

LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL AULA

Por Alberto Guerrero Armas.

1. Introducción

Los antecedentes históricos del estudio de las habilidades sociales se sitúan en dos momentos del siglo XX:

- La década de los años 20, cuando se trabajaba sobre la denominada inteligencia social;
- La década de los 60, cuando cobra relevancia en la investigación psicológica el enfoque del procesamiento de la información, tomando como analogía el cerebro humano y el ordenador.

Aparece así el término “habilidad social”.

2. Las Habilidades Sociales

2.1. Concepto de “Habilidad Social”

La definición del término ha tenido diferentes enfoques y explicaciones técnicas. Se ha llamado conducta asertiva, competencia social, conducta segura, etc. Hoy, el término más comúnmente aceptado es el de Habilidades Sociales.

Se pueden definir como “aquellos comportamientos eficaces en situaciones de interacción social”. El concepto de eficacia comprendería lo siguiente:

- Eficacia para lograr objetivos de la respuesta (eficacia de objetivo);
- Eficacia para mantener o mejorar la relación con la otra persona en la interacción (eficacia en la relación) ;
- Eficacia para mantener la autoestima (eficacia en el autorrespeto).

2.2. Componentes

La competencia social, pues, forma parte de la conducta adaptativa del sujeto. Esta última incluye destrezas de funcionamiento independiente, desarrollo físico, desarrollo del lenguaje, así como competencias académicas funcionales.

Si nos centramos en el contexto educativo, las destrezas sociales incluyen:

- Las conductas interpersonales (aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, etc.);
- Las conductas relacionadas con el propio individuo (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.);
- Las conductas relacionadas con la tarea (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.);
- La aceptación de los compañeros.

2.3. Aplicaciones

Sus aplicaciones se extienden a todo tipo de situaciones y colectivos:

- En El Ámbito Educativo: se aplican programas en centros escolares para desarrollar habilidades básicas, mejorar las relaciones entre compañeros o profesor-alumno, o como métodos de prevención del consumo de drogas;
- En El Ámbito Comunitario: se aplican a diversos colectivos (mujeres, tercera edad, situaciones de riesgo.....). Se pretende el aprendizaje de habilidades básicas para mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación y la adaptación al ámbito comunitario;
- En El Ámbito Clínico: se utilizan para facilitar la integración y el ajuste social. Las áreas de aplicación corresponden a problemas muy diversos fobias social, problemas de adaptación social, toxicomanías,...;
- Formación Profesional: sobre todo la de aquellos cuya actividad central consiste en interacciones sociales. El aprendizaje del rol profesional debe integrar los conocimientos teóricos y prácticos de su disciplina, así como habilidades sociales de comunicación. Esta integración puede mejorar la consecución de los objetivos profesionales.

2.4. Las Habilidades Sociales y la asertividad

En la práctica, es lo mismo tener una conducta socialmente hábil que asertiva. Asertividad es decir lo que sinceramente se piensa, lo que a uno le parece justo pero sin faltar a los derechos de los demás. Está muy relacionada con la sinceridad, con la valentía y con el respeto.

Contra la asertividad podemos pecar de más o de menos. Por el lado del exceso está la agresividad, y por el lado del defecto está la inhibición. Sin embargo, el concepto de asertividad no es invariable sino que es relativo, dependiendo del contexto cultural donde se de la conducta.

Hay una serie de conductas, denominadas pensamientos necesarios para poder resolver problemas interpersonales, y que se aprenden, es decir, no son innatos al ser humano, y su aprendizaje y asimilación, nos conduce a una mayor asertividad. Estas conductas son:

- Pensamiento causal: es la capacidad de diagnóstico, de decir cuál es el problema que existe. Es damos cuenta de qué terreno pisamos, es la capacidad de determinar bien dónde está la causa o raíz de un problema.

Es obvio que sin pensamiento causal no se puede empezar a solucionar problemas.

- Pensamiento alternativo: es la capacidad de imaginar el mayor número posible de soluciones a un problema. Todo problema, es decir, toda situación difícil, tiene más de una solución posible y, algunas veces, muchas.
- Pensamiento consecuencias: es la capacidad de adelantarse a los acontecimientos y prever las consecuencias de un hecho o de un dicho, antes de hacerlo o decirlo. Hegel decía que la mayor señal de madurez humana es prever las consecuencias y asumirlas. Preverlas es indispensable para las habilidades sociales, por ejemplo, para poder imaginar cómo reaccionará mi pareja si le digo esto, cómo contestará el jefe si le pido hoy un aumento de sueldo.
- Pensamiento medios-fin: es la capacidad de trazarse objetivos y de seleccionar los mejores medios para conseguirlos.
- Pensamiento de perspectiva: es la capacidad de ponerse en el lugar de otro, es vencer el egocentrismo inmaduro, es poder comprender lo que está pensando el otro, aunque este otro no tenga razón o exista un enfrentamiento con él en ese momento. Es el pensamiento más difícil de los cinco, pero también es el más necesario.

En conclusión, estos cinco estilos de pensamiento se pueden aprender. Nadie los tiene por nacimiento y nadie es incapaz de aprenderlos. Se aprenden como se aprende un idioma, a nadar, a conducir un coche. La mayoría de nosotros los hemos aprendido de manera informal.

3. Conductas socialmente hábiles

- Quejas:

Con frecuencia se considera que la gente que expresa quejas es grosera, dura o insensible. Sin embargo, el hecho de expresar quejas es una importante habilidad social que requiere tacto para saber hacerlo en el momento apropiado, y debiera tener un propósito positivo.

Algunos expertos de la salud mental han sugerido que expresar quejas sirve como medio de control para prevenir manifestaciones de frustración y rabia. Los niños que son capaces de expresar quejas de forma constructiva tienen la capacidad de verbalizar sus preocupaciones y de rectificar las condiciones aversivas de su medio ambiente.

La recompensa por expresar quejas puede ser doble. En primer lugar, el expresar quejas sirve para eliminar o reducir la irritación y la ansiedad, contribuyendo así a la sensación de bienestar general. Así pues, los individuos que saben expresar

quejas verbalmente y de forma organizada son más objetivos cuando reciben quejas de los demás.

Cuando analizamos el contenido de una queja que alguien nos hace, nos damos cuenta de las cosas que hacemos y que afectan a los demás de forma negativa. Con frecuencia, una respuesta apropiada a una queja mejorará la naturaleza de la interacción inmediata y nos dará información del modo en que debemos comportarnos en interacciones futuras.

- Dar una negativa o decir no:

No siempre resulta fácil decir no. Algunas veces una persona puede que no se sienta capaz de negarse a un amigo o a un familiar.

La capacidad para negarse a las demandas de otro de forma no punitiva y diplomática requiere mucha habilidad. La persona que constantemente cede ante las peticiones de los demás, independientemente de que sean o no apropiadas, algunas veces es considerada como un *ratón* o como una persona fácil *de vencer*. Cuando una persona dice no en el momento apropiado, expresa cómo se siente en relación a una petición o invitación.

Los investigadores han hallado que los individuos que carecen de la capacidad de negarse a peticiones se sienten con frecuencia defraudados, frustrados y resentidos.

- Pedir favores:

Con cierta frecuencia nos encontramos ante situaciones en las que pedimos favores a los demás. Tanto si le preguntamos a un extraño una dirección como si pedimos una información a la telefonista, estamos, de hecho, pidiendo un favor.

En muchos casos, el simple sentido común nos hace conscientes de que incluso un cambio muy pequeño en el modo en que formulamos una petición puede tener un efecto importantísimo en la forma en que éste es percibido. Así, con un mínimo de sentido común, podemos incrementar las posibilidades de que los demás respondan de forma positiva a nuestras peticiones.

Aumentando estas habilidades a través del aprendizaje y comprendiendo las estrategias de la interacción humana, podemos llegar a ser bastante expertos en el arte de formular peticiones. Está de más decir que las gratificaciones que pueden obtenerse con la adquisición de tal habilidad pueden ser incontables.

- Preguntar por qué:

Uno de los errores más comunes que cometemos en nuestras interacciones diarias con los demás es no preguntar por qué.

Cuando preguntamos por qué, lo que esencialmente estamos haciendo es pedir información adicional sobre una situación, un enunciado o una interacción. Esta información puede ayudar a aclarar ambigüedades, equivocaciones y malentendidos que podrían dar lugar a situaciones desagradables o vergonzosas. Al preguntar por

qué, obtenemos una información nueva que puede influir en nuestras decisiones y en el curso de la acción que elijamos.

Tanto en los niños como en los adultos, preguntar por qué sirve de medio para obtener información adicional sobre un asunto. Sin embargo, en los jóvenes, la importancia de desarrollar la capacidad de preguntar por qué de forma apropiada tiene incluso más trascendencia. La pregunta no sólo mejora la toma de decisiones, sino que, en general, también sirve como valioso instrumento para aprender.

Las respuestas a las preguntas por qué llenan los vacíos de información. El hecho de pensar en las causas y en los efectos ayuda a desarrollar las habilidades de razonamiento y juega un papel en el desarrollo de la capacidad de toma de decisiones y otras capacidades cognitivas.

- Solicitar cambio de conducta:

Algunas veces es importante dejar que los demás sepan que su comportamiento nos molesta o trastorna. Esto no siempre es fácil de hacer puesto que, a veces, la gente se siente amenazada y reacciona de forma defensiva. Sin embargo, otras veces el individuo no es consciente de que hace algo que es molesto.

En esta situación, un comentario o una petición hecha diplomáticamente puede ser una información bien recibida. En la mayor parte de los casos, el acto de solicitar un cambio en la conducta de otra persona puede ser mutuamente beneficioso. La persona que hace la petición puede ser capaz de cambiar una situación incómoda, y la persona a quien se le solicita el cambio recibe una información necesaria.

Los estudios sobre el contenido de la interacción diádica han establecido que cuando la gente se comunica entre sí, constantemente registra las reacciones del otro y adapta su propio comportamiento en consonancia.

Una petición de cambio de conducta realizada con habilidad puede servir de medio más inmediato de facilitación de este procedimiento. Es importante subrayar que las tentativas hechas de manera impulsiva y sin tacto pueden dar como resultado que la otra persona se sienta intimidada, enfadada o que esté a la defensiva.

- Defender los propios derechos:

Cuando oímos a la gente hablar sobre la asertividad, con frecuencia se refieren a la defensa de los propios derechos. Si bien la asertividad implica una gama más amplia de comportamientos y situaciones, parece que el hecho de defender los propios derechos pone claramente a prueba la capacidad de ser asertivo.

Específicamente, defender los propios derechos se refiere al acto de afirmación de uno mismo en situaciones en las que han sido infringidos o violados por otros, bien a propósito o accidentalmente.

Aprender a defender los propios derechos es, en realidad, un proceso con tres etapas:

1. En primer lugar, el individuo debe llegar a ser consciente de sus derechos, debe comprenderlos. Este aspecto es una cuestión del desarrollo, puesto que la adquisición de esta comprensión depende del desarrollo intelectual así como del desarrollo social;

2. En segundo lugar, el individuo debe ser capaz de comprender cuando, de hecho, se han violado sus derechos;

3. En tercer lugar, una vez que el individuo comprende cuáles son sus derechos y cuándo están amenazados, es sumamente importante aprender a comunicar a los demás que están infringiendo los propios derechos personales.

La habilidad con que un individuo es capaz de hacer esto es otro aspecto de la capacidad para defender los propios derechos de forma apropiada.

- Interacciones con estatus diferente

Generalmente, las diferencias de estatus implican las estructuras jerárquicas que se crean en los grupos, asignando unos niveles de prestigio más elevados a ciertos individuos o subgrupos que a otros. Estas diferencias de estatus proceden de variables tales como el grado en que un individuo es tomado en estima o afecto, la autoridad y poder de un individuo dentro de un grupo y la edad del individuo.

Las diferencias de estatus juegan un importante papel en nuestra comunicación diaria. Cuando hacemos una entrevista o, incluso, cuando hablamos con un vendedor de unos grandes almacenes, nos hallamos en una interacción con estatus diferentes.

En todos estos ejemplos, la forma en que abordamos a la otra persona es algo distinta a la forma en que nos dirigimos a un compañero. Sea por respeto a la persona y a su posición, sea por el protocolo establecido, con frecuencia existe la necesidad de adaptar lo que decimos, así como la forma en que lo decimos para que se ajuste al estatus de la persona a la que nos dirigimos.

- Tomar decisiones:

Probablemente, se piensa que es fácil tomar una decisión simple como por ejemplo, qué ropa ponerse, qué hacer o qué comprar. Pero para mucha gente esto no es así. Sin embargo, el problema se vuelve mucho más difícil cuando se debe hacer una elección cuyo resultado puede tener unas consecuencias importantes. Sea cual sea la decisión, tener la capacidad para decidir de forma inteligente, sin vacilar, o aplazar la toma de decisión, es una habilidad vital.

Socialmente, a las personas que mejor toman las decisiones se las suele considerar de forma positiva y se las reconoce como competentes, seguras de sí mismas y organizadas. Muchas veces, a los individuos que destacan por su capacidad de tomar decisiones se les escoge como líderes de grupos, clubes o actividades. De esta forma, a esta capacidad se le asocia con un gran premio, es decir, el estatus social.

- Interacciones de grupo:

Entendemos por interacciones de grupo las situaciones en las que tres o más individuos se comunican entre sí. Es precisamente esto lo que hace que las interacciones de grupo resulten algo más difíciles que las interacciones diádicas. Es decir, hay más gente a la que dirigirse verbal y no verbalmente y a la que prestar atención. En las conversaciones de uno a uno generalmente es más fácil seguir el hilo de lo que se dice y de cómo se dice. En las interacciones de grupo, este proceso se vuelve más complicado.

En las interacciones de grupo se amplían las reglas que rigen en la comunicación diádica. Cada participante debe aprender la forma de compartir las

manifestaciones del que habla y evitar monopolizarlas. Al mismo tiempo, los participantes deben asegurarse de que forman parte de la interacción. Además, cada participante debe responsabilizarse de que sus contribuciones sean pertinentes con el interés del grupo.

Las interacciones de grupo también tienden a incrementar la susceptibilidad e inseguridad de un individuo en la participación social. La persona que generalmente evita comprometerse en interacciones sociales diádicas con frecuencia, es aún más reticente en un grupo. De hecho, no es extraño que una persona sea capaz de participar en diadas sociales y que experimente ansiedad e inseguridad en interacciones de grupo.

Son tres los aspectos principales que se deberían tener en cuenta en las interacciones de grupo:

1) Es muy importante que escuchéis lo que cuentan los demás. Esto no sólo os permitirá saber lo que sucede, sino que también hará que ellos sepan que os interesa lo que cuentan;

2) Deberéis ser asertivos, hablar con voz firme cuando queráis contar algo. Si no lo hacéis, los demás no sabrán lo que pensáis y vosotros no seréis capaces de contarles las cosas que creáis que son importantes.

Por otra parte, debéis tener cuidado de no hablar demasiado e impedir que así los demás tengan la oportunidad de hablar. Cuando suceda esto, la gente perderá interés por lo que contéis. También es importante que os aseguréis de que lo que estáis diciendo está relacionado con lo que el grupo está discutiendo o haciendo.

3) Cuando participéis, escuchando y hablando, en una interacción de grupo, es importante que incluyáis a tantos miembros del grupo como os sea posible. Si termináis prestando atención o hablando tan solo a una persona, puede que el resto de la gente pierda interés. Si queréis hablar con alguien en particular, disponedlo de forma que podáis hacerlo más tarde

- Afrontar la resolución de conflictos:

En la interacción humana se considera que la capacidad para resolver conflictos es una habilidad madura y conveniente que puede ser de gran provecho para el individuo. Puesto que el conflicto es una parte integrante de la interacción social, la capacidad para afrontarlo eficazmente contribuye a un medio ambiente social más sano, más productivo.

En muchas sociedades, a los individuos que son capaces de resolver conflictos se les considera sumamente humanitarios y protectores de la conciencia social. Por ello, la habilidad implicada en la resolución de conflictos no sólo, se centra en un proceso particular de resolución y cambio, sino que también abarca consideraciones sobre las actitudes.

También es importante señalar que las discusiones y los desacuerdos son frecuentemente la consecuencia de una necesidad de confirmación social de nuestras creencias y actitudes. Cuando nuestras opiniones no son compartidas, sentimos una disonancia que necesita resolverse.

Un aspecto importante de la madurez social es la comprensión y la capacidad de aceptar el hecho de que siempre existirá cierto grado de ambigüedad o

incongruencia. En otras palabras, la gente necesita aprender, darse cuenta y sentirse bien ante la idea de que no todos los problemas tienen solución.

4. Entrenamiento

El entrenamiento en habilidades sociales está integrado por un conjunto de técnicas cuya aplicación está orientada a la adquisición de aquellas habilidades que permiten a los sujetos lograr interacciones sociales satisfactorias en su contexto cotidiano.

Las técnicas más utilizadas en los entrenamientos son las siguientes:

- Instrucciones. Son explicaciones claras y concisas, centradas en conductas objeto de entrenamiento;
- Modelado. Consiste en la representación por parte de un modelo de patrones eficaces de conductas que son objeto de entrenamiento;
- Ensayo conductual. El objetivo es que la persona adquiera la conducta en una interacción social con otros interlocutores;
- Retroalimentación. Se trata de dar información útil y correcta acerca de la actuación en el ensayo conductual. Debe realizarse de forma inmediata a la realización del ensayo;
- Refuerzo. Consiste en proporcionar motivación para lograr mejoras en el comportamiento objeto de entrenamiento. Ha de aplicarse de forma inmediata y contingente a la conducta deseada;
- Estrategia de generalización. El fin es que las conductas objetivo se desarrollen en momentos y contextos diferentes a los entrenados, es decir, que puedan manifestarse en todo tipo de situaciones reales y con un estilo personalizado.

5. Conclusión

En definitiva, lo que en este artículo hemos tratado de plantear es una serie de mecanismos que nos ayuden a enfrentar a nuestros alumnos/as con las habilidades sociales.

Como hemos visto, estos comportamientos pueden ser aprendidos y le serán de utilidad tanto en sus relaciones interpersonales en el aula y en el aprovechamiento de su periodo escolar, como también en la vida real.

6. Bibliografía

- Caballo A. (1988). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro;

- Costa, M. y López, E. (1991). *Manual para el educador social 1*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales;
- Goldstein, A.P., Sprahkin, R.P., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades Sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Martínez Roca;
- Kelly, J.A. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Descleé de Browser;
- Monjas, I. (1993). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar*. Valladolid: Trilce;
- Monjas, I. (1994). *Evaluación de la competencia social y las habilidades sociales en edad escolar*. En M.A. Verdugo. *Evaluación curricular*. Madrid: Siglo XXI;