

¡Qué Horror!

La Retroalimentación Visual en el Entrenamiento en Habilidades Sociales



Quino Villa Bruned

Junio de 2001



1. Introduciéndonos en el tema.

—Muy fácil. Evitando salir —dice ella.

—O sea, Sandra, que te da miedo verte ahí en la pantalla de TV —le digo.

—¡Claro, Quino! A todo el mundo le da cosa.

—Pues cuando evitas enfrentarte a un miedo, lo que ocurre es que lo estás reforzando negativamente.

—No *pillo*.

—Trataré de explicártelo despacio, Sandra. Tú sientes vergüenza, estrés, molestias varias cada vez que una la cámara te graba, y la pantalla te devuelve una imagen tuya. Conoces la manera de evitar esas molestias: escapando de la cámara, tapándote la cara, echándole un grito al intrépido *voyeur* o... Esos recursos funcionan a corto plazo, y acaban logrando tu objetivo; puesto que el aparecer en la pantalla resulta desagradable para ti, esas reacciones tuyas momentáneamente hacen desaparecer la situación desagradable, pero en el fondo refuerzan tu miedo de una manera negativa.

—No acabo de entender lo del refuerzo negativo.

—Tus padres te dan paga, ¿no?

—Ayer mismo. Y lo mío me ha costado ganarla.

—La paga, Sandra, imagino que reforzaría positivamente tu manera de comportarte.

—Eso, Quino, lo entiendo, porque el dinero es un estímulo positivo, especialmente cuando no se tiene un duro.

—Pues otra manera de reforzar es haciendo desaparecer un estímulo negativo o desagradable. Entonces el refuerzo actúa en negativo, ¿entiendes?

—Parece que voy *pillando*. Vamos que cuando me aparto para no aparecer en la pantalla de TV, evito la vergüenza que ese hecho me provoca de manera instantánea, pero según dices tú, cada vez tendré más miedo, porque éste se debe reforzar *ne-ga-ti-va-men-te*.

—Eso mismo, Sandra. Te ha quedado perfecta la explicación.

—Me estás reforzando positivamente ahora, ¿no es eso? —se ríe.



2. ¿A cuento de qué un circuito cerrado de TV?

Para entrenar determinados comportamientos complejos necesitamos de una serie de estrategias que faciliten dicho proceso. Nos hallamos en el contexto de las habilidades sociales. Ya en los años 70 Goldstein diseñó lo que se conoce como **Módulo de Aprendizaje Estructurado**; se trata de una serie de técnicas que posibilitan entrenar de manera sistemática destrezas y habilidades sociales determinadas. Ese módulo integra muy diversas estrategias que vamos a describir ahora.



Información.

Imaginemos que deseamos entrenar una habilidad básica aunque a la vez compleja, por ejemplo, la escucha activa. La defino como compleja pues supone la implementación de varias habilidades básicas, como actitud de interés por lo que dice la otra persona, contacto ocular, proxémica adecuada (ni muy lejana ni demasiado cercana), inclinación del tronco también adecuada (ni tímida ni agresiva), gestos de asentimiento, respeto por los turnos de habla... Ahora, de paso que estábamos *imaginando*, en realidad, estaba dando información sobre la habilidad de *Escucha Activa*.



Role Playing.

Supone representar una situación en la que alguno de los personajes asume el rol de escuchador activo.



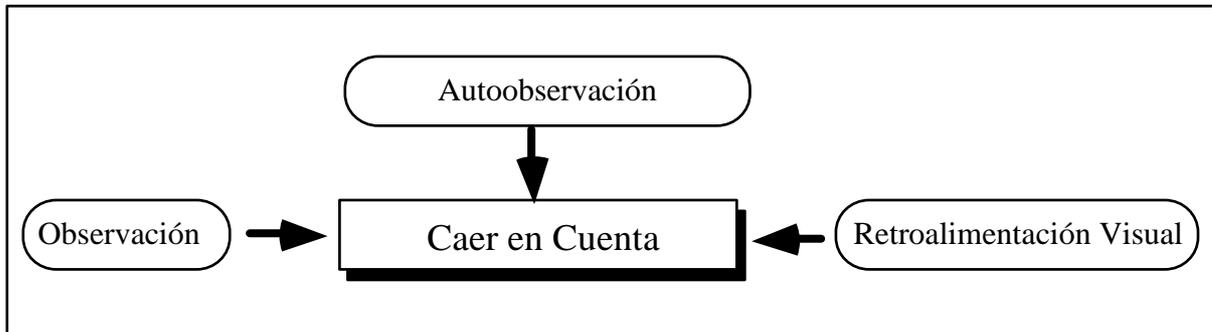
Modelado.

Es muy probable que la persona que interpreta ese papel yerre, o no sepa cómo continuar en un momento determinado, o cómo superar un error. Entonces la persona que está conduciendo el entrenamiento puede ponerse en su lugar, asumiendo el papel correspondiente. Modelado no significa sino aprendizaje por observación de modelos, en el cual el modelo —una persona competente, aunque tampoco demasiado pues entonces se perdería el carácter realista, de persona normal— no sólo muestra cómo actuar sino, y sobre todo, que sabe ceder control a quien está aprendiendo.



Retroalimentación.

Estamos hablando de caer en cuenta de cómo se reacciona ante una situación determinada.



Aunque la propia autoobservación supone un primer paso para mejorar cualquier tipo de actuación, en realidad la retroalimentación proviene de otras personas: su punto de vista sirve de contraste al mío propio, y me enriquece, y más cuando los observadores se fijan en determinados aspectos que han sido previamente señalados por la persona que dirige el entrenamiento.

Llegados a este punto necesitamos hablar de la retroalimentación visual como complemento adecuado a la retroalimentación facilitada por las y los observadores, y nunca como algo que pueda sustituir a ésta.

Volvamos de nuevo con Sandra. Es ella quien ahora está llevando a cabo el *role-playing* de escucha activa, mientras otro compañero de curso le está haciendo una confidencia. Quino, el conductor, ha detenido la representación, preguntando al grupo si alguien quiere hacerle alguna sugerencia a Sandra:

—Sandra, tus ojos verdes son realmente seductores —sonriendo—, pero creo que miras a tu *compa* de una manera demasiado fija, no sé, sin pestañear. Si a mí me miraras de esa manera, creo que me aturdirías.

Mientras el grupo ríe la salida de Javier, a Sandra le han salido los colores: aunque ha comprendido el mensaje de su compañero, ella no es consciente de haber estado mirando de esa manera. Ahora es cuando la retroalimentación audiovisual puede cumplir su cometido. Quino había estado grabando toda la secuencia. Ha buscado la escena, y le ha dicho a Sandra:

—Parece que no acabas de creerte lo que acaba de confesarte Javier, ¿no?

—No sé, yo creo que he mirado bien.



—No lo has hecho mal, Sandra, pero puedes mejorar. Trata de pestañear un poco más; trata de no fijar tanto tu mirada en los ojos de tu compañero. Vas a ver cómo acabas de hacerlo.

El verse una misma actuando —Sandra está viendo un primer plano en cámara casi subjetiva¹— facilita que el contraste aportado por las y los observadores resulte más operativo, en definitiva, que resulte más fácil su interiorización.

Estábamos hablando antes de las técnicas del Modelo de Aprendizaje Estructurado. Habría otras que no hemos comentado, y que voy a describir muy brevemente, ya que la que tenemos entre manos es otra cuestión ligeramente diferente.



Refuerzo verbal/social.

—Muy bien, Sandra. Creo que has mejorado mucho



Modelado encubierto.

Cuando Quino ha ocupado, antes, el puesto de Sandra, y ha interpretado un papel determinado, Sandra lo ha mirado, y se ha imaginado a ella misma en ese preciso instante. De esta manera Sandra se ha anticipado mentalmente a esa situación, con lo cual cuando deba interpretarla de manera real, es probable que le resulte mucho más fácil.



Generalización.

Quino acordará con el grupo-clase una serie de situaciones, cada cual más compleja. Aunque la verdadera generalización tendrá lugar en los contextos de la vida real, lejos del aula, y del IES. No es broma. En realidad el taller está centrado en habilidades implicadas en la seducción, en la intimidad con la otra persona. Y si todo va bien Sandra preparará el terreno para concertar una cita con... Prefiere no decir de quién se trata, por si luego no resulta.

Claro que, antes de concertar una cita, hay que manejarse bien con diversas habilidades; no sólo de escucha activa, sino otras como los mensajes autoreveladores, o los mensajes “yo” o de expresión de sentimientos, por poner un ejemplo.

Hace un instante, y en la zona de copas, acaba de regalar un mensaje “yo” a Jorge:

¹ La cámara subjetiva se define como aquella toma en la que la mirada del actor o actriz coincide con el eje de cámara; a efectos prácticos, que mira a la cámara, es decir, a quien lo está viendo. Es muy propio del lenguaje televisivo, y más selecto en el fílmico.



—Me chifla, Jorge, que seas así. Gracias por lo de esta mañana. ¡Ah, y si algún día me encapricho contigo, por favor, no me lo pongas muy difícil!, ¿vale?

Y le ha dado un inesperado achuchón. Jorge se ha quedado confuso:

—¡Esta tía está como una auténtica regadera! —pensando para sí, y algo perplejo.

Y es que Sandra está generalizando pero de qué manera habilidades de las que, si esta misma noche surge la más mínima oportunidad, pondrá en marcha con el chico de sus sueños. Antes de salir de casa, ha practicado unas cuantas veces delante del espejo; el espejo, como el circuito cerrado de TV, facilita la interiorización de una habilidad determinada y devuelve una imagen del nivel de competencia, aportando una buena dosis de seguridad.



3. ¿Cómo vencer el miedo a verse en la pantalla de TV?

Hemos dicho antes que este miedo se refuerza negativamente a través de la evitación. Pues pensando con lógica, *evitando la evitación*, esto es, eliminando el refuerzo negativo y exponiéndonos a la situación, acabaremos acostumbrándonos al miedo, haciéndolo progresivamente más llevadero.

Estoy hablando de la técnica de **la exposición**, y a dos niveles:

- ♦ exposición *in vivo*.
- ♦ exposición encubierta o en imaginación.

Debemos tener en cuenta que cualquier persona, al verse aparecer en la TV, tiende a magnificar sus defectos, sus complejos, y muy especialmente los y las jóvenes adolescentes. Ahí ha estado precisamente la trampa de las campañas de Whisky DYC, “gente sin complejos”: los estudios de mercado confirmaron lo que ya de antemano había descrito la Psicología Evolutiva; pusieron esa grosera idea al servicio de la mercadotecnia y, aunque la gente creía que ese tipo de carteles fuera dirigido a personas más adultas, donde hizo mella fue entre *la gente con complejos*: en las y los jóvenes preadolescentes.

Pero pasemos a describir brevemente el modelo de intervención que pretende, en cuestión de 10 ó 15 minutos, que las y los jóvenes adolescentes de un grupo-clase venzan la reactividad al medio vídeo.



1. Información previa.

- ♦ Se explica cómo los miedos se refuerzan negativamente.
- ♦ Y cómo en situaciones grupales resulta más fácil superarlos.



- ♦Deberemos explicar también por qué resulta importante poder utilizar la retroalimentación visual en el entrenamiento en habilidades sociales.



2. Autoregistro de exposiciones repetidas.

Se facilita a cada alumno/a un autoregistro (aparece más adelante) en cuyo eje de abscisa se representa el nivel de reactividad en unidades USA (unidades subjetivas de ansiedad). El 0 significaría ausencia total de reactividad, algo irreal, ya que siempre deberemos convivir con un nivel residual de ansiedad, diferente para cada persona, y que estará en función de la situación. El 100 puede significar un nivel de ansiedad exagerado, tanto que podría ser equiparado al ataque de pánico (éste se vivencia tan insoportable que suele ir acompañado de desmayo, e incluso de pérdida momentánea de conciencia).

En el eje de ordenadas se señalan distintas situaciones:

- ♦LB (línea de base): Nivel de ansiedad sentido antes de comenzar las exposiciones.
- ♦El 1 (exposición en imaginación nº1): Me imagino apareciendo ahí delante, en la pantalla de TV, y ante el grupo, en un primer plano.
- ♦El 2 (exposición en imaginación nº2): Ahora, además de aparecer, no puedo escaparme. Incluso si intento taparme la cara, o moverme, eso penaliza y luego deberé aparecer más tiempo en pantalla.
- ♦ER 1 (exposición real nº 1): La cámara encuadra a cada miembro del grupo, y durante unos 20 segundos debe exponerse, no apartando la mirada y, por supuesto, no evadiendo su mente de esa realidad.

Es importante no comenzar a suertes por cualquier persona. Quien dirige el entrenamiento previamente, se ha dado una vuelta, obteniendo disimuladamente los 3 primeros registros (el de la línea de base, y los dos de exposición en imaginación). Ha detectado las 3 ó 4 personas que puntúan más bajo; debe comenzar con ellas, pues servirán de modelos para el resto. Así mismo, habrá seleccionado aquellas 3 ó 4 que puntúan más alto: en varias ocasiones les dará la opción de que se expongan, o que lo dejen para luego, sabiendo que no podrán evitar la situación.

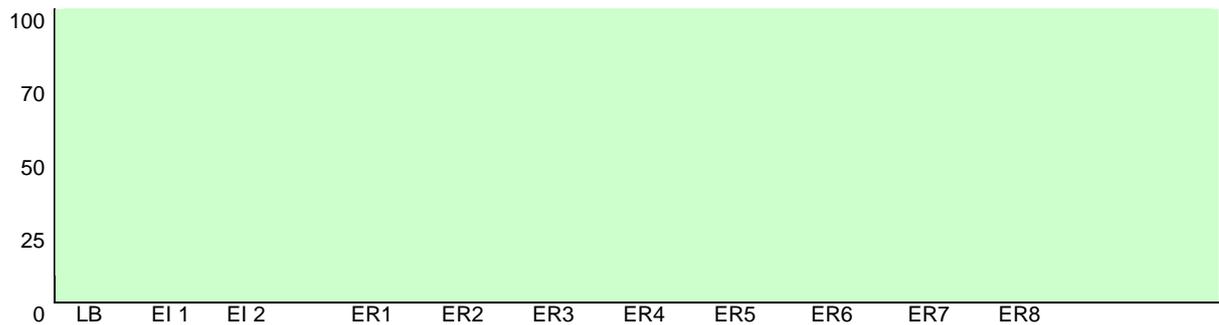
- ♦ER 2 (exposición real nº 2): Ahora, en esta segunda ronda, y comenzando de nuevo por los menos ansiosos, cada cual deberá verbalizar su lenguaje interno durante la exposición:

—*Jo, qué pelos... y qué pinta.*

—*Me veo los mofletes más colorados.*

—*Me da vergüenza mirarme...*

—*Me da vergüenza mirarme, y no pasa nada* —añade el conductor.



Así es como van apareciendo comentarios y bobadas sin importancia. Cada cual se ríe de sus defectos, con lo que la persona se expone a aquello que antes más temía.

Mientras esto ocurre, se va animando a que cada cual vaya practicando el modelado encubierto.

Ni que decir tiene que inmediatamente después de cada exposición, cada persona registra su ansiedad en USA, dibujando la curva. Como ésta siempre desciende al cabo de las 3 ó 4 exposiciones ER, se dan instrucciones para que ese fenómeno sea interpretado como recuperación del control sobre la situación.

Será conveniente en días sucesivos realizar un pequeño recuerdo, justo antes de comenzar las sesiones de entrenamiento en habilidades sociales.

Ni qué decir tiene que cualquier grabación que se haga en clase, al final de la misma será borrada, en presencia de una representación del grupo; y esto debe ser acordado de manera previa, antes de comenzar cualquier entrenamiento.



4. Juegos complementarios.

Yo suelo utilizar, y de manera complementaria a estas exposiciones, dos juegos de animación grupal, en los que cada persona del grupo recibe mensajes positivos de los demás, ya referidos al físico o a valores personales. Estos juegos son:

- ♦ Hay algo que me gusta de ti: en grupos de 4 ó 5 personas.
- ♦ Las margaritas multicolores.

Pero esta es otra historia que dejaremos para otro momento.



5. Evaluación del método.

El método antes expuesto fue diseñado inicialmente en 1993, y revisado con posterioridad. Ha mostrado ser efectivo tanto con grupos de adolescentes como con personas adultas, y ha sido utilizado tanto en contextos clínicos como educativos.

Seguramente la norma fundamental es saber conjugar dos recetas aparentemente contradictorias: no forzar a nadie a lo largo del proceso de exposición, pero al mismo tiempo hacer que ésta resulte irremediable (situación de inescapabilidad). Eso resulta fácil cuando la persona ha comprendido tanto el mecanismo de refuerzo de los miedos, como la necesidad de superar éste, en el contexto del entrenamiento en habilidades sociales.

Quino Villa Bruned.

Maestro, Psicólogo clínico y Sexólogo.

Componente del Proyecto de Formación en Centros "Una Sinfonía Arcoirisada", del IES Pirineos de Jaca.



