



***HABILIDADES SOCIALES. CURSO DE  
AUTOAYUDA***

***Unidad Didáctica Nº 2***

#### **IV Cómo llegar a ser hábil socialmente**

- A) Cuando no somos hábiles socialmente**
- B) Estrategias para llegar a ser hábiles socialmente**
- C) ¿Por qué es bueno que tenga habilidades sociales?**
- D) ¿Tengo yo habilidades sociales?. La asertividad**

#### **V El entrenamiento en habilidades sociales**

- A) ¿De qué se compone el entrenamiento en habilidades sociales?**
- B) ¿Qué se persigue al entrenar en habilidades sociales?**
- C) Procedimiento de aplicación de las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales.**

#### **Ejercicios de Repaso**

## **IV    *Cómo llegar a ser hábil socialmente***

Sentir vergüenza a la hora de pedir un favor, no ser capaz de pedir a alguien que deje de hacer algo que nos molesta, “cortarse” a la hora de expresar una opinión personal en una reunión, no ser capaces de negarnos a hacer algo que no nos apetece... esta y otras situaciones en las que muy a menudo nos vemos inmersos, nos producen ansiedad y dificultan nuestras relaciones sociales.

Todas estas dificultades indican un déficit en habilidades sociales. Pero, tal y como veíamos en la unidad didáctica anterior, esta situación no es invariante, en las próximas páginas veremos cómo podemos modificar estos comportamientos para llegar a ser socialmente hábiles.

### **A) *Cuando no somos hábiles socialmente***

Cómo se suele decir, somos seres sociales por naturaleza. Aprendemos a ser sociables en la infancia, siendo este el mejor momento para iniciarse en el manejo de las habilidades sociales. Somos sociales “por naturaleza”, pero las habilidades sociales no son algo innato, del mismo modo que nacemos con la necesidad de comer y sin embargo debemos aprender a usar los cubiertos, somos comunicativos pero debemos aprender a hablar.

La infancia es el mejor momento para aprender, sin embargo nos relacionamos con los demás durante toda la vida y siempre podemos aprender o mejorar nuestras habilidades sociales.

Comencemos por ver qué no hacen o en qué deben mejorar las personas que no tienen habilidades sociales.

Algunas posibles causas, agrupadas en grandes grupos, pueden ser:

a. *La persona nunca las aprendió:*

Los niños aprenden rápidamente, y la mejor forma de aprendizaje es por observación, los niños *imitan* aquello que ven, por ello durante la infancia los padres se constituyen en los principales modelos a imitar. Aquí encontramos una de las posibles causas de no aprender hhss, unos padres con pocas habilidades sociales ofrecen pocas oportunidades de aprendizaje.

Lo mismo ocurre con padres excesivamente autoritarios, una educación excesivamente rígida que ofrece pocas oportunidades de tomar decisiones, donde la única opinión válida es la del padre (o la madre), puede hacer niños tímidos y por extensión adultos introvertidos y sin habilidades sociales.

b. *La persona conoce cuáles son las habilidades sociales pero existen factores que inhiben o interfieren las hhss*

Una de las principales causas que impiden actuar de la manera socialmente adecuada son los pensamientos inadecuados, también llamados *irracionales*, son una serie de pensamientos negativos que interfieren en la ejecución de la conducta, puesto que generan ansiedad o un nerviosismo exagerado. Estos pensamientos o creencias están muy arraigados en algunas personas, a veces son los mismos padres los que van *enseñando* a sus hijos a tenerlos, así, el concepto de *niño bueno*, en muchas ocasiones es una “buena” forma de enseñar al niño a no ser hábil socialmente, por ej. *siempre* tienes que hacer lo que diga un adulto, tienes que prestar *siempre* tus juguetes, tienes que ser *siempre* el mejor de la clase..en definitiva, todas estas formas de coartar la expresión de emociones y decisiones llegan a convertir a ese *niño bueno* en un *adulto incompetente*.

Otra de las razones es que la persona conozca cuales son las habilidades sociales y sin embargo no sea capaz de diferenciar las situaciones en que debe practicarlas, por ej., el “chistoso”, que no es capaz de percibir en que situaciones deja de ser “gracioso” y comienza a ser pesado.

Personas a las que determinadas situaciones le provocan una ansiedad exagerada, lo que condiciona su comportamiento habilidoso, por ej., una persona puede ser muy hábil socialmente dentro de su círculo de amistades y sin embargo ponerse nervioso ante desconocidos lo que le lleva a actuar de forma inadecuada.

Por último hay personas que a pesar de conocer las habilidades sociales, desconocen o tienen distorsionado el conocimiento de sus derechos, este último punto está muy relacionado con los pensamientos irracionales y las falsas creencias.

En el cuadro siguiente veremos algunos ejemplos de derechos legítimos de la persona (en negrita) y de las suposiciones erróneas asociadas a ellos tradicionalmente:

DERECHOS	SUPOSICIONES ERRÓNEAS
TIENES DERECHO A COMETER ERRORES.	Cometer errores es de incompetentes, debo ser el mejor en todo.
TIENES DERECHO A CAMBIAR DE OPINIÓN	Si cambiamos de opinión pensarán que soy variable y sin personalidad
A VECES TIENES DERECHO A ANTEPONER TUS NECESIDADES A LAS DE LOS DEMÁS	Si antepongo mis necesidades a las de los demás, aunque sólo sea una vez, soy un egoísta.
TIENES DERECHO A DECIR NO	Tengo que acatar siempre lo que digan los demás o la mayoría, de lo contrario no me ayudarán cuando lo necesite.
TIENES DERECHO A NO JUSTIFICARTE ANTE LOS DEMÁS	Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se hace o se siente
TIENES DERECHO A NO RESPONSABILIZARTE DE LOS PROBLEMAS DE LOS DEMÁS	Siempre que alguien tiene un problema tengo que ayudarlo, hay que ser sensible a las necesidades de los otros.

## **B) Estrategias para llegar a ser hábiles socialmente.**

Las habilidades sociales como ocurre con cualquier otra habilidad (nadar, escribir a máquina, practicar un deporte...), se pueden aprender, practicar y mejorar.

Hemos visto algunas de las causas por las que las personas pueden llegar a no ser hábiles socialmente, aunque más adelante tenemos un capítulo dedicado exclusivamente al entrenamiento en hhss, a continuación veremos algunas actitudes que pueden ayudarnos a ir mejorando en la adquisición de comportamientos socialmente habilidosos.

### *a. Buscar modelos adecuados.*

Como ya explicábamos con anterioridad, la observación es una de las formas de aprendizaje más efectiva (aprendizaje vicario), ver como alguien realiza una conducta y los resultados que obtiene con ella, puede mostrarnos como se hace y animarnos a imitar a esa persona en situaciones similares.

Sin embargo, la elección de un modelo adecuado es importante, vamos por qué:

Si elegimos un modelo “perfecto”, o excesivamente eficaz, podemos no identificarnos con él, llegar a ser como ese *héroe* que sabe lo que hacer en cada momento, que se convierte en el centro de cada reunión, que nunca se equivoca..., puede percibirse como una meta inalcanzable, lo cual nos creará frustración y desistiremos en nuestro intento de llegar a ser como él/ella..

Si elegimos un modelo eficaz pero con mala actitud hacia el observador, le ignora, discrimina o se burla considerándolo incompetente, el observador tampoco aprenderá de él, puesto que la situación le generará malestar e incluso ansiedad.

¿Cuál será entonces el modelo adecuado?: Aquel que guarde cierta similitud con el observador en aspectos como:

- Edad, sexo, clase social...
- El que muestra un esfuerzo progresivo hasta acabar resolviendo satisfactoriamente la situación
- Que el observador tenga la sensación de similitud, identificándose con el modelo (“ese es como yo, si él puede, yo también”)

### *b. Valorar los aspectos positivos de nuestra conducta.*

No debemos mantener una actitud derrotista (“nunca podré hacerlo”, “soy demasiado torpe”...), ni de todo o nada (“o me sale todo perfectamente o todo mal”).

Las cosas no son blanco o negro, sino que existen multitud de registros, matices..., puede que de entrada no consigamos los resultados esperados, o que no seamos capaces de seguir todos los pasos de que se compone una habilidad, pero si hemos puesto interés seguro que hemos conseguido una mejora respecto a nuestra actuación anterior.

Puesto que ya conocemos los componentes de las hhss (motores, cognitivos...), debemos fijarnos en todos ellos, ver cuales hemos realizado de forma adecuada y cuales podemos mejorar. No debemos olvidar que aunque nos parezca que todo ha salido mal, debemos tener la certeza de que *siempre* hay algo que hemos hecho bien (hemos mantenido contacto ocular, hemos usado el tono de voz adecuado...), de igual modo que es prácticamente imposible ser perfecto en todo, también lo es hacerlo todo, *absolutamente todo* mal.

*c. Favorecer el pensamiento divergente.*

La sociedad en la que nos movemos, ya desde niños en el colegio, nos tiene acostumbrados a generar un estilo de pensamiento unidireccional, es decir sólo existe una solución viable y es esa la que debemos encontrar. Esto nos lleva pensar que sólo hay una forma correcta de hacer las cosas y las demás no son válidas.

Lo ideal es favorecer el pensamiento divergente, es decir generar numerosas alternativas, un problema siempre tiene más de una solución, cuantas más alternativas generemos, más posibilidades de resolverlo con éxito.

Por ej. imaginemos que nos hemos quedado encerrados en un ascensor:

Pensamiento unidireccional: me pongo nervioso y sólo soy capaz de gritar, grito una y otra vez, si nadie me oye, lo cual puede ocurrir, lo único que conseguiré será quedarme afónico.

Pensamiento divergente: procuro mantener la calma y pensar qué opciones tengo:

- Gritar y pedir auxilio
- Tocar el botón de alarma
- Buscar alguna salida alternativa
- Intentar usar mi teléfono móvil
- Sentarme a esperar que alguien se de cuenta
- Etc.

Generar más de una alternativa me permitirá, elegir la más adecuada, desechar las más absurdas, probar más de una... Lo que nos será muy útil a la hora de enfrentarnos a situaciones interpersonales.

*d. Modificar nuestros pensamientos y creencias irracionales*

Es decir, la reestructuración cognitiva (ver el cuadro de suposiciones erróneas y derechos).

Conocer cuales son nuestros derechos básicos y empezar a cambiar falsas ideas que nos llevan a no comportarnos de forma socialmente hábil.

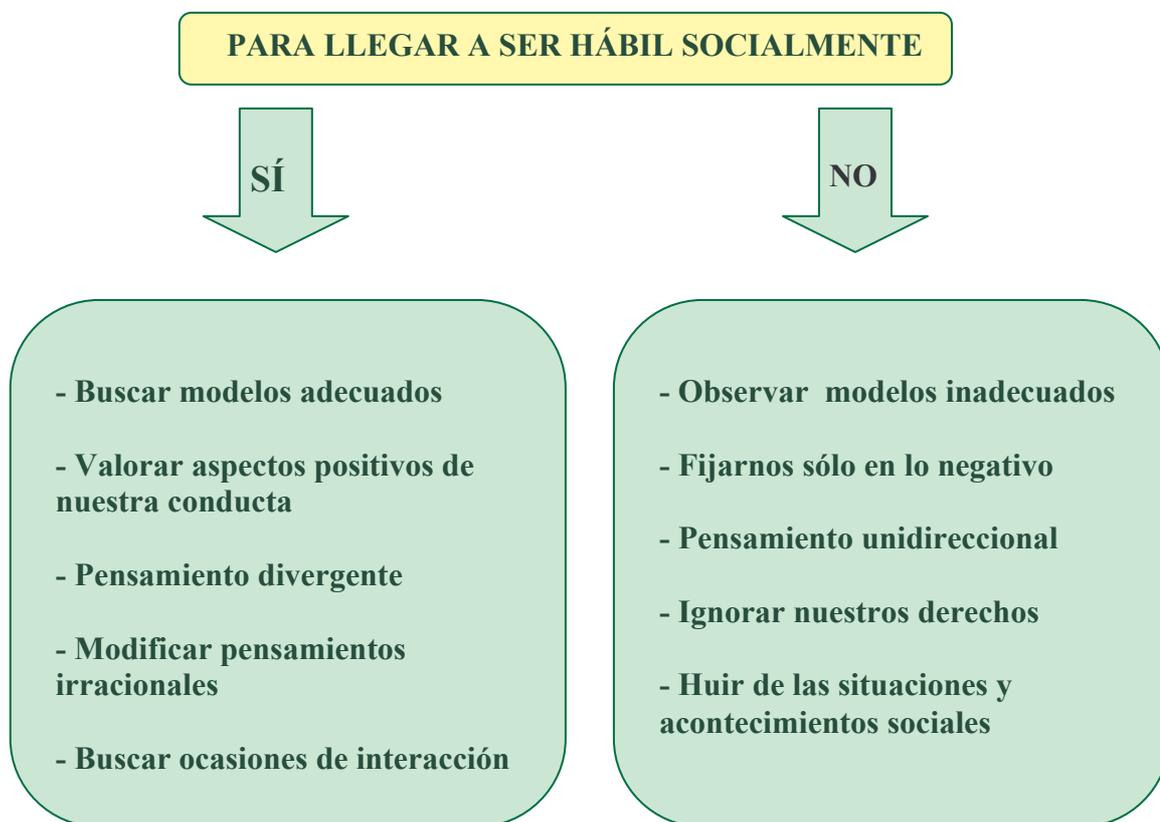
Por ej., estar convencidos que de es *necesario* caer bien a todo el mundo (pensamiento irracional), empezar a pensar de forma menos unidireccional, siendo conscientes de nuestros derechos y limitaciones, es imposible caer bien a todo el mundo.

*e. Buscar ocasiones propicias para poner en práctica las hhss.*

A nadie se le ocurriría aprender a montar en bicicleta “de memoria”, para llegar a ser capaces de mantener el equilibrio y poder desplazarnos con ella, no nos queda otro remedio que practicar, necesitamos una bicicleta y espacio para circular, quizá al principio parezcamos un poco torpe e incluso suframos alguna caída, pero la perseverancia y la práctica harán de nosotros unos hábiles ciclistas.

Tampoco es posible llegar a ser hábiles socialmente si no buscamos ocasiones para practicar, si huimos de las situaciones que nos producen ansiedad, de las situaciones en las

que se producen interacciones... no llegaremos a dominar las técnicas y estrategias necesarias. Es por tanto fundamental buscar situaciones propicias para practicar, tantas veces como sea necesario, nuestras hhss.



### **C) ¿Por qué es bueno que tenga habilidades sociales?**

La mayor parte de nuestra vida la pasamos interactuando con otras personas. Nuestra vida cotidiana, el ámbito familiar, el social, el trabajo... constantemente nos vemos inmersos en situaciones que implican a los otros... conseguir que estas relaciones sean óptimas, puede ser fundamental para nuestra salud emocional.

Lo realmente importante es que la persona *sea capaz* de comportarse de forma socialmente hábil en cualquier situación, que lo haga o no es decisión suya, es su derecho, y es la propia persona la que debe decidir, libremente, si pone en práctica o no sus habilidades sociales.

Normalmente, lo más adecuado es comportarse de forma habilidosa, sin embargo, no es “espantoso” no hacerlo, la persona debe valorar las posibles consecuencias de actuar de una u otra manera y, en función de ello decidir.

Que uno decida no usar sus habilidades sociales, como hemos dicho es un derecho, lo importante es decidir, el problema surge cuando no tenemos opciones, es decir, no somos capaces de comportarnos de forma habilidosa (no es que no queramos, sino que no podemos), en estos casos, nuestra conducta nos provocará ansiedad y malestar.

Los beneficios que nos aporta tener hhss son muchos, prácticamente todos, si los comparamos con los beneficios de no tenerlas, veamos algunos beneficios de tenerlas e inconvenientes por carecer de ellas:

Carecer de hhss, es decir no ser hábiles en situaciones de interacción social, generalmente hará que la persona sea insegura, lo cual incidirá directamente en su autoestima, en la percepción que tenga de sí mismo, serán personas con tendencia a huir de las situaciones sociales, con dificultades para hacer amigos, para defender sus derechos...

Las ventajas de tener hhss como ya hemos apuntado son muchas, en primer lugar la libertad de decidir si las usamos o no, la seguridad a la hora de enfrentarse a situaciones sociales, el control de los nervios que provocan ciertas situaciones, conocer y defender nuestros derechos... todo ello influye de forma directa y positiva en el concepto que la persona tiene de sí misma, en su autoestima, haciéndola en definitiva más estable emocionalmente y por extensión, más feliz. Además ser habilidoso socialmente implica conocer nuestros derechos, y por tanto los de los demás, lo cual nos ayudará a ser más sociables, a empatizar mejor con los demás y a evitar manipulaciones de los otros.

Imaginemos la siguiente situación a modo de **ejemplo**:

Llevamos tiempo pensando que ha llegado la hora de pedir un aumento de sueldo a nuestro jefe, somos conscientes de que lo merecemos y de que existen probabilidades de conseguirlo si lo pedimos adecuadamente, nuestra actuación puede ser:

- Cuando no se tienen hhss: el proceso comienza ya durante el trayecto hacia el trabajo (incluso antes, probablemente llevemos sin dormir toda la noche pensando en el tema), comenzamos a anticipar acontecimientos, generalmente viendo siempre la parte negativa: “seguro que me dicen que no, si el jefe se lo toma mal, igual hasta me despiden”, “estoy convencido de que no lo conseguiré”.... Con todo ello nuestro malestar va en aumento.

Llegamos a la oficina, el despacho del jefe nos parece a estas alturas una enorme fortaleza infranqueable, nos acercamos a la puerta, prácticamente temblando, pálidos... A partir de aquí, lo más probable es que suceda una de estas dos cosas:

1. Llegamos a la puerta, nuestra ansiedad es tanta que tras varias idas y venidas desistimos, resultado: NO conseguimos el aumento ni tenemos opción a conseguirlo próximamente, además se “confirma” nuestra sensación de incompetencia “no podré hacerlo”, con el consiguiente malestar.
2. Llegamos a la puerta, llamamos débilmente y cuando conseguimos entrar entre balbuceos y titubeos exponemos de forma inadecuada y poco convincente nuestra petición (eso si no cambiamos de tema en el último momento), ofreciendo una imagen insegura que dará a nuestro jefe la perfecta oportunidad, para, con palabras más o menos amables, denegarnos el aumento. Evidentemente el resultado es similar al de la situación anterior.

- Cuando sí se tienen hhss: el proceso también puede comenzar antes de llegar a la oficina, pero la forma será distinta, podremos planificar nuestro modo de actuar, llevar “a punto” nuestros argumentos, y, pensando en positivo estar convencidos de que si no lo conseguimos, al menos lo habremos intentado (lo cual nos ayudará a dormir mejor), aún así, también pueden pasar varias cosas:

1. Llegamos a la oficina, observamos al jefe y vemos que no está de muy buen humor, por lo tanto *decidimos* no usar nuestras hhss y esperar un mejor momento, “no pasa nada, mañana seguro que tengo más suerte y posibilidades de éxito”.
2. Llegamos, llamamos con decisión a la puerta, y una vez frente a nuestro “temido” jefe, le exponemos nuestros argumentos:
  - 2.1. Todo sale tal y como lo esperábamos, “doble satisfacción”, hemos conseguido el aumento y además nos sentimos seguros y competentes.
  - 2.2. El jefe nos ha escuchado, pero no hemos conseguido el aumento, “no pasa nada”, lo hemos intentado y hemos sabido como hacerlo, quizá no era el momento adecuado, podré volver a intentarlo en la próxima ocasión. Sabemos que somos competentes, aunque no hayamos conseguido el aumento.

Una vez visto el ejemplo, pensemos a que grupo de personas pertenecemos, al que actúa como el primero o al que actúa como nuestro segundo amigo.

Si eres de los que tiene hhss, estupendo, ahora sólo te queda seguir practicando para mejorar y conocer nuevas estrategias. Pero si eres de los que no, este es el momento de que te plantees si quieres mejorar tus relaciones interpersonales, si es así, a continuación te mostraremos algunas de las técnicas, estrategias y procedimientos para mejorar tus hhss.

## **D) ¿Tengo yo habilidades sociales?. La asertividad.**

### *a. La asertividad*

Según Caballo (1986,1993), “podemos considerar que la conducta asertiva es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Dicho de otro modo, la conducta asertiva:

- No es única, sino una serie de estrategias que varían en función de la situación y la persona
- Es una característica del comportamiento, no de las personas.
- Es incompatible con la ansiedad.
- Es incompatible con acciones que dañen deliberadamente a otras personas o que no respeten sus derechos. Implica respeto a uno mismo y a los demás
- Está basada en la capacidad de la persona para decidir libremente como actuar
- No es innata
- Se puede aprender
- Es una característica del comportamiento socialmente eficaz

En definitiva, la conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las partes, pero su objetivo es la potenciación de consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

De ahora en adelante, debido a su estrecha relación (aunque como vimos en el primer capítulo existen diferencias en sus definiciones), usaremos indistintamente los términos referidos al comportamiento asertivo y al socialmente habilidoso, para facilitar la lectura y comprensión de las técnicas de entrenamiento.

Pasemos ahora a ver cómo es el comportamiento de las personas que no son asertivas: la conducta pasiva y la conducta agresiva.

### *a. La conducta pasiva*

Es la conducta que atenta contra los derechos de uno mismo, al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones, o expresarlos de forma poco convincente o con disculpas, de tal manera que los demás pueden no tenerlas en cuenta.

El objetivo de la persona pasiva suele ser evitar conflictos a toda costa, incluso ignorando los propios derechos.

La probabilidad de que la persona pasiva satisfaga sus necesidades, de que sean entendidas y tenidas en cuenta sus opiniones y/o sentimientos es muy reducida, debido sobre todo a la falta de comunicación, información dada con indirectas o simplemente no dada. La persona pasiva se siente con frecuencia incomprendida, no tomada en cuenta, ignorada o manipulada.

Comportarse de este modo puede dar lugar a una serie de consecuencias no deseables para la persona no asertiva, e incluso también para la que interactúa con ella (tener que “adivinar” lo que siente o piensa el otro, puede llegar a ser muy cansado).

**a.1. Algunas claves para reconocer a la persona pasiva.**

Ante situaciones de relación interpersonal o posibles conflictos, la persona pasiva no suele mantener el contacto ocular, sino que su mirada es huidiza o fija en el suelo, de postura habitualmente hundida, suele hablar con un tono de voz bajo o con vacilaciones, suele negar importancia a las situaciones (aunque se atente contra sus propios derechos) o evitarla totalmente.

No se dirigirá de forma directa a su interlocutor, normalmente se dirigirá siempre en tono de disculpa (“no te molestes”, “es que yo...”, etc.)

En estas situaciones se muestra nervioso (se retuerce las manos, sequedad de boca, “nudo en el estómago”...).

Como hemos dicho anteriormente, todo ello se suele traducir en una baja autoestima, y una sensación de no “servir” para solucionar conflictos o aprovechar determinadas oportunidades.

**b. La conducta agresiva**

La persona con una conducta agresiva SÍ defiende sus derechos personales, sus opiniones y sentimientos, pero NO lo hace de la forma adecuada, sino de una forma impositiva que transgrede los derechos de las otras personas.

La conducta agresiva puede mostrarse dentro de una situación de forma tanto directa como indirecta.

La forma directa de conducta agresiva se puede observar claramente y se traduce en ofensas verbales, insultos, amenazas, comentarios humillantes, gestos hostiles... Cuando se produce de forma indirecta puede ser a través de comentarios más sutiles pero que son sarcásticos, rencorosos... o gestos hechos cuando el interlocutor no nos presta atención.

La persona con este tipo de conductas normalmente busca dominar a los otros, hacerlos más débiles a través de manipulación o agresividad directa. Estas personas pueden obtener gratificación a corto plazo, es decir, consiguen sus propósitos, sentimiento de poder (a no ser que se tope con alguien aún más agresivo)... sin embargo las consecuencias a largo plazo suelen ser negativas, en algunos casos pueden aparecer sentimientos de culpa, insatisfacción ante las relaciones sociales (las personas agresivas no llegan a saber si sus amigos lo son “por miedo” o no”

b.1. Algunas claves para reconocer a la persona agresiva.

Ante situaciones de relación interpersonal o posibles conflictos, la persona agresiva mantiene un contacto ocular excesivo (mirada fija), postura intimidatoria...

Suelen hablar usando constantemente imperativos (“haz...”, “mal”, “¿crees que soy idiota?”...)

Los efectos de esta conducta generan conflictos interpersonales, como hemos dicho antes pueden conducir a sentimientos de culpa, suelen hacer daño a los demás, generan tensión, pérdida de oportunidades...

*c. La conducta asertiva*

La persona con una conducta asertiva o socialmente hábil SÍ defiende sus derechos personales, sus opiniones y sentimientos, y, además SÍ lo hace de la forma adecuada, a través de una expresión directa y sin violar los derechos de los demás.

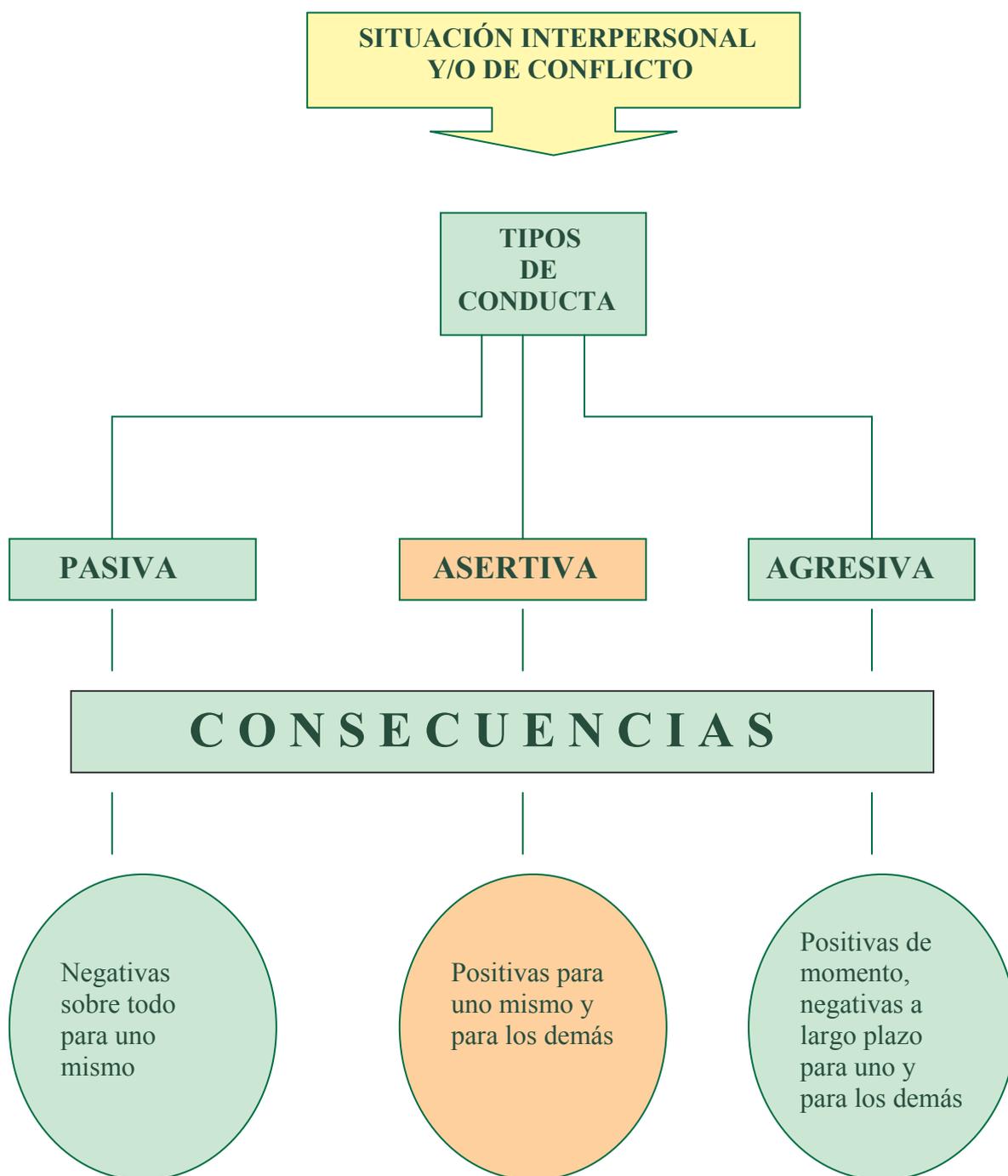
La conducta asertiva implica respeto a uno mismo y a los demás.

c.1. Algunas claves para reconocer a la persona asertiva.

Ante situaciones de relación interpersonal o posibles conflictos, la persona asertiva mantiene un contacto visual directo y adecuado, su habla es firme y fluida, postura adecuada.

Sus manifestaciones verbales suelen hacerse en primera persona (“pienso”, “siento”...), con verbalizaciones positivas (“¿cómo podemos llegar a un acuerdo?”...)

La persona asertiva resuelve sus problemas, se siente a gusto en las situaciones interpersonales (relajado, a gusto consigo mismo), aprovecha distintas oportunidades, tiene capacidad para hacer y mantener amistades...



## EJERCICIO:

Lee atentamente las siguientes situaciones y las reacciones a las mismas, trata de determinar que estilo de conducta corresponde a cada respuesta (pasiva / asertiva / agresiva).

### **Situación 1:**

Acabas de entregar un trabajo que te ha supuesto mucho esfuerzo y del que estás realmente orgulloso, un compañero te dice “es muy malo, no me gusta nada”, le contestas:

- a. Eres idiota, además, ¿tú qué sabrás?
- b. Tienes razón, es muy malo
- c. Pienso que está muy bien
- d. No dices nada aunque te sientes herido.

Solución:

Pasiva: tanto la respuesta b. que da la razón a nuestro interlocutor aunque no estemos de acuerdo con él, como la d., en la que no defiendes tu opinión son respuestas pasivas.

Agresiva: con la respuesta a. defendemos nuestra opinión, pero no de la forma adecuada, podemos herir a nuestro interlocutor e incluso crear una situación de conflicto con él.

Asertiva: la respuesta c. expresa nuestra opinión de forma clara y sin atentar contra los derechos del otro, si creemos que hemos hecho algo bien, tenemos derecho a defender esta opinión, pese que a otro puede no gustarle nuestro trabajo, eso no quiere decir que no sea bueno, sólo que a esa persona no le gusta, aceptamos su opinión, pero no la compartimos.

### **Situación 2:**

Estás hablando con una persona y ésta parece no atenderte, entonces tú:

- a. Sigues hablando como si nada
- b. Dejas de hablar y te vas enfadado
- c. Hablas más alto
- d. Dejas de hablar y le pides a la otra persona que te atienda

Solución:

Pasiva: con la respuesta a. no defendemos nuestro derecho a ser escuchados, no conseguimos nada con seguir hablando como si nada.

Agresiva: la respuesta b., denota una agresividad indirecta, no decimos nada que pueda ofender, pero nuestros gestos de enfado sí denotan hostilidad, defendemos “mal” nuestro derecho a ser escuchado, pero no respetamos el de nuestro interlocutor, (puede que sólo necesite “un toque” para prestarnos atención, su conducta puede no ser deliberada).

Lo mismo ocurre con la respuesta c., gritar no garantiza que el otro nos oiga, además esta actitud puede crear malestar y de nuevo conducir a un conflicto.

Asertiva: con la respuesta d., defendemos nuestro derecho a ser escuchados de la forma adecuada (pedimos al otro que nos escuche de una forma adecuada, con tono firme, sin gritar y sin asomo de agresividad).

### **Situación 3:**

Has quedado con un amigo para dar una vuelta y se presenta casi una hora tarde sin ninguna explicación, lo que a ti te molesta mucho. Le dices:

- a. Nada, no quieres empezar la tarde con una discusión.
- b. ¡Estoy hasta las narices, es la última vez que quedo contigo!
- c. Me molesta que me hagas esperar así.
- d. Llegas tarde, ¿es que no sabes mirar la hora?

Solución:

Pasiva: la respuesta a., quizá hallamos evitado una discusión, pero el no haber defendido nuestros derechos puede hacer que tengamos malestar durante un buen rato, además probablemente la otra persona realmente crea que no nos ha molestado y lo vuelva a hacer la próxima vez.

Agresiva: es evidente que tanto la respuesta b., (agresividad directa), como la d., (comentario irónico, agresividad indirecta), no nos ayuden mucho a evitar un conflicto, aunque realmente se note que estamos molestos.

Asertiva: con la respuesta c., expresamos claramente que no nos gusta que nos hagan esperar sin motivo, así, probablemente nuestro amigo se disculpe y logremos empezar con mejor pie la tarde.

## V **El entrenamiento en habilidades sociales**

El entrenamiento en habilidades sociales (en adelante EHS) es una de las técnicas más usadas y con mayores beneficios a la hora de tratar problemas psicológicos, desde sus inicios se ha ido extendiendo hasta constituirse en una importante herramienta a la hora de tratar problemas relacionados con la efectividad interpersonal y para la mejora general de la calidad de vida

Según Curran (1985), podemos definir el EHS como *“un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales”*

Antes de seguir adelante, nos gustaría comentar, que en estas páginas se pretende ofrecer una idea general de lo que es el EHS, una serie de consejos que sirvan para reflexionar sobre nuestra propia competencia social y mejorarla, sin embargo, la forma más eficaz de EHS implica un curso dirigido por profesionales que puedan retroalimentar nuestros progresos, por supuesto los casos con déficit más graves necesitarán además un seguimiento individualizado.

A continuación, veremos las formas más habituales de entrenamiento y en capítulos posteriores cómo mejorar en habilidades concretas, por supuesto el consejo más efectivo que se puede dar es “practicar, practicar y practicar”.

### **A) ¿De qué se compone el entrenamiento en habilidades sociales?**

Según Caballo (1993), el proceso de EHS debería estar compuesto por los siguientes elementos:

- 1. Entrenamiento en habilidades**
- 2. Reducción de la ansiedad**
- 3. Reestructuración cognitiva**
- 4. Entrenamiento en solución de problemas**

*1. Entrenamiento en habilidades.*

Enseñar conductas específicas que se practican hasta quedar integradas dentro del repertorio conductual de la persona.

Esta es la forma más básica de EHS, está basada en teorías del aprendizaje social y se emplean procedimientos como el *modelado, ensayo de conducta, retroalimentación...* que veremos más adelante.

*2. Reducción de la ansiedad.*

Sobre todo en situaciones sociales. En casos leves de ansiedad, esta suele disminuir con el simple hecho de sentirse competente, sentirse capaz de “salir airoso” de situaciones sociales concretas ya logra una disminución de la respuesta ansiosa. No olvidemos que la asertividad es una respuesta incompatible con la ansiedad.

Para casos más graves, con un alto nivel de ansiedad, será necesario un entrenamiento directo en técnicas de relajación.

*3. Reestructuración cognitiva.*

Se pretende modificar las creencias erróneas de las personas y que les impiden comportarse de manera asertiva.

Al igual que ocurría con la relajación, a veces esta modificación se produce de forma indirecta, es decir, la adquisición de nuevas conductas, de un modelo más competente modifica, a largo plazo, las creencias irracionales de la persona. También para casos más graves será necesaria una intervención directa, a través de procedimientos cognitivos, especialmente la terapia racional emotiva, autoinstrucciones, etc.

*4. Entrenamiento en solución de problemas.*

En general el entrenamiento en solución de problemas no se encuentra presente de forma clara y directa en el EHS, aunque generalmente se encuentra presente de forma implícita en ellos.

El entrenamiento en solución de problemas generalmente comprende los siguientes pasos:

1. Identificación de situaciones de conflicto interpersonal (identificación del problema)
2. Capacidad para buscar posibles soluciones, es decir, generar numerosas alternativas
3. Anticipar las posibles consecuencias de esas alternativas
4. Elegir la alternativa más adecuada y ponerla en práctica (ejecución)

## **A) ¿QUÉ SE PRETENDE AL ENTRENAR EN HABILIDADES SOCIALES?**

Como hemos dicho el EHS es un conjunto de técnicas dirigido a la adquisición de aquellas habilidades que permitan a la persona mantener interacciones sociales satisfactorias en los distintos contextos en que se mueve en los distintos momentos de su vida.

Decir que se han conseguido estos objetivos debe implicar que la persona:

1. Adquiera y domine los distintos componentes de las habilidades sociales, los manifieste de la forma adecuada en las distintas situaciones sin necesidad de supervisión.
2. Sea capaz de analizar las características de las distintas situaciones a las que se enfrenta, y adecuar su conducta a esas situaciones
3. Generalice este comportamiento socialmente habilidoso a distintos momentos y ambientes, de forma espontánea y no automática. Es decir, que las hhss pasen a formar parte del repertorio conductual de la persona.

El programa concreto de EHS debe incluir todos los aspectos relacionados con la conducta: cognitivos, emocionales, verbales y no verbales, es decir, debe abarcar los siguientes puntos:

1. Desarrollar un sistema de creencias adecuado, que respete los propios derechos y los de los demás
2. La distinción entre comportamiento asertivo, agresivo y pasivo.
3. Como ya apuntábamos anteriormente, la reestructuración cognitiva
4. El ensayo conductual (la práctica) de respuestas asertivas en gran variedad de situaciones determinadas.

## ***B) ¿Qué se persigue al entrenar en habilidades sociales?***

Si nos preguntamos cómo aprenden hhss las personas que sí que se comportan de forma socialmente competente, pero que nunca hicieron ningún cursillo al respecto, ni acudieron a un profesional, la respuesta, como ya vimos anteriormente pasa por fijarnos en los refuerzos que esa persona ha obtenido del ambiente desde su infancia, las oportunidades de aprender observando a personas socialmente competentes, la adecuación de los modelos que ha podido observar, las oportunidades para practicar lo aprendido...

¿Qué ocurre cuando no se han tenido esos factores adecuados y la persona no ha llegado a aprender de forma “natural” a ser asertivo?. Que tiene que aprender a serlo. La intervención en habilidades sociales, se rige por los mismos principios de aprendizaje, es decir, ofrecer modelos adecuados, disfrutar de oportunidades para practicar, el refuerzo...

Así el “paquete” de EHS podría incluir los siguientes pasos (las distintas técnicas no son excluyentes entre sí, sino que pueden emplearse de forma combinada)

TÉCNICA	OBJETIVO
<b>Instrucción verbal</b> Componentes de la habilidad Utilidad de la habilidad	<b>Mostrar.</b> Aprender a identificar conductas
<b>Modelado</b> Mostrar un modelo más o menos competente para observar	<b>Mostrar</b> Aprender a identificar conductas
<b>Imitación y ensayo conductual</b> Role-playing Ensayo en situaciones reales	<b>Practicar</b> Ofrecer distintas situaciones para practicar
<b>Feedback</b> Retroalimentación	<b>Moldear</b> Informar sobre la actuación
<b>Reforzamiento</b>	<b>Moldear</b> Mantenimiento de la conducta
<b>Tareas y deberes</b>	<b>Mantener y generalizar</b>
*Cada sesión se inicia con el repaso de las tareas y deberes	

Explicar de manera clara y precisa los comportamientos a entrenar, el objetivo es ofrecer información sobre:

- Los comportamientos que ha de identificar en el entrenamiento de cada habilidad
- Motivar a la persona mostrando la importancia que puede tener dominar cada habilidad (ventajas a obtener con su uso)
- Mostrar los pasos concretos de cada habilidad (¿cómo se hace?)

Cuando el entrenamiento se efectúa en grupo, se pueden usar distintas técnicas como la discusión en grupo, el debate, el diálogo... con la finalidad de que todos los componentes del grupo se impliquen de forma activa, proponiendo ejemplos y centrando el aprendizaje en su propia experiencia.

## *2. Modelado*

Es una de las técnicas básicas y fundamentales en el EHS, y consiste en la exposición de la persona que se entrena a un modelo que realizará la conducta a entrenar de una manera correcta lo que permitirá aprender a través de la observación. Una vez más incidimos en la necesidad de que el modelo a observar sea adecuado (características similares a las del observador y no un modelo excesivamente competente).

Para que el modelado sea efectivo es importante:

- Como ya hemos dicho, la elección del modelo:
  - características similares (sexo, edad, clase social...)
  - que el modelo muestre un “titubeo” inicial y un progresivo esfuerzo hasta acabar resolviendo de forma satisfactoria la situación
- Que el modelo refleje tanto la conducta verbal como la no verbal
- El tiempo de exposición: se ha demostrado que el aprendizaje es mayor con exposiciones más largas
- Mostrar varias opciones de comportamiento adecuado, para no transmitir la idea de que hay un único modo correcto de comportarse adecuadamente
- Que el modelo se muestre amistoso y cercano, que el observador no lo perciba como una mera muestra de técnicas
- Que la actuación del modelo sea seguida por consecuencias positivas (por ej. que se felicite o premie al modelo)
- Que la conducta sea mostrada de forma clara y precisa, sin ambigüedades ni detalles innecesarios
- Que las conductas se vayan mostrando de menor a mayor dificultad
- Que se repita toda la técnica o una conducta en concreto las veces que sea necesario

- Por último, es fundamental que el observador adopte un papel activo, siendo protagonistas de su proceso de aprendizaje.

### 3. Imitación y ensayo conductual

La imitación y el ensayo de conducta permiten a la persona la práctica de los comportamientos a aprender pero con la ventaja de no experimentar las consecuencias negativas que puede conllevar el no dominar todavía la habilidad.

El objetivo principal del ensayo de conducta es aprender a modificar modos de respuesta no adaptativos (o no asertivos) y reemplazarlos por nuevas respuestas más adaptativas (asertivas)

Después de informar a la persona de los pasos de una habilidad (*instrucción verbal*) y de observe estos pasos en un modelo (*modelado*), es muy importante que *ponga en práctica* dicha habilidad, pues es la única forma de comprobar si realmente ha *aprendido cómo se hace*, con el objetivo de conseguir la generalización y transferencia de lo aprendido, llegando a un adecuado dominio de la habilidad.

Para que el ensayo de conducta sea efectivo, hay que tener en cuenta:

- Es necesario describir claramente cual es la situación problema y limitarnos a un solo problema en una situación cada vez, no se puede aprender y solucionar todo de golpe.
- Elegir una situación realista, es decir que haya ocurrido en un pasado cercano o que pueda ocurrir próximamente (por ej. es realista plantear una situación de una próxima reunión a la que asistiremos y que nos angustia pues habrá personas desconocidas, no es realista plantear, por ej. asistir a una cena en La Moncloa, es altamente improbable que nos veamos en esa situación.
- Representar primero lo que la persona suele hacer en esas situaciones, para determinar cuales son las conductas no adaptativas, identificar las posibles cogniciones desadaptativas (pensamientos irracionales)... que influyen en ese comportamiento.
- Proponer varias soluciones más adaptativas para esa situación
- Representar las alternativas más adaptativas para esa situación y evaluar la eficacia de esta representación.

Una de las formas más comunes de ensayo conductual en el EHS es el role-playing o "representación de papeles", esta técnica consiste en que la persona desempeñe un "papel", dentro de una situación determinada.

Para que el role – playing sea efectivo es necesario tener en cuenta:

- Que la situación a representar sea lo más parecida posible a la situación real.
- Que las personas implicadas en la situación estén lo mejor "representadas" que sea posible, es decir, si vamos a representar una situación de enfrentarnos a una persona que nos intimida, la persona que representa ese papel debe ser

- lo más parecida posible (no serviría una “persona encantadora”, por ejemplo), al igual que ocurría con el modelado es muy importante elegir a los “coactores”.
- El role – Playing será más efectivo si se improvisa, es decir, no se trata de hacer un teatro en el que todos los componentes desempeñan un papel, sino que la persona debe actuar sin “guión”, para acercarse lo más posible a la situación real.
  - Es imprescindible “creerse” la situación y el papel que se representa
  - Las situaciones a representar deben ser lo más reales posible, que hayan sucedido o que tengan una alta probabilidad de suceder.

El role – Playing es el paso que precede a la práctica en situaciones reales, es un primer paso, sirve para “vernos en situación”, anticipar consecuencias, evaluar nuestra actuación..., sin embargo para que esta técnica (imitación y ensayo conductual) sea realmente efectiva es imprescindible:

- Llevar a cabo ensayos reales
- Buscar situaciones para practicar, planificarlas de forma progresiva de menor a mayor dificultad
- Usar contextos variados
- Usar interlocutores variados y heterogéneos
- Hacer muchos ensayos

#### **4. Feedback**

El feedback o retroalimentación consiste en proporcionar a la persona información relacionada con su “actuación” durante el ensayo, consiste en señalar qué pasos ha realizado correctamente y cuales debe mejorar. Sería una evaluación de la ejecución.

Para que la retroalimentación sea más efectiva:

- Es muy importante hacerla inmediatamente después de terminar el ensayo, para que se pueda conocer y repetir aquellos aspectos que sea necesario mejorar.
- Se centre en conductas concretas y en un número limitado por vez
- Se centre en las conductas sobre las que la persona tiene control, y por tanto sean susceptibles de cambio
- Es imprescindible enseñar a la persona cómo retroalimentar, para que sea capaz de autoretroalimentarse en distintas situaciones.

### 5. Reforzamiento

El objetivo final del EHS es un incremento de las conductas socialmente adecuadas, pues bien, como ya sabemos, la mejor manera de conseguir que una conducta se mantenga o se repita es que le sigan consecuencias positivas. Así, el refuerzo positivo, es una recompensa o suceso favorable que se da tras ejecutar la conducta.

Para que el refuerzo sea efectivo:

- Es fundamental que el refuerzo se de inmediatamente después de efectuarse la conducta y de que sea funcional y proporcional.
- En casos muy específicos se pueden ofrecer refuerzos materiales, pero lo ideal es que los refuerzos recibidos sean sociales (reconocimiento, sonrisa, palmada en la espalda...), pues es más probable que sean estos los que se reciban en situaciones reales
- Es imprescindible que la persona aprenda a autorreforzarse, es decir, darse palabras de aliento, reconocer su propio esfuerzo... puesto que no siempre recibirá un refuerzo en una situación real.

### 6. Tareas y deberes

Su finalidad principal es el mantenimiento y generalización de las conductas aprendidas.

Funcionan como una *práctica autodirigida*, es decir la persona practica en situaciones reales y se dirige y retroalimenta a sí misma, lo que ayuda a conseguir un mayor nivel de autocontrol.

Para que estas tareas sean efectivas es necesario tener en cuenta:

- Deben ser concretas y precisas, es decir, determinar claramente dónde, con quien y cuando se va a poner en práctica la habilidad
- Deben ser personalizadas y individualizadas siempre que sea posible
- Las primeras deben ser más sencillas para garantizar el éxito (lo cual resulta motivante), para progresivamente ir aumentando la complejidad
- Se ha de revisar (retroalimentar), para ver qué se ha hecho bien y qué se puede mejorar, para ello es necesario llevar un registro en el que anotar lo que se ha hecho

## Ejercicios de Repaso

1. La expresión o manifestación de habilidades sociales puede verse inhibida por:
  - a. Motivos genéticos
  - b. Pensamientos irracionales
  - c. Por enfermedad
  - d. Todas son verdaderas

La respuesta correcta es la B

2. ¿Qué es el aprendizaje vicario?
  - a. Aprendizaje por observación
  - b. Aprender bien lo que te enseñan
  - c. Aprender habilidades sociales
  - d. Aprender contenidos académicos

La respuesta correcta es la A

3. ¿A qué tipo de conducta pertenece la afirmación: Sí defiende sus derechos y Sí lo hace de la forma correcta?
  - a. Pasiva
  - b. Asertiva
  - c. Agresiva
  - d. La b y la c

La respuesta correcta es la B