

Has aprendido algo: no 0-10: 7, no la conocía pero estaba desesperada por aparcar
--

IICC: 171, 25 años
Dio pie: una chica de su pueblo estudia su misma carrera
Favor: se entera que esta chica tiene apuntes y exámenes de otros años y le pide que se los pase
Contexto: público, UJI (la ve en la biblio)
Negociación: los apuntes por dinero
Consecuencias: la chica en un principio le dice que sí pero luego no se los pasa
Emociones: un poco de rabia porque le había dicho que sí
Has aprendido algo: no 0-10: 4, no eran muy conocidas

IICC: 172
Dio pie: curso de 2 créditos (le faltaban esos para convalidar optativa)
Favor: le pide a su compañera de clase que le recuerde inscribirse ya que ella es muy despistada
Contexto: público, UJI
Negociación: no hay
Consecuencias: la amiga no se lo recuerda (y sí se acuerda porque ella se inscribe) y pierde los dos créditos
Emociones: enfado, rabia
Has aprendido algo: ya se lo hizo una vez teniendo que firmar en un trabajo 0-10: 4

IICC: 173
Dio pie: beca
Favor: en 2º de carrera no le daba la nota para la beca y le pide a una profesora que le suba la nota
Contexto: privado, despacho, quedar a solas
Negociación: le dice que a cambio le hace un trabajo o se vuelve a presentar a su examen
Consecuencias: no le modifica la nota porque se ha pasado del plazo y no tiene opción a modificarla
Emociones: de agradecimiento pero a la vez de rabia por no obtener la beca, contenta al final
Has aprendido algo: no 0-10: 7, le daba mucha vergüenza

IICC: 181, 26 años
Dio pie: oposición compañera de clase
Favor: su amiga le pide que si en los exámenes del máster puede ponerse a su lado porque ella se está estudiando la oposición y no tiene tiempo
Contexto: público, UJI
Negociación: no hay
Consecuencias: se pone al lado y aprueban las dos
Emociones: ni buenas ni malas
Has aprendido algo: cree que su amiga le debe una (se quedó esperando alguna recompensa), aunque lo ha seguido haciendo 0-10: 6, ya que ella fue quien se estudió todo

IICC: 182
Dio pie: compañera de piso
Favor: le pide el coche durante una semana porque el de la compañera de piso lo necesitaba su novio y tenía que ir al trabajo
Contexto: privado, piso
Negociación: la amiga le dice que se lo deje a cambio de llenarle el depósito
Consecuencias: le deja el coche y puede ir a trabajar
Emociones: buenas, porque la amiga lo hubiera hecho por ella
Has aprendido algo: ya se lo pidió otras veces y siempre se lo había dejado de forma puntual
0-10: 5, tenía un poco de miedo por si le pasaba algo al coche

IICC: 183
Dio pie: garaje
Favor: su coche es más antiguo, el del compañero nuevo. Le dice que le deje algún mes el garaje (por norma lo usa él)
Contexto: privado, piso
Negociación: que los meses pares lo tuviera ella y los impares él
Consecuencias: el chico sigue ocupando el garaje todos los meses, dice que ya pasa de decírselo, no quiere enfadarse
Emociones: frustración
Has aprendido algo: que su compañero es un egoísta
0-10: 3

IICC: 191, 21 años
Dio pie: pedir hielo
Favor: le pide a la chica del Sentits un hielo
Contexto: público, UJI
Negociación: le pide un hielo a la chica del Sentits a cambio de pagárselo
Consecuencias: la chica no se lo da porque estaba recogiendo y no iba abrir una bolsa nueva sólo para un hielo
Emociones: la entiende en cierta parte, pero hubiera sido trabajo dárselo
Has aprendido algo: no
0-10: 5

IICC: 192
Dio pie: trabajar en las fiestas de Villareal
Favor: un chico le pide trabajar en fiestas (no tenía a nadie) a cambio de pagarle 10 euros la hora
Contexto: público, en un bar
Negociación: trabajo a cambio de dinero
Consecuencias: trabaja todas las fiestas y cuando le paga y lo calcula le sale a 6 euros la hora. El "amigo" le dice que no podía pagarle más porque no había tenido
Emociones: muchísima rabia, engaño mucho enfado
Has aprendido algo: ya le pasó un verano cuando era más pequeña que le pagaron la hora a menos
0-10: 4

IICC: 193
Dio pie: Boda de su primo
Favor: su amiga se había comprado hace poco un vestido carísimo y se lo pide para ponérselo

Contexto: privado, teléfono
Negociación: le pide el vestido a cambio de alquilárselo
Consecuencias: positivas, ya que se lo deja
Emociones: alegría
Has aprendido algo: no
0-10: 6, era una cosa con mucho valor

IICC: 201, 22 años
Dio pie: Llevaba meses sin mantener relaciones
Favor: le pide a su ex novia que duerma con ella
Contexto: privado, la llama por teléfono
Negociación: no hay
Consecuencias: la ex novia aceptó y pasaron la noche juntas
Emociones: alegría
Has aprendido algo: no
0-10: 5, porque tenía la duda de si iba a decirle que no

IICC:211, 26 años
Dio pie: coger apuntes en pareja
Favor: le propone a su compañera de clase turnarse para ir a clase y coger apuntes
Contexto: público, uji
Negociación: dos días iba una y dos días iba la otra y luego se los pasaban
Consecuencias: positivas, tenían apuntes y no tenían que ir todos los días, tiempo libre
Emociones: positivas
Has aprendido algo: desde entonces todos los años y cuando pueden lo hacen así
0-10: 2

IICC: 221, 24 años
Dio pie: prácticas de la carrera
Favor: le pide a la chica de infocampus que les dejen entrar en las instalaciones deportivas
Contexto: público, UJI
Negociación: no hay
Consecuencias: la chica de infocampus hace todo lo posible, los chicos de las prácticas se van y no pueden realizar la actividad. Tiene que avisar a la chica de Infocampus
Emociones: mucha rabia y enfado
Has aprendido algo: no
0-10: 7, no conocía de nada a la chica

IICC: 222
Dio pie: Viaje a salamanca y beca
Favor: se quieren ir de viaje y la compañera le pide que le deje el dinero que luego se lo devuelve(le habían dado la beca y la amiga lo sabía)
Contexto: público, UJI
Negociación: no hay
Consecuencias: se van de viaje y no se lo ha devuelto todavía, le pone excusas
Emociones: desconfianza, porque cada día cree que tiene menos posibilidades de recuperarlo y bastante enfadada
Has aprendido algo: sí y nunca había dejado dinero. Ahora sí que no lo volverá hacer
0-10: 6, nunca le ha gustado dejar dinero

Mujeres, heterosexuales

IICC: 231, 23 años
Dio pie: primer día de clase queda con sus compañeras en hacer apuntes
Favor: le pide a X los apuntes de psiquiatría
Contexto: público
Negociación: le pide los apuntes de psiquiatría a cambio de los de cardiología
Consecuencias: X tenía un examen y no lo pasa. Suspenden todas menos X. Están días sin hablarse
Emociones: enfado
Has aprendido algo: que hay gente mala, que ella nunca haría eso. Nunca más hará negocios con gente así que van de buenas, pero luego no. No he tenido ninguna ocasión parecida, pero ya no dejo mis cosas a todo el mundo
0-10: 4

IICC: 232
Dio pie: se quería ir a un festival de música
Favor: le pidió a su tutor de prácticas del hospital que si ese día podía faltar
Contexto: público, hospital
Negociación: sí hubo negociación, ya que el chico le dijo que sí pero a cambio de que viniera dos tardes hasta las 21.00 de la noche para ayudarle a terminar unos informes que tenía que entregar porque no le daba tiempo
Consecuencias: Fue al festival y lo ayudó
Emociones: muy contenta y agradecida
Has aprendido algo: que si te portas bien con la gente, también lo hacen contigo “a veces”
0-10: 7

IICC: 233
Dio pie: Su compañera de clase tenía que recogerla para ir a clase, le pone una excusa.
Favor: después de dejarla plantada le pide apuntes y Sonia le hace el favor
Contexto: público, universidad
Negociación: no lo hizo a cambio de nada
Consecuencias: llegó tarde a clase porque no la recogió y encima se benefició con los apuntes la otra chica
Emociones: enfado
Has aprendido algo: que de buena es tonta
0-10: 7

IICC: 241, 24 años
Dio pie: niño no quería entrar a la piscina
Favor: la madre le pide que lo convenza para que entre al agua
Contexto: público, gimnasio
Negociación: no hubo negociación
Consecuencias: el niño tenía miedo porque el monitor de antes le hablaba de tiburones. Silvia dialoga con él y al final el niño se mete a la piscina. Ella cobra más por haber ganado un cliente
Emociones: positivas, contenta por conseguir el objetivo
Has aprendido algo: no
0-10:4

IICC: 242
Dio pie: comprar con su madre
Favor: un hombre se acerca a pedir dinero
Contexto: público, Carrefour
Negociación: X y su madre le dieron una barra de pan y a cambio le dijeron que llevara el carro al Carrefour
Consecuencias: el hombre las insultó por no darle dinero y no llevó el carro
Emociones: negativas, asustadas
Has aprendido algo: no ha vuelto ayudar a nadie así, comida si ha dado pero dinero no ha dado ni piensa dar
0-10: 5

IICC: 251, 23 años
Dio pie: estación de autobús de Valencia
Favor: un hombre se acerca a pedirle 80 céntimos
Contexto: público, estación de bus
Negociación: no hubo
Consecuencias: positivas, le pudo dar 60 céntimos porque no tenía más
Emociones: positivas, aunque al principio no porque le dio miedo
Has aprendido algo: no
0-10: 8, cuesta dar dinero

IICC: 252
Dio pie: compaginar dos bares
Favor: le pidió a su jefa que le subiera el sueldo o si no se iba a otro bar donde la habían llamado
Contexto: público
Negociación: su jefa le dijo que sí, que le subía la hora a 7 euros, pero que por querer irse a otro bar, ahora iba a trabajar también los domingos por las mañanas
Consecuencias: X dejó el bar y se fue al nuevo, porque la condición de trabajar el domingo no le gustó
Emociones: rabia, frustración
Has aprendido algo: dice que si jefa siempre se había portado mal con ella y no esperaba otra cosa
0-10: 7

IICC: 253
Dio pie: vecinos de vacaciones
Favor: le pide a su vecino que le deje la plaza de garaje porque se entera que se van de vacaciones y viene su novio
Contexto: privado, piso
Negociación: le dice a su vecino que le paga la plaza de garaje esos días a cambio de que le deje el garaje y las llaves al novio de esta
Consecuencias: le pagó los días correspondientes y el vecino le dio la llave
Emociones: positivas, ya que esos días había tormenta y querían tener el coche de su novio a cubierto
Has aprendido algo: no
0-10: 4

IICC: 261, 22 años

Dio pie: maltrato niñera
Favor: leyó en las redes (grupo de Facebook) que una chica buscaba casa unos días porque la maltrataba su familia de acogida, ella se ofreció
Contexto: público
Negociación: le dejaba la casa unos días a cambio de dinero, porque le hacía falta
Consecuencias: cuando llegó de clase, la chica se había ido
Emociones: rabia
Has aprendido algo: que no va a confiar en gente desconocida y si lo hace primero la recompensa por delante
0-10: 5

ICC: 262
Dio pie: erasmus a Polonia
Favor: le pidió a su amigo X que si podían quedar para que le explicara cosas de Polonia
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: le pidió que le ayudara a preparar cosas para irse a Polonia a cambio de que ella mientras charlaban lo invitaba a comer
Consecuencias: positivas, porque X le sirvió de gran ayuda y comieron juntos (llevaban tiempo sin verse)
Emociones: positivas
Has aprendido algo: no
0-10: 1

ICC: 271, 24 años
Dio pie: ayuda abuela por la ventana
Favor: que subiera que se había quemado y no se podía mover
Contexto: público, calle balcón
Negociación: no hubo
Consecuencias: la curó, ya que Lidón estudia enfermería
Emociones: al principio miedo porque no la conocía, luego se sentía bien
Has aprendido algo: hay que ayudar siempre que se pueda a las personas
0-10: 6

ICC: 281, 27 años
Dio pie: "gorrilla"
Favor: aparcamiento
Contexto: público, parking de tierra publico
Negociación: el gorrilla le indicaba donde dejar el coche y ella le pagaba. Al cabo de un tiempo, el gorrilla no quería dinero
Consecuencias: muy buenas, porque la trata genial y siempre le reserva la plaza
Emociones: positivas
Has aprendido algo: hay que tratar bien a todas las personas
0-10: 1

ICC: 291, 28 años
Dio pie: ruptura de pareja
Favor: le pide a su exnovio que se vaya de casa
Contexto: privado, piso, hablar a solas
Negociación: le dice a su ex novio que se vaya del piso donde convivían y ella le pagaba los

muebles
Consecuencias: le paga los muebles y él sigue sin dejarla en paz (le reclama tonterías)
Emociones: rabia, furia, enfado, ira
Has aprendido algo: que no quiere volver a verla en su vida y no quiere volver a compartir piso con nadie
0-10: 8

IICC: 301, 25 años
Dio pie: acoso de un chico a una chica por la calle
Favor: la chica le pide a ella y a sus amigos si puede ir con ellos
Contexto: público, calle
Negociación: le dice que la acompañan hasta su casa, pero que a cambio tiene que ir mañana a denunciar a la policía
Consecuencias: cree que no fue a denunciar
Emociones: negativas por un lado: enfado, ira pero contenta por haberla ayudado
Has aprendido algo: que el amor es ciego y hasta que no nos pasa nada grave no nos damos cuenta
0-10: 1

IICC: 302
Dio pie: jefa le pide que acabe unos informes
Favor: su jefa le pide el viernes a última hora que vuelva el sábado por la mañana a terminar los informes de ella (de la jefa)
Contexto: privado, empresa, , que se quede para hablar a solas
Negociación: la jefa le pide que vaya el sábado por la mañana a terminar los informes y le da el lunes libre
Consecuencias: no lo hace, porque no trabaja los sábados y no quiere librar un lunes. Además dice que su jefa siempre está igual
Emociones: positivas, porque hizo lo que quería
Has aprendido algo: que no va hacerle más favores a su jefa
0-10: 8

IICC: 303
Dio pie: beca de colaboración
Favor: que le pasara a su compañera el proyecto
Contexto: privado, practicas
Negociación: cambiar el proyecto de la beca por la legislación
Consecuencias: positivas porque las dos salieron ganando
Emociones: alivio y descanso por no tener que hacer más faena (estaba agobiada)
Has aprendido algo: no
0-10: 1

IICC: 311, 22 años
Dio pie: abuelos en el tren pierden las llaves del coche
Favor: que si los puede acercar a su casa
Contexto: publico, estación
Negociación: no hubo
Consecuencias: positivas, porque les ayudó
Emociones: muy contenta por haberlos ayudado

Has aprendido algo: no
0-10: 4, porque no los conocía

ICC: 312
Dio pie: trabajo en un bar de copas
Favor: le piden que les fie las copas porque se les había olvidado la cartera (cumpleaños de una de ellas)
Contexto: público, pub
Negociación: les dice que les fía las copas, pero que antes de irse le dejen algo para que sepan que van a volver. Dos de las 3 chicas que iban le dejan su reloj y el DNI.
Consecuencias: positivas, porque el grupito volvió y pagó
Emociones:
Has aprendido algo: no se fía de nadie en el bar, ya que mucha gente se le ha ido sin pagar
0-10: 6

ICC: 321, 23 años
Dio pie: publicación trabajo
Favor: su tutor de TFG le pide que le ayude para publicar unos artículos
Contexto: privado, despacho UJI
Negociación: ella le dice que lo hará, pero que a cambio la pongo a ella como primera autora (ya que hacía ella todo el trabajo)
Consecuencias: fueron negativas, porque se puso a él como primer autor
Emociones: rabia y engaño
Has aprendido algo: que no volverá a colaborar más con él, que se pierde muchas veces la capacidad humana por conseguir un título
0-10: 5

ICC: 322
Dio pie: sesión de fotos
Favor: una compañera de clase le pide que si puede hacerle una sesión de fotos (le gusta la fotografía)
Contexto: público, UJI, entre ellas dos
Negociación: le dice que sí, pero que a cambio le tiene que dar 20 euros, ya que no es profesional pero tampoco lo hace por nada
Consecuencias: la compañera le dio 5 euros, porque dice “que no llevaba más”
Emociones: enfado, engaño
Has aprendido algo: hay gente con mucha cara
0-10: 4

ICC: 331, 21 años
Dio pie: aprobar examen de inglés
Favor: le pide a su amiga X que vaya hacer el examen de inglés
Contexto: público, UJI, se lo pide a solas
Negociación: le pide que vaya hacer el examen de inglés (se había presentado 3 veces ya) a cambio de hacerle ella todas las prácticas de laboratorio de todo el curso
Consecuencias: aprobó inglés y le hizo las prácticas de lab
Emociones: muy positivas por no tener que volver a presentarse a ese examen nunca más
Has aprendido algo: que los favores se devuelven
0-10: 4

IICC: 332
Dio pie: perdida en las fallas
Favor: un chico le pide el teléfono para buscar a sus amigos que se había (la ve llamando a su amigas porque se había perdido)
Contexto: público, Valencia
Negociación: dejar llamar por acompañarla hasta el ayuntamiento
Consecuencias: fueron buenas, porque la acompañó al ayuntamiento y le dejó el móvil para llamar, localizó a sus amigos
Emociones: al principio con un poco de miedo porque no conocía al chico pero luego se sintió bien, ya que llevaba un buen rato perdidas y estaba agobiada
Has aprendido algo: no
0-10: 7

IICC: 333
Dio pie: búsqueda de piso
Favor: una compañera de su clase le pide que si puede vivir con ella este año porque está sola aquí en Castellón
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: le dijo que sí, que la “acogía” pero a cambio tenía que enseñarle rumano (la chica es rumana)
Consecuencias: fueron muy malas. La amiga se tomó muchas confianzas y ahora no se hablan. Nunca hizo el ánimo de enseñarle rumano. Ana está buscando piso porque se quiere cambiar
Emociones: tristeza
Has aprendido algo: que no piensa hacer favores a personas que no conoce de casi nada, porque luego a ella no se los devuelven
0-10: 4

IICC: 341, 26 años
Dio pie: estropea el ordenador
Favor: le pide a su amigo que se lo arregle
Contexto: privado, teléfono
Negociación: como su amigo no quería dinero, le dice que se pase por su tienda (ella va por las tardes) y elija lo que quiera
Consecuencias: le arregló el ordenador y aunque no se pasó por la tienda, ella le regaló una chaqueta
Emociones: muy buenas, porque es un buen amigo
Has aprendido algo: no
0-10: 1

IICC: 342
Dio pie: limpiar la casa y recoger padres
Favor: sus padres volvían de viaje y tiene que ir a recogerlos. La hermana le pide que vaya ella
Contexto: privado, casa
Negociación: iba a por sus padres, pero la hermana tenía mientras que limpiar la casa
Consecuencias: cuando llegan la casa está sucia
Emociones: mucha rabia, porque dice que siempre está igual
Has aprendido algo: siempre le hace lo mismo, no es la primera vez
0-10: 5

IICC: 343

Dio pie: UNED
Favor: una compañera de clase le pide los apuntes (los tenía a ordenador y muy bien hechos) para dejárselo a otra amiga que estudiaba en la UNED
Contexto: público, UJI
Negociación: no hubo
Consecuencias: nunca más le devolvieron los apuntes
Emociones: un poco de enfado
Has aprendido algo: se los volvería a dejar, porque no pasa nada
0-10: 3

Hombres, heterosexuales:

IICC: 351, 23 años
Dio pie: Bebió mucho su amigo
Favor: Lo llamó su amigo para que lo recogiera
Contexto: privado, por WhatsApp
Negociación: No hubo
Consecuencias: lo recogió, el amigo se puso contento, vomitó y se durmió, pero en su cama
Emociones: Al principio no le apetecía porque estaba de fiesta, pero lo hizo por su amigo, se sintió feliz
Has aprendido algo: que no hay que beber más de la cuenta
Costoso del 1-10: 7

IICC: 352
Dio pie: estaba lloviendo y un “colega” lo llamo para que lo recogiera
Favor: que lo recogiera porque llovía
Contexto: privado, llamada de móvil
Negociación: no hubo, directamente no iba a ir, no dio opción a negociar
Consecuencias: le dijo que llamara a un taxi y el amigo se enfadó. Al final se volvió en taxi
Emociones: se sintió un poco mal por no haber ido, pero le dio igual
Has aprendido algo: no
0-10: un 5

IICC: 361, 23 años
Dio pie: se levanta por la mañana y sus padres están enfermos de gripe
Favor: le pide su madre vaya al negocio familiar hoy y se encargue de ellos y la casa
Contexto: privado, su casa
Negociación: dice que no lo hizo a cambio de nada
Consecuencias: se mejoraron
Emociones: se sintió bien con el mismo
Has aprendido algo: no
0-10: 3

IICC: 362
Dio pie: de camino a su casa se encontró a su ex borracha
Favor: la ex le pidió que si podía irse con él a su casa para que no la vieran sus padres así
Contexto: público, en la calle
Negociación: le dijo que sí, pero que a cambio de pasar la noche en casa de X para recuperarse, ella tenía que desaparecer de la vida de él

Consecuencias: La chica se puso bien y nunca más lo volvió a llamar. Dice que ha podido superar la relación
Emociones: un poco decepcionado pero contento por ayudarla y conseguir salir del paso
Has aprendido algo: sí, que no lo volvería hacer, porque creo que ella no lo hubiera hecho por mí.
0-10: 3

IICC: 371, 24 años
Dio pie: buscaba trabajo y su amigo alguien para trabajar. Ya había oído que el chico no pagaba bien y que era un poco estafador pero no hizo caso
Favor: que sí puede vigilar un chiringuito de la playa
Contexto: privado
Negociación: sí, a cambio de dinero
Consecuencias: trabajó y no cobró. Le debe más de 1000 euros
Emociones: enfado, rabia, ira
Has aprendido algo: que no piensa trabajar más sin un contrato de trabajo y sin que le paguen por semana. No fiarse de nadie. No ha tenido ninguna ocasión parecida, ya que ha aprendido
0-10: le costó un 6

IICC: 372
Dio pie: ir a comprar a Mercadona y una mujer pidiendo
Favor: una mujer le pide que por favor le compre leche para su bebé
Contexto: publico
Negociación: le dijo que sí, pero que quería ver la foto de su hijo, que no se fiaba y la mujer se la enseñó.
Consecuencias: le compró el brick de leche y la mujer le dio las gracias
Emociones: se sintió bien, contento
Has aprendido algo: no se fiaba al principio, porque otra vez dio un bocadillo a una mujer y vio como lo tiraba, ya que quería dinero
0-10:3

IICC: 373
Dio pie: comprar en Mercadona
Favor: una mujer está pidiendo dinero para comer
Contexto: publico
Negociación: no hubo negociación
Consecuencias: le compró un bollo y la mujer se puso agresiva diciendo que ella quería dinero que no quería bocadillo, aun así se lo quedó. Cuando giró la esquina, se encontró el bollo
Emociones: mucha rabia
Has aprendido algo/ocasión parecida: se juró que nunca más daría dinero a nadie, pero no lo ha cumplido. No le da a todo el mundo, pero cuando comprueba que sí, lo hace.
0-10: 4

IICC: 381, 25 años
Dio pie: camino a la estación
Favor: pedían un sintecho dinero
Contexto: público, solo ellos dos
Negociación: le dio dinero a cambio de que le ayudara el trombón por las escaleras
Consecuencias: le subió la maleta y le dio el dinero, buenas
Emociones: alegre

Has aprendido algo: no 0-10: 2

ICC: 382
Dio pie: comunión de su prima
Favor: le pide a su amigo que le cambie el turno porque quiere ir a la comunión
Contexto: publico, en el bar, y con él
Negociación: que le hiciera ese fin de semana y él le haría el siguiente
Consecuencias: buenas, porque aceptó
Emociones: positivas porque salieron los dos ganando
Has aprendido algo: no 0-10: 1

ICC: 383
Dio pie: su nuevo compañero de piso le pide dinero para la matricula
Favor: 200 euros para pagar una asignatura de derecho
Contexto: privado, en su piso y le pide quedar a solas
Negociación: le deja el dinero con la condición de que se los devuelva antes de navidades
Consecuencias: el compañero se fue del piso sin más. No ha sabido nada de el
Emociones: mucho enfado
Has aprendido algo: que no piensa volver a dejar dinero a nadie 0-10: 5

ICC: 384
Dio pie: novia le pide el coche porque quería irse a Alicante
Favor: Dejarle el coche a su novia
Contexto: privado, metidos en la cama
Negociación: a cambio le llenaría el deposito
Consecuencias: al meterlo al garaje, le dio al pilar
Emociones: enfado pero luego se le paso porque su novia se puso a llorar y además el coche era viejo
Has aprendido algo: se lo volvería a dejar 0-10: 2

ICC: 391, 21 años
Dio pie: operación de las muelas del juicio de su vecina
Favor: su vecina le pide que se vaya con ella al hospital por si luego no podía conducir
Contexto: en su casa, privado
Negociación: que lo acompañe a cambio de invitarlo a comer
Consecuencias: al final la operación sale bien y no tuvo que conducir. Lo invita a comer
Emociones: buenas, porque todo sale bien
Has aprendido algo: no 0-10: 2

ICC: 392
Dio pie: no podía ir la limpiadora a limpiar
Favor: su jefa le pide que limpie
Contexto: en un bar, ellos dos

Negociación: le dice que limpie el bar la jefa, a cambio de pagarle más esas horas
Consecuencias: buenas, porque ganó más dinero y no estaba muy sucio el bar
Emociones: positivas
Has aprendido algo: no
0-10: 2

IICC: 401, 22 años
Dio pie: no tenía llaves
Favor: llama a su compañero de piso para que se las deje en la frutería de abajo
Contexto: privado, por teléfono
Negociación: no hubo negociación
Consecuencias: al compañero se le olvidó y no pudo pasar
Emociones: negativas, enfado porque sabe que lo hizo aposta
Has aprendido algo: que nunca jamás volverá a salir sin llaves
0-10: 2

IICC: 402
Dio pie: le dice a su compañero de piso que le ponga el dinero de la factura de la luz, porque esa semana no vendría por Castellón
Favor: ponerle el dinero
Contexto: privado, WhatsApp
Negociación: no había, pero él siempre se lo ponía a su compañero
Consecuencias: el compañero le dice que sí, pero no se lo pone. La casera lo llama que falta su parte por poner
Emociones: mucha vergüenza y luego enfado
Has aprendido algo: que no piensa volver a ponerle el dinero a su compañero
0-10: 6

IICC: 411, 20 años
Dio pie: su novia estaba mucho con el móvil
Favor: le pidió a un colega que le hablara a su novia para ver si lo engañaba
Contexto: cervecería, pero le pide quedar a solas
Negociación: pagar las cervezas
Consecuencias: el amigo cortejó a la novia y esta le dijo que no, porque tenía novio
Emociones: buenas
Has aprendido algo: no
0-10: 5

IICC: 412
Dio pie: noche de fiesta
Favor: su novia le pide al amigo que confesara lo que su pareja le había pedido
Contexto: discoteca, se lo pide a solas
Negociación: o confiesa o dejaría a su novio
Consecuencias: el amigo confesó y la chica lo dejó
Emociones: enfado, frustración porque lo engañaron
Has aprendido algo: que no quiere tener más novias por ahora
0-10: X

IICC: 421, 22 años
Dio pie: fumar y cenar
Favor: su amigo quería fumar y lo llama ello
Contexto: privado por teléfono
Negociación: le da para fumar, pero en vez de pagarle que se pase por el kebab a comprarle la cena
Consecuencias: positivas, consiguió para fumar y de cenar
Emociones: alegría
Has aprendido algo: no
0-10: 1

IICC: 422
Dio pie: no podía ir al laboratorio
Favor: le pide a su compañera de clase que le firme el laboratorio
Contexto: piso, WhatsApp
Negociación: le dice que le firme el laboratorio, que al siguiente se lo firma él
Consecuencias: la amiga le dice que no ha podido firmárselo y se entera de que ha sido porque no ha querido
Emociones: enfadado por no firmarle y además mentirle
Has aprendido algo: que no piensa hacerle ningún favor más a ella
0-10: 2

IICC: 431, 26 años
Dio pie: venir a la UJI
Favor: pide por el Informer que si alguien iba y volvía de valencia todos los días
Contexto: UJI y el Informer
Negociación: pagar la gasolina a cambio del viaje
Consecuencias: encontró a una chica que venía todos los días y ahora se viene con ella
Emociones: muy buenas, porque tiene más tiempo y no madruga tanto
Has aprendido algo: no
0-10: 3

IICC: 432
Dio pie: borrachera festival
Favor: comprarle a su amigo una botella de agua
Contexto: festival
Negociación: le pide a una chica que le compre una botella porque había perdido la cartera a cambio de lo que quisiera
Consecuencias: compra el agua a cambio de unos cigarrillos
Emociones: muy contentos
Has aprendido algo: que aún queda gente buena en el mundo
0-10: 6

IICC: 433
Dio pie: no podían montar la tienda de campaña
Favor: unas chicas no podían montar las tiendas de campaña
Contexto: festival
Negociación: le montan las tiendas a cambio de lo que quieran
Consecuencias: les dan comida (tortilla)

Emociones: positivas
Has aprendido algo: que si haces cosas buenas, te pasan cosas buenas
0-10: 1

IICC: 441, 26 años
Dio pie: hermano juraba bandera
Favor: le pide a su jefa ese día libre
Contexto: residencia de ancianos, le pide hablar con ella a solas
Negociación: le pide el día libre a cambio de trabajar el que ella quisiera
Consecuencias: le llevaba unos meses diciendo que sí y en el último momento le dice que no
Emociones: muy enfadado
Has aprendido algo: que no piensa volver hacerle ningún favor más a su jefa, que no va a cubrir más turnos porque ella quiera
0-10: 5

IICC: 451, 23 años
Dio pie: cancelación de la actividad
Favor: El tutor de prácticas le pide que se ocupe de la faena, porque les han cancelado la actividad
Contexto: correo, y ellos
Negociación: no hay
Consecuencias: se encarga de la faena y encuentran otra actividad que hacer
Emociones: neutras
Has aprendido algo: no
0-10: 3

IICC: 461, 25 años
Dio pie: hacerle una foto a su novia
Favor: le pide que le haga una foto
Contexto: en su piso
Negociación: no hay
Consecuencias: le llegó un mensaje de otro chico
Emociones: mucha rabia
Has aprendido algo: que todas las cosas pasan por algo
0-10: 2

IICC: 471, 22 años
Dio pie: operación de anginas y falta a clase
Favor: le pide a su compañera que le pase los apuntes de esa semana
Contexto: público UJI, entre ellos
Negociación: le dice que sí, pero que le pase el trabajo de psicología social del año pasado que la lleva pendiente
Consecuencias: le pasa el trabajo pero la compañera de clase los apuntes no
Emociones: muy enfadado y decepcionado
Has aprendido algo: que no piensa pasarle nada más a nadie, hasta que no reciba el primero
0-10: 5

- **ANEXO 4: Cuestionarios contestados por docentes expertos en psicología social**

1º JUEZ/A:

Hola soy Sonia Navarro, alumna de Psicología en la Universidad Jaume I. Estoy cursando actualmente el máster de Intervención y Mediación Familiar y estoy haciendo mi **Trabajo Final de Máster** con Francisco Fuertes Martínez. Mi trabajo trata sobre las destrezas sociales basado en Incidentes Críticos protagonizados por jóvenes universitarios.

Hemos creado varias categorías y subcategorías para el análisis y codificación de los incidentes en nuestro trabajo, pero en la categoría de relación/intimidad (entre el que pide y el que concede un favor) tenemos dudas (en la ordenación de sus subcategorías), y por consejo de Francisco recurro a ustedes para que me den su opinión como psicólogos sociales ejerciendo de jueces.

En la columna de la izquierda tenemos una lista (ordenada alfabéticamente) de tipos de relación con personas con las que podemos encontrarnos en el día a día. Le solicito que las ordene del 1 al 11, siendo el 1 la relación que conlleva menor intimidad y siendo el 11 el de mayor intimidad. Anote o marque (como prefiera) los números del 1 al 11 en las columnas de la derecha. Los valores no pueden repetirse.

1 (poca relación/intimidad)-----11 (muchísima)

TIPO DE RELACION	GRADO de INTIMIDAD (1: mínima; 11: Máxima)	
Amigo/a	9	
Compañero/a de clase	2	
Compañero/a de piso	10	
Compañero/a de trabajo	8	
Desconocido/a	5	
Expareja	1	
Familiar	7	
Jefe/a, supervisor/a laboral	4	
Pareja	11	
Profesor/a supervisor/a de prácticas	3	
Vecino/a	6	

A continuación puede explicarme o aclarar si lo desea (no es necesario), por qué ha numerado con un valor numérico u otro determinada subcategoría.

Aclaraciones:

COMENTARIOS:

Muchas gracias por su ayuda,

Saludos

2º JUEZ/A:

Hola soy Sonia Navarro, alumna de Psicología en la Universidad Jaume I. Estoy cursando actualmente el máster de Intervención y Mediación Familiar y estoy haciendo mi **Trabajo Final de Máster** con Francisco Fuertes Martínez. Mi trabajo trata sobre las destrezas sociales basado en Incidentes Críticos protagonizados por jóvenes universitarios.

Hemos creado varias categorías y subcategorías para el análisis y codificación de los incidentes en nuestro trabajo, pero en la categoría de relación/intimidad (entre el que pide y el que concede un favor) tenemos dudas (en la ordenación de sus subcategorías), y por consejo de Francisco recurro a ustedes para que me den su opinión como psicólogos sociales ejerciendo de jueces.

En la columna de la izquierda tenemos una lista (ordenada alfabéticamente) de tipos de relación con personas con las que podemos encontrarnos en el día a día. Le solicito que las ordene del 1 al 11, siendo el 1 la relación que conlleva menor intimidad y siendo el 11 el de mayor intimidad. Anote o marque (como prefiera) los números del 1 al 11 en las columnas de la derecha. Los valores no pueden repetirse.

1 (poca relación/intimidad)-----11 (mucho)

TIPO DE RELACION	GRADO de INTIMIDAD (1: mínima; 11: Máxima)											
	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Amigo/a	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Compañero/a de clase	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Compañero/a de piso	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Compañero/a de trabajo	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Desconocido/a	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Expareja	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Familiar	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jefe/a, supervisor/a laboral	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Pareja	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Profesor/a supervisor/a de prácticas	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Vecino/a	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

A continuación puede explicarme o aclarar si lo desea (no es necesario), por qué ha numerado con un valor numérico u otro determinada subcategoría.

Aclaraciones:

COMENTARIOS:

Muchas gracias por su ayuda,

Saludos

3º JUEZ/A:

Hola soy Sonia Navarro, alumna de Psicología en la Universidad Jaume I. Estoy cursando actualmente el máster de Intervención y Mediación Familiar y estoy haciendo mi **Trabajo Final de Máster** con Francisco Fuertes Martínez. Mi trabajo trata sobre las destrezas sociales basado en Incidentes Críticos protagonizados por jóvenes universitarios.

Hemos creado varias categorías y subcategorías para el análisis y codificación de los incidentes en nuestro trabajo, pero en la categoría de relación/intimidad (entre el que pide y el que concede un favor) tenemos dudas (en la ordenación de sus subcategorías), y por consejo de Francisco recurro a ustedes para que me den su opinión como psicólogos sociales ejerciendo de jueces.

En la columna de la izquierda tenemos una lista (ordenada alfabéticamente) de tipos de relación con personas con las que podemos encontrarnos en el día a día. Le solicito que las ordene del 1 al 11, siendo el 1 la relación que conlleva menor intimidad y siendo el 11 el de mayor intimidad. Anote o marque (como prefiera) los números del 1 al 11 en las columnas de la derecha. Los valores no pueden repetirse.

1 (poca relación/intimidad)-----11 (mucho relación/intimidad)----

TIPO DE RELACION	GRADO de INTIMIDAD (1: mínima; 11: Máxima)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Amigo/a										10	
Compañero/a de clase								8			
Compañero/a de piso							7				
Compañero/a de trabajo									9		
Desconocido/a		2									
Expareja	1										
Familiar						6					
Jefe/a, supervisor/a laboral				4							
Pareja											11
Profesor/a supervisor/a de prácticas					5						
Vecino/a			3								

A continuación puede explicarme o aclarar si lo desea (no es necesario), por qué ha numerado con un valor numérico u otro determinada subcategoría.

Aclaraciones:

COMENTARIOS:

Muchas gracias por su ayuda,

Saludos