Habilidades sociales y comunicación.

Caso práctico



Nando87dc- CC by-s-Procedencia.

Cecilia ha terminado sus estudios como Técnico Superior y se enfrenta, por primera vez, al mundo laboral. Para llegar a esta situación ha tenido que pasar un proceso de selección en el que ha utilizado todo lo que aprendió sobre la importancia de la comunicación y la aplicación de las habilidades sociales, poniendo en práctica estrategias de comunicación con la persona que la entrevistó. Sin embargo, ahora comienza su trabajo en grupo y, para empezar, en los días previos al inicio del curso, se enfrenta a una reunión informativa con los padres y madres de los niños y niñas de su aula en la escuela infantil.

Comienza la planificación de la reunión y sus primeras relaciones con el equipo de trabajo y piensa que aplicar técnicas de comunicación adecuadas con el grupo manteniendo, a la vez, una conducta socialmente habilidosa, va a ser positivo para ella y para su grupo de trabajo, repercutiendo positivamente en el desarrollo profesional y los resultados, tanto personales como laborales. Cuando realiza esta reflexión se da cuenta cómo le han ayudado hasta este momento los conocimientos que adquirió durante sus estudios de Técnico sobre habilidades sociales y técnicas de comunicación, llegando a la conclusión de que las habilidades sociales y la comunicación serán, durante todo el curso, referente de su actuación como educadora y marcarán la pauta de su relación con las familias y con sus compañeros y compañeras de trabajo.

Habilidades sociales y conceptos afines.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia

Cecilia, como tantas otras personas, durante sus relaciones, personales o profesionales, utiliza las habilidades sociales de un modo natural, sin conciencia de su uso. Ahora, cuando analiza la importancia que pueden tener éstas para el desarrollo de su labor profesional, se da cuenta cómo el propio concepto de habilidades sociales ya adelanta las grandes ventajas que le va a producir un uso adecuado de ellas.

Vamos a analizar, en esta unidad, la importancia de la relación entre individuos dentro del grupo social y cómo las habilidades sociales y la comunicación forman el eje sobre el que se sostienen estas relaciones.

Desde nuestro nacimiento, la relación con otras personas es algo esencial en nuestras vidas, constituyendo una necesidad, incluso, de supervivencia, además de una fuente de bienestar. Cuando nacemos necesitamos la relación con otros para alimentarnos, cubrir las necesidades biológicas básicas y sobrevivir conforme vamos creciendo, pero también necesitamos esta relación para aprender, desarrollarnos como personas, como miembros de un grupo y de una sociedad con la que compartimos objetivos, valores y normas.

Esta relación se produce en diferentes contextos sociales como la familia, la escuela, el barrio, el trabajo, etc. y se realiza a través de la interacción con distintos miembros que las componen, como son el padre, la madre, los hermanos y hermanas, los educadores, vecinos, grupo de iguales, compañeros y compañeras de trabajo, etc. Es así, mediante esta interacción, como el individuo adquiere e interioriza las normas y valores fundamentales para la relación social. Se espera de cada individuo que reaccione de manera adecuada ante las situaciones que se le plantean lo que implica un constante aprendizaje y adaptación al entorno social en el que vivimos.

En la relación social se produce intercambio de pensamientos, ideas, emociones, sentimientos y afectos. Es en este intercambio donde se hacen fundamentales las habilidades sociales.

Lo que conocemos como habilidades sociales no es más que un conjunto de conductas que facilitan las relaciones y que, como otras tantas conductas, se aprenden e interiorizan a lo largo de la vida, tanto por el desarrollo natural de las personas como mediante estrategias de aprendizaje. Este aprendizaje constante es el que facilitará la interrelación con otros individuos, especialmente, en situaciones nuevas con las que se irá encontrando.

La falta o ausencia de estas habilidades o el déficit de estas conductas provocan dificultades en la relación con otros, efectos negativos sobre su autoestima y situaciones de estrés que pueden desembocar en patologías como los trastornos por ansiedad y depresión.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

En todo este proceso de relaciones interpersonales, la comunicación, tanto verbal como no verbal, tiene un papel predominante y de gran importancia. Analizamos los elementos que facilitarán o dificultarán la comunicación, las bases del proceso comunicativo y la relación directa de éste con la relación social y las habilidades sociales.

Autoevaluación

Elige la opción correcta. Las habilidades sociales:

- ○ Son innatas y no requieren de ningún proceso de aprendizaje.
- ○ Son un conjunto de situaciones que facilitan las relaciones sociales.
- ○ Requieren de un constante aprendizaje y adaptación al entorno social en que vivimos.
- ○ Son universales y no varían de una a otra cultura.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. Las habilidades sociales no son algo innato ni universal, sino que requieren de un constante aprendizaje, del mismo modo que no son válidas para cualquier tipo de situación, sociedad, clase social, grupo,... sino que tendrán que adaptarse al entorno social en el que nos encontramos en cada momento. Será muy diferente una conducta habilidosa en un entorno marginal a la que habría en un entorno de clases medias, o muy diferente una conducta habilidosa en España comparada con una conducta socialmente habilidosa en culturas orientales.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Definición de habilidades sociales.

Aunque no existe una definición universal, sí existe un consenso a la hora de establecer que las habilidades sociales hacen referencia a las capacidades o aptitudes empleadas por un individuo cuando interactúa con otras personas en un nivel interpersonal (A. Furnham). Este concepto engloba cuatro características básicas que lo delimitan.

- Su carácter aprendido.
- La complementariedad e interdependencia de la habilidad social, lo que exige tratar de entender el punto de vista del otro y la proyección de una autoimagen.
- El uso de las habilidades sociales y los objetivos esperados se entienden en situaciones sociales específicas.

La habilidad social se equipara a eficiencia en el comportamiento interpersonal.

> Así llegaríamos a la definición de F. Gil para quien habilidad social se definiría como "la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma afectiva".



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Son una clase de respuestas adecuadas para desempeñar con eficiencia las siguientes funciones:

- Conseguir reforzadores en situaciones de interacción social.
- Mantener o mejorar la relación con otras personas.
- Impedir el bloqueo social.
- Mantener la autoestima y disminuir el estrés en las relaciones interpersonales.

> Caballo nos ofrece una definición más amplia del término, "la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas".

Caballo, en su definición, hace referencia a las conductas, pero aumentando el protagonismo en lo referente a la realización y las consecuencias de éstas.

> Una de las definiciones más aceptadas es la que nos ofrece J. Kelly, "las habilidades sociales son aquellas conductas aprendidas, que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales, para obtener o mantener reforzamiento del ambiente, de tal manera que

podrían entenderse como vía que el sujeto utiliza para conseguir sus objetivos". Utiliza la función o utilidad que tienen las habilidades sociales como criterio para definirlas.

El concepto de habilidades sociales y su contenido está formado por las conductas que se consideran socialmente competentes. Sin embargo, en general, estas conductas están ligadas a la situación en la que nos encontramos, por lo que, en función del contexto, se considerará una misma conducta habilidosa o inadecuada. Las habilidades sociales tienen las siguientes características:

- La conducta socialmente habilidosa varía según la edad, sexo, cultura, grupo social, etc. Las características del medio influyen en su práctica y su eficacia.
- La conducta socialmente habilidosa varía según la situación y sólo es comprendida para una situación específica.
- Las habilidades sociales hacen sentirse cómodas a las personas en las interacciones sociales dada su naturaleza recíproca. Permiten conseguir los siguientes objetivos:
  - Obtener refuerzo en situaciones de interacción social.
  - Mantener o mejorar la relación en la interacción.
  - Evitar bloqueos en el refuerzo social.
  - Mantener la autoestima y disminuir el estrés en situaciones interpersonales conflictivas.
- Es la persona la que elige actuar de manera habilidosa o no, ya que las conductas consideradas socialmente habilidosas no forman parte de la personalidad, sino que son comportamientos aprendidos.
- Es compatible con un estilo propio de actuar, entendido dentro del ámbito cultural del sujeto.
- Permiten conseguir objetivos personales y grupales sin olvidar que el comportamiento social exige tratar de entender el punto de vista del otro y la proyección de una autoimagen.

Situación actual de las habilidades sociales.



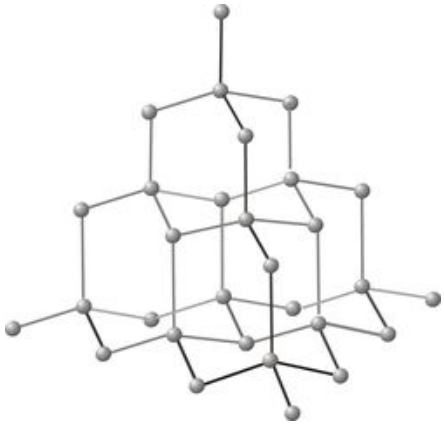
ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

En la sociedad actual los cambios en las relaciones interpersonales, los cambios sociales, se producen a unos ritmos muy rápidos, motivados por la influencia de los medios de comunicación, los avances tecnológicos, los movimientos de población, etc. Esto nos lleva a que las habilidades sociales y su aprendizaje adquieran gran relevancia, especialmente en la infancia. Es importante que las personas, sobre todo niños y niñas, sientan seguridad en su entorno para sacar el máximo partido a las situaciones de enseñanza-aprendizaje y refuercen el sentimiento de competencia social y de integración.

El entrenamiento en habilidades sociales, el aprendizaje de éstas, adquiere una relevancia especial en la intervención en personas con dificultades de integración en una comunidad y en la búsqueda de la competencia social de los sujetos. Del mismo modo, adquieren una gran importancia como prevención en la intervención con grupos o sujetos de riesgo, de modo que un sujeto socialmente habilidoso tendrá menos posibilidades de desarrollar conductas desadaptativas o padecer síndromes de ansiedad, depresión , etc.

Conceptos afines.

Seguramente habrás escuchado, en alguna ocasión, los términos asertividad o empatía. Pero, ¿realmente te has parado a pensar qué significan?, ¿qué influencia tendría sobre tu conducta aplicar estos términos, estas actitudes? Vamos a adentrarnos y a conocer mejor las conductas que se encuentran tras la asertividad y la empatía y cómo nos ayudan a mejorar nuestras relaciones sociales y nuestras habilidades para comunicar.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Comportamiento adaptativo.

Entendemos por comportamiento adaptativo las habilidades que una persona requiere para relacionarse de manera acertada en el entorno en el que vive.

- Habilidades básicas de autonomía personal.
- Habilidades instrumentales básicas (escribir y leer, manejar dinero, etc.).
- Habilidades interpersonales y sociales.
- Habilidades ocupacionales o laborales.

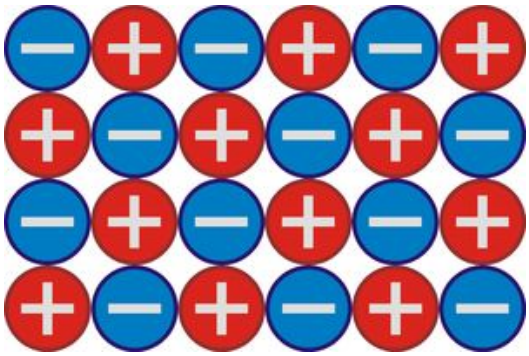
Competencia social.

Este término tiene un sentido evaluativo y hace referencia a la capacidad de una persona para adecuar su comportamiento social a una situación determinada. La competencia social es una garantía de adaptación social y dota a la persona de reconocimiento. La clasificamos en tres categorías:

- Competencia socio-afectiva: Capacidad para establecer vínculos afectivos y de expresar emociones de manera adecuada.
- Competencia socio-cognitiva: Conocimiento de las situaciones, acontecimientos, etc., además de la capacidad de razonar, analizar, etc.
- Conducta social: Capacidad de cooperar, participar en grupos, manejar conflictos, etc.

Conceptos afines. Asertividad.

La asertividad será el concepto más importante de todos los que veremos en relación con las habilidades sociales; no olvides nunca la asertividad en el desarrollo del trabajo como Técnico e interiorízala, te ayudará a mantener unas relaciones sociales más efectivas, tanto en el ámbito laboral como en el personal.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Asertividad.

Existen varias definiciones de los términos asertividad y conducta asertiva teniendo todas ellas un enlace común: llevan a la persona a actuar según el contexto en función de sus propios intereses pero observando, a la vez, lo que quieren los demás. Esta conducta permite a la persona defender sus intereses sin ansiedad, expresando sus propias necesidades y defendiendo sus derechos y los de los demás.

Podemos entender la asertividad como una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los derechos personales sin negar los derechos ajenos y desde el respeto a uno mismo y a los demás.

Caballo: "la conducta asertiva implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas." El propio autor dice que el mensaje básico de la conducta asertiva es "esto es lo que yo pienso. Esto es lo que yo siento. Así es como veo la situación".

La asertividad se analiza por el contenido de la conducta. Así, la comunicación y relación interpersonal en el grupo se ve favorecida cuando sus miembros manifiestan un estilo asertivo. La conducta asertiva produce una disminución de la ansiedad, unas relaciones más íntimas, un mayor respeto hacia uno mismo y una mejor adaptación social.

- Conducta asertiva. Implica defender los derechos e intereses personales así como la capacidad de expresar lo que se cree, se siente y se quiere de forma apropiada, honesta y directa, reconociendo y respetando esos mismos derechos en los demás.
- Conductas pasivas o inhibidas. Son las que vulneran los derechos propios que se modifican para adaptarse a los intereses y objetivos de los demás con el fin de contentar a las otras personas y evitar enfrentamientos y discusiones por el miedo a perder el estatus, afecto o la pertenencia a un grupo. No expresa ni defiende adecuadamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones.
- Conductas agresivas. A través de estas conductas se defienden los derechos y deseos personales por encima de todo, atropellando y transgrediendo los derechos e intereses de los demás. Pueden ser

verbales directas (amenazas), verbales indirectas (ridiculizaciones o ironías) y no verbales (posturas o gestos despectivos).

Autoconcepto y autoestima.

Los términos autoconcepto y autoestima aparecen asociados a las habilidades sociales en muchas ocasiones, aunque, en realidad, se refieren a aspectos diferentes.

- Autoconcepto: Es el conjunto de conocimientos, percepciones y actitudes que una persona tiene de sí misma. Contribuye a la formación de la personalidad y se desarrolla a partir de las propias experiencias con el medio y la opinión de los demás.
- Autoestima: Es la valoración, positiva o negativa, que realizamos sobre nosotros mismos, la valoración que hacemos de nuestro propio autoconcepto. La autoestima está relacionada con la competencia social e influye en cómo se siente una persona, en cómo piensa, cómo se valora, cómo se relaciona y cómo es.

Autoevaluación

Elige el término adecuado para cada una de las siguientes definiciones:

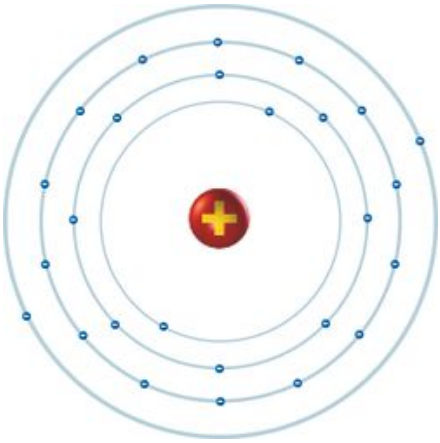
a. Conductas asertivas.
b. Conductas pasivas o inhibidas.
c. Conductas agresivas.

1. Conductas que defienden los derechos y deseos personales por encima de todo, atropellando y transgrediendo los derechos e intereses de los demás. ☐
2. Conductas que defienden los derechos e intereses personales, así como la capacidad de expresar lo que se cree, se siente y se quiere de forma apropiada, honesta y directa y respetando esos mismos derechos en los demás. ☐
3. Conductas que vulneran los derechos propios, que se modifican para adaptarse a los intereses y objetivos de los demás. ☐

Enviar

Recursos y dimensiones de las habilidades sociales.

Como Técnico necesitarás disponer de recursos válidos para el desarrollo de tu trabajo en lo que se refiere a la relación con las familias, niños y niñas, usuarios y usuarias, y equipo de trabajo. Son varios los recursos a destacar en relación con las habilidades sociales y las conductas que conocemos como socialmente habilidosas:



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

- Cuidar la transmisión no verbal.
- Guardar las formas es compatible con defender los intereses propios.
- Disculparse con soltura cuando es necesario y aceptar las disculpas de los demás cuando son honestas.
- Aceptar las críticas.

El término habilidades sociales hace referencia a una conducta interpersonal basada en una serie de capacidades aprendidas. Estas conductas estarán determinadas por factores ambientales, personales y la interacción entre ambos. Caballo, 1.999 y Gil y León, 1998 nos plantean la existencia de tres componentes o dimensiones de la habilidad social.

1. Dimensión conductual: Hace referencia al tipo de conductas que componen las habilidades sociales, siendo las más aceptadas las capacidades para:

- Iniciar y mantener conversaciones.
- Hablar en público.
- Expresar amor, agrado y afecto.
- Defensa de los derechos propios.
- Petición de favores y rechazar peticiones.
- Hacer y aceptar cumplidos.
- Expresión de opiniones personales, de molestia o de agrado.
- Pedir disculpas y afrontar críticas.
- Solicitar cambios de conducta a otras personas.

2. Dimensión situacional: Las conductas se llevan a cabo en un determinado contexto ambiental.

3. Dimensión personal: A la situación de interacción se trasladan las propias actitudes, valores, creencias, expectativas, etc. Estas variables cognitivas tienen gran importancia en la realización de la conducta socialmente habilidosa.

Habilidades sociales, comunicación y calidad de vida.

Caso práctico

Cecilia es cada vez más consciente de la importancia de las habilidades sociales. Ahora, cuando se acerca a la relación global de la comunicación con las habilidades sociales, toma conciencia de la importancia que puede tener una adecuada competencia en habilidades sociales para conseguir su objetivo máximo en la relación de ayuda: La Calidad de Vida. Cecilia se hace una pregunta trascendental a la que va a intentar encontrar respuesta: ¿Se pueden aprender las habilidades sociales?



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Ya conocemos qué son las habilidades sociales, su definición y los conceptos básicos que nos permiten acercarnos a este concepto amplio y presente en todas nuestras relaciones. Ahora nos tendremos que hacer una pregunta fundamental: ¿podemos mejorar las habilidades sociales? La respuesta a esta pregunta es afirmativa y, además, una de las bases fundamentales sobre las que vamos a sustentar nuestro concepto de calidad de vida, teniendo la comunicación como eje de este ejercicio de relación social habilidosa y de mejora de la competencia social.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Aunque unas personas dispongan de unas habilidades sociales más o menos desarrolladas de una forma innata, lo cierto es que éstas se aprenden y, como en cualquier aprendizaje, requieren de un entrenamiento. Iremos viendo con más detalle, a lo largo de la unidad, los diferentes factores que conforman las habilidades sociales y que nos permitirán, mediante su entrenamiento, una mejora de nuestra competencia social. Sin embargo, queremos hacer aquí un alto para destacar la importancia y relevancia que las habilidades sociales tienen en nuestra calidad de vida y cómo una mejora de la comunicación contribuirá enormemente a la adquisición de competencia social y, por consiguiente, calidad de vida en los ámbitos de intervención en los que desarrollemos nuestra tarea profesional.

En nuestra intervención en habilidades sociales tendremos un trabajo esencial, mejorar la eficacia comunicativa, ya que será la base sobre la que sustentar la mejora en las habilidades sociales. Para el correcto desarrollo de esta mejora en la capacidad de comunicación tendremos que tener en cuenta los elementos que la conforman, tanto verbales como no verbales.

Con un manejo responsable de la comunicación podremos conseguir una mejora de nuestra competencia social que nos llevará, de forma directa, a una mejora de la calidad de vida. Será pues un objetivo básico en nuestro ámbito de intervención y también para nuestro propio desarrollo como profesionales, en el

desempeño de nuestra tarea en el grupo de trabajo, con nuestras relaciones personales, en familia, en el grupo de amigos,...

Habilidades sociales y el proceso de comunicación.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Y en este proceso de análisis que Cecilia viene desarrollando sobre las habilidades sociales con el objetivo de sacar el mayor partido de estas conductas, se encuentra ante el valor que la comunicación tiene. Cecilia era consciente de lo importante que es el qué decir; sin embargo, ahora se da cuenta que hay algo igual de valioso o más, el cómo decir. Cecilia se detiene para realizar un análisis de todos y cada uno de aquellos componentes que forman el proceso comunicativo. Este análisis la lleva a un conclusión general que guiará sus actuaciones futuras: es muy importante cuidar todo aquellos que tenga que ver con la comunicación y observar la comunicación como un proceso global en el que intervienen múltiples factores, sólo así seremos capaces de transmitir o comprender el mensaje y desarrollar conductas socialmente habilidosas con facilidad.

Hablar de habilidades sociales nos lleva a adentrarnos en los diferentes elementos que las forman y que facilitan a la persona el manejo efectivo de diferentes situaciones. Estos elementos los englobamos en:

- Elementos conductuales.
- Elementos cognitivos.
- Elementos fisiológicos.

Veremos con detalle los elementos conductuales y cognitivos de las habilidades sociales y tendremos la posibilidad de adentrarnos en cada uno de ellos, eso sí, enmarcados en el ámbito que tiene que ver con la comunicación. Dada la importancia de la comunicación en el campo de las habilidades sociales y la relevancia que tiene dentro de nuestra formación como Técnicos y Técnicas, no podemos separar habilidades sociales y habilidades comunicativas y comunicación.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

El proceso comunicativo.

Las telecomunicaciones y la telemática han irrumpido en la sociedad de forma acelerada, creándose la era de la información. Esta nueva situación nos lleva a una sociedad en la que la información fluye con facilidad de forma multidireccional pero que no garantiza, por otro lado, la comunicación.

El ser humano tiene necesidad de comunicarse y relacionarse con los demás para cubrir otras necesidades. El acto social es, en sí mismo, comunicación pura, y el control y manejo de las habilidades sociales facilitarán el proceso comunicativo. Vamos a analizar el proceso comunicativo en relación con las habilidades sociales y sus componentes, con el objetivo de poder aplicarlo a la educación infantil y al desarrollo del niño en habilidades sociales, así como en el equipo de trabajo multidisciplinar.

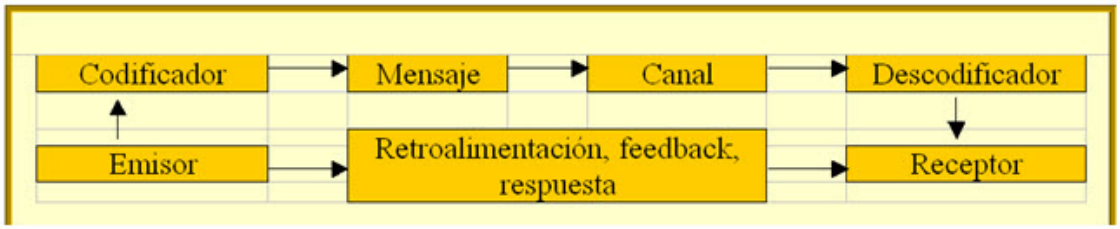


ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

> Alexandra Navarro afirma que comunicación es "todo proceso social de producción de formas simbólicas, considerando tales procesos como fase constitutiva del ser práctico del ser humano y del conocimiento práctico que supone este modo de ser".

La comunicación es hoy imprescindible para comprender y desentrañar la complejidad de la realidad social. La comunicación no es lineal sino que se produce una retroalimentación constante y las relaciones comunicativas son asimétricas, ya que todos los actores sociales no tienen las mismas capacidades ni las mismas competencias comunicativas. Precisamente es el feedback o retroalimentación la principal diferencia entre información y comunicación, ya que mientras que la información tiene un recorrido lineal, emisor-receptor, la comunicación requiere de un proceso de feedback o retroalimentación.

Vamos a intentar comprender, desde su propia definición, el proceso comunicativo. Para conseguirlo comenzamos acudiendo a los factores clásicos, que son:



Codificador: Para poder transmitir el mensaje mediante representaciones simbólicas o signos, el emisor ha de seguir un proceso llamado "codificación". El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código lingüístico.
Mensaje: Es el contenido de la información que el emisor transmite el receptor. Es simbólico, ya que los hechos, ideas, cosas o sentimientos necesitan ser representados simbólicamente por medio de palabras, números, etc.
Canal: Es el medio a través del cual se transmite el mensaje (el aire, la línea telefónica, etc.).
Descodificador: El receptor ha de interpretar el mensaje descodificándolo según lo que él cree que significan los símbolos que se le han transmitido. El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código o lenguaje.
Retroalimentación (feedback): Se produce un fenómeno bidireccional ilimitado en el que alternativamente el receptor se convierte en emisor y viceversa.
Emisor: El elemento que transmite el mensaje.

Receptor: El elemento que recibe el mensaje.

El proceso comunicativo. Comunicación verbal y no verbal.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Ahora vamos a observar la comunicación como un proceso global donde existen muchos componentes que podemos dividir, de un modo global, en dos modos de comunicación presencial, la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

En la comunicación presencial el proceso de emisión-recepción engloba tanto la comunicación verbal como no verbal de forma simultánea. Los componentes conductuales son los componentes de referencia en las habilidades sociales y están relacionados con los diferentes aspectos que intervienen en la comunicación humana.

Comunicación Verbal	Comunicación No Verbal
• Se sirve del lenguaje verbal. • Proceso muy complejo en el que influyen factores vinculados a la experiencia, cultura, familia, etc. • Aunque difiere el lenguaje de unos y otros seres humanos, en todos hay estructuras comunes que nos permiten comunicarnos. • Para el emisor requiere representar simbólicamente lo que quiere expresar con todas las subtareas que ello conlleva y lo hace a partir de esquemas y experiencias previas. • Para el receptor requiere descodificar e interpretar este mensaje a partir de sus esquemas y experiencias previas. • Para ambos requiere conocer el vocabulario y dominar la sintaxis. • Siempre puede haber pérdida de información en cualquier proceso comunicativo, por ello, hay que cuidar el paso de codificación.	• Ya antes incluso de iniciar el contacto verbal indicamos que vamos a comenzar a emitir mediante elementos no verbales. • Los signos no verbales (gestos, miradas, posturas, movimientos, imágenes sensoriales, visuales, auditivas, olfativas, etc.), se emiten y captan a gran velocidad, en su mayoría inconscientemente y en paralelo a lo verbal (palabras). • Interpretación más subjetiva que en la comunicación verbal. • Cuando hay discrepancia entre el mensaje verbal y el no verbal, creemos más el no verbal. • Casi todas las personas expertas cifran en torno al 90% el peso de la no verbal en cualquier interacción comunicativa presencial. • Se transmite incluso cuando no se transmite, es decir, con los silencios.

Autoevaluación

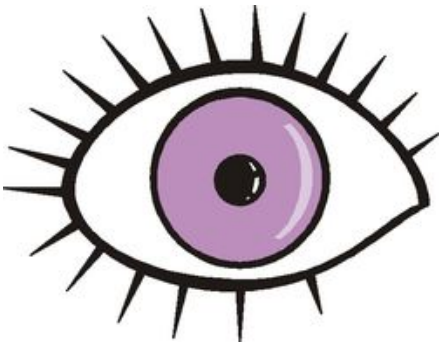
Relaciona las siguientes características con el concepto correcto:

a. Comunicación Verbal.
b. Comunicación No Verbal.

1. El receptor requiere descodificar el mensaje a partir de sus esquemas y experiencias previas. ☐
2. Se transmiten incluso cuando no se transmite, o sea, con los silencios. ☐

Enviar

Comunicación No Verbal. Los ojos y la mirada.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Quizás no seamos del todo conscientes de la importancia de la comunicación no verbal, sin embargo, como Cecilia, cuando acudimos a una entrevista de trabajo o a una cita especial cuidamos nuestra apariencia, nuestros gestos,... cuidamos, en definitiva, nuestra comunicación no verbal de un modo más o menos consciente.

Las conductas no verbales y verbales son el medio por el que nos comunicamos con las personas que nos rodean, siendo inevitable este tipo de comunicación cuando interaccionamos con otras personas. En muchas ocasiones nos hacemos una imagen de los demás a partir de su conducta no verbal, aunque no hayamos mantenido ninguna comunicación verbal con esa persona.

Funciones de los elementos no verbales

- Pueden reemplazar a las palabras.
- Pueden repetir lo que estamos diciendo verbalmente.
- Pueden enfatizar el mensaje verbal, especialmente en comunicaciones de tipo emocional.
- Regulan la interacción en el proceso de comunicación.
- Pueden contradecir el mensaje verbal. En estos casos el mensaje verbal prevalece sobre el verbal, por lo que tendremos que ser cuidadosos en no crear esta discrepancia de mensajes.

Vamos a hacer un recorrido a través de los elementos que componen la comunicación no verbal, tanto sobre los que actúan de forma involuntaria, como los que manejamos de forma consciente durante la interacción.

- La Mirada: La mirada es el elemento conductual fundamental y más estudiado en las habilidades sociales. La mirada es tanto un canal (receptor) como una señal (emisor). Realiza funciones de gran importancia en el proceso comunicativo como regular y manejar los turnos de palabra, abrir y cerrar canales de comunicación, sincronizar, etc.

  En general, si la persona que escucha mira más, produce más respuesta por parte de la persona que habla y si mira más la persona que habla se le percibe como más persuasiva y segura. Deberíamos evitar comportamientos extremos de mirada como miradas fijas y de duración excesiva (muestra agresividad) o desviar la mirada (muestra nerviosismo o falta de confianza).

- La Dilatación Pupilar: Las pupilas se dilatan o se contraen no sólo con la luz sino que también lo hacen de forma inconsciente con los sentimientos, de modo que los cambios emocionales afectan a su tamaño. Cuando observamos algo de nuestro interés las pupilas se dilatan, por el contrario, cuando nos genera rechazo se contraen.

Comunicación No Verbal. La expresión facial.

Cuando interactuamos directamente con otras personas nuestra cara y sus componentes toman un especial protagonismo. Hemos visto cómo la mirada interviene en la comunicación y ahora veremos cómo intervienen la expresión facial y otros elementos del rostro.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La Expresión Facial: La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones y desempeña, sobre todo, las siguientes funciones:

- Mostrar el estado emocional.
- Proporciona retroalimentación entre el emisor y el receptor.
- Indicar actitudes hacia los demás.
- Actuar como metacomunicador, codificando, modificando o completando lo que se está diciendo.

Expresiones de las emociones			Áreas de la cara
Alegría Sorpresa	Tristeza Miedo	Ira Desprecio	Frente y cejas Ojos y párpados Labios, lengua y barbilla

El control de la expresión facial es complicado de aprender por lo que será más adecuado, en la conducta habilidosa, ser coherente y congruente en lo que expresamos con el mensaje facial y verbal.

Estilos de expresiones faciales

- Hermético: La expresión facial no varía y muestra poca o ninguna expresión en el rostro.
- Revelador: La expresión facial revela todo lo que está sintiendo la persona.
- Expresivo involuntario: La expresión facial muestra cómo se siente la persona, pero ésta lo desconoce, no sabe que lo está mostrando.
- Expresivo en blanco: La expresión facial es neutra o ambigua, mientras que la persona piensa que está mostrando una emoción.
- Expresivo suplantado: La expresión facial manifiesta una emoción mientras que la persona piensa que muestra otra.
- Expresivo sofisticado: La expresión facial muestra una emoción incluso cuando la persona no siente nada, como por ejemplo, la sonrisa congelada.
- Expresivo siempre preparado: Personas que muestran un tipo de emoción para todos los acontecimientos, por ejemplo mostrando sorpresa ante noticias buenas o malas, etc.
- Expresivo inundado de afecto: La persona está mostrando, en todo momento, una o varias emociones de forma clara.

Comunicación No Verbal. La Sonrisa.

La sonrisa es otra de las partes más importantes de nuestra expresión facial, una sonrisa adecuada nos ayudará de forma especial en nuestra interacción social.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La Sonrisa: La sonrisa es la emoción más utilizada para ocultar otra, quizás porque constituye la expresión facial más fácilmente realizable por voluntad propia. Vemos los tipos de sonrisa según Ekman, 1.991.

- Sonrisa auténtica: Reflejo de las expresiones emocionales positivas.
- Sonrisa amortiguada: La persona muestra tener sentimientos positivos, pero disimula su verdadera intensidad.
- Sonrisa triste: Manifiesta emociones negativas.
- Sonrisa conquistadora: El individuo utiliza la sonrisa auténtica al mirar a la persona que le interesa.
- Sonrisa de turbación: Se produce la sonrisa y se desvía la vista para no encontrarse con la mirada del otro.
- Sonrisa mitigadora: Se produce con el fin de limar asperezas cuando se emite un mensaje desagradable o una crítica, invitando al receptor a una mejor aceptación.
- Sonrisa de acatamiento: Reconocimiento de que tiene que aceptar un acontecimiento desagradable.
- Sonrisa de coordinación: Sonrisa cortés que regula el intercambio verbal.
- Sonrisa de interlocutor: Sonrisa de cooperación usada al escuchar, transmite que se ha comprendido el mensaje.
- Sonrisa falsa: Trata de convencer al otro de que se siente una emoción positiva cuando, en realidad, no es así.

Autoevaluación

Selecciona el término adecuado para cada afirmación:

a. Sonrisa triste.
b. Sonrisa falsa.
c. Sonrisa de acatamiento.
d. Sonrisa auténtica.

1. Reconocimiento de tener que aceptar un acontecimiento. ☐
2. Manifiesta emociones negativas. ☐
3. Trata de convencer al otro de que siente una emoción positiva. ☐
4. Reflejo de las expresiones emocionales positivas. ☐

Enviar

Comunicación No Verbal. El Cuerpo y las manos.

Una vez que hemos visto cómo interviene la cara y sus diferentes expresiones en la comunicación y las habilidades sociales analizaremos qué influencia tiene el cuerpo, la postura, las manos, etc.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La Postura Corporal: La posición del cuerpo, la forma de estar de pie, de sentarse o de andar nos ofrece información sobre la persona, sus sentimientos y actitudes y, por otro lado, de cómo se relaciona con el resto de personas. Consideramos cuatro categorías en lo que a la postura corporal se refiere, que serían:

- Acercamiento: Una postura atenta comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.
- Retirada: Postura negativa, de rechazo o repulsa; se produce un retroceso o desviación hacia el lado.
- Expansión: Postura orgullosa, engreída, arrogante reflejada en una expansión del pecho, tronco erecto o inclinado hacia atrás y hombros elevados.
- Contradicción: Una postura depresiva, cabizbaja o abatida; tronco inclinado hacia adelante, cabeza hundida, hombros colgando y pecho hundido.

La Orientación Corporal: La orientación corporal hace referencia al grado en que los hombros y las piernas del sujeto se enfrentan o desvían del interlocutor. Una orientación más directa se encuentra asociada con una actitud más positiva y cuanto más cercana sea, se entiende que es más íntima.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

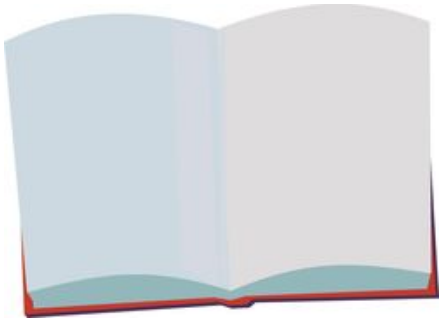
Las manos son la parte más visible del cuerpo después de la cara. Argyle (1.969) muestra cuatro posibles funciones de los movimientos de las manos:

- Función Ilustradora: Es su función principal, acompañando al habla, enfatizando o ilustrando las ideas presentadas por medio de palabras y aumentando cuando las habilidades verbales son inadecuadas.
- Reemplazar al habla: Como en la Lengua de Signos u otros códigos.
- Estados emocionales: Los movimientos de las manos pueden mostrarlos de forma no intencionada.
- Auto-acicalamiento: Rascarse, frotarse, etc. son movimientos autoadaptadores.

Por su parte, Ekman y Fiesen (1.974) señalan que los movimientos de la mano pueden servir como:

- Emblemas: Son movimientos conocidos por todos los miembros de una cultura o grupo social. Por ejemplo dar la mano, aplaudir, frotarse las manos, etc.
- Adaptadores: Son movimientos de automanipulación del propio cuerpo que se realizan con la intención de controlar emociones, satisfacer necesidades corporales, mantener contactos sociales o aprender actividades instrumentales.
- Ilustradores: Son movimientos que se muestran unidos al habla e ilustran lo que se está diciendo verbalmente

Comunicación No Verbal. Piernas, cabeza y distancia corporal.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Y si seguimos explorando nuestro cuerpo, poco a poco vamos llegando a las partes más lejanas, las menos visibles. Sin embargo no por ello podemos olvidarlas sino que debemos recordar que todo nuestro cuerpo comunica, es parte de la comunicación no verbal y, por consiguiente, de la comunicación.

Movimientos de piernas y pies: Los pies son la parte del cuerpo sobre la que se ejerce menor control y pasa más desapercibida. Sin embargo, suministran señales válidas en cuanto al verdadero estado de ánimo o expresan sentimientos. Las oscilaciones hacia arriba y abajo del pie, apretar las piernas o el cambio continuo de postura expresan tensión, las piernas cruzadas en determinadas situaciones dan la percepción de actitud defensiva, etc.

Movimientos de cabeza: Los movimiento de la cabeza son muy visibles, sin embargo transmiten muy poca información. Existen algunos movimientos innatos como el asentimiento, pero la mayoría de estos movimientos significan cosas totalmente diferentes en distintas culturas, por lo que tiene que aprenderse su significado.

Distancia - proximidad: La distancia de la relación con las otras personas la vemos desde la necesidad que todos tenemos de un espacio personal donde no puede acceder cualquier persona. Sería un espacio que acompaña al individuo y que es variable según el contexto. Cada persona necesita un determinado espacio personal que variará en función de la persona, ámbito cultural, sexo, edad, salud mental, etc.

Hall, E.T. (1.976) realiza una calificación de la distancia o espacio personal en cuatro zonas teniendo en cuenta que esta distancia viene delimitada por las normas implícitas o explícitas que encontramos dentro de cualquier cultura y que el grado de proximidad expresa la naturaleza de cualquier encuentro. Las conductas son diferentes en una u otra zona del mismo modo que varían en función de la cultura o el contexto social en el que nos encontremos.

Zona íntima: Espacio de 0-45 cm. Esta es la zona de las relaciones íntimas, donde el contacto corporal es fácil, se puede oler y sentir el calor corporal del otro y hablar en susurros. Zona personal: Espacio de 45 cm a 1,20 m. Es la zona de las relaciones cercanas, en la que se puede tocar y ver bien a la otra persona. Se da en el grupo de trabajo, amigos menos cercanos, etc. Zona social: Espacio de 1,20 a 3,65 m. Es la zona de las relaciones impersonales y es necesaria la utilización de un mayor volumen de voz. Zona pública: Más de 3,65 m. Se da en ocasiones de interacción pública y actos formales.

Comunicación No Verbal. Contacto físico y apariencia personal.

Nos vamos acercando hasta la más cercana expresión de la comunicación no verbal, el contacto físico y a la más subjetiva de todas las que hemos visto, la apariencia personal.

Contacto físico: El contacto físico es el modo más básico de conducta social, además de la forma más básica de comunicación. Es la puerta de entrada a la intimidad y se mantiene como lazo último de unión entre las personas. El tacto es el canal de comunicación que se muestra con más cuidado y es más vigilado y reservado, además del menos utilizado. Es la conducta de comunicación más directa e intensa.

El contacto físico apropiado depende del contexto particular, edad de los y las participantes, relación entre ellos y ellas, e indica proximidad y solidaridad cuando se emplea de forma recíproca y estatus o poder cuando se usa en una sola dirección. Encontramos diferentes tipos de tacto como el tacto funcional o profesional, el tacto cortés o social, el tacto amigable y el tacto íntimo.
Según la situación se facilita o se inhibe la conducta táctil, por lo que Henley (1.977) señala que la gente es más probable que toque cuando:

- Da información o consejo más que cuando lo pide.
- Da una orden más que cuando responde a una.
- Pide un favor más que cuando responde a una petición.
- Intenta convencer a alguien antes que ser persuadido.
- La conversación es profunda más que casual.
- Atiende a acontecimientos sociales, como fiestas, más que cuando está en el trabajo.
- Transmite excitación más que cuando la recibe de otra persona.
- Recibe mensajes de preocupación más que cuando los emite.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Apariencia personal: Se refiere al aspecto externo de las personas y podemos modificarla como nosotros deseemos, con el límite de nuestras propias características físicas. Es cómo nosotros presentamos nuestra imagen personal a los demás y una parte esencial de la conducta social. Una persona se viste de una manera u otra atendiendo a lo que desea mostrar de sí mismo, transmitiendo información sobre aspectos como el status, la clase social, el estilo, la sexualidad, la edad, etc.

Componentes de la apariencia personal		
El vestido	El aseo	Atractivo físico
Fácil de controlar, dice mucho de una persona y adecuación a una situación concreta.	Al igual que el vestido, es fácil de manejar y, a la vez, muy importante por lo que transmite de una persona.	En la primera impresión una persona con atractivo físico es mejor valorada.

Autoevaluación

Elementos de la comunicación no verbal son:

- ○ Mirada, sonrisa, tacto, expresión facial y postura corporal, entre otros.
- ○ Mirada, sonrisa, tacto, expresión facial y latencia.

- ○ Mirada, sonrisa, tacto, latencia y distancia personal.
- ○ Mirada, sonrisa, expresión facial, dilatación pupilar y timbre.

Correcto. Existen gran cantidad de elementos que intervienen en la comunicación no verbal, todos los que están relacionados con las partes visibles de nuestro cuerpo, serían elementos paralingüísticos todos aquellos otros que están relacionados con el cómo se expresa o se dice.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

La Comunicación Verbal. El habla.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Normalmente habrás relacionado comunicación con comunicación verbal aunque existen muchos otros elementos en el proceso comunicativo. Sin embargo sigue siendo una parte fundamental del proceso comunicativo y es muy importante que la estudiemos en detalle y que veamos la relación del uso de la comunicación verbal con las habilidades sociales y las conductas socialmente habilidosas.

El habla: El habla se emplea para comunicar ideas, sentimientos, razonar, argumentar, etc. y se articula en función de la situación en la que nos encontramos y el papel o rol que desempeñamos. Haremos un uso diferente del habla si nos encontramos en una situación formal de trabajo, informal con amigos o de relación íntima en familia. El habla es el componente verbal más importante en la comunicación y está presente en la mayor parte de las interacciones sociales.

Clases de expresiones en función del contenido
• Habla egocéntrica: Habla dirigida a uno mismo sin tener en cuenta el efecto que tiene sobre los demás. • Instrucciones: Exigencias, órdenes o sugerencias encaminadas a influir sobre la conducta de los demás. • Preguntas: Se utilizan para influir en la conducta verbal y provocar respuestas apropiadas, así como para iniciar encuentros. • Comentarios y sugerencias: Se dan como respuesta a preguntas o como comentarios independientes, produciéndose en situaciones especiales como reuniones y conferencias. • Charla informal: Contenido del habla compuesto de bromas, charla ocasional, etc. donde se intercambia poca información y no afecta a la conducta. Su objetivo es establecer, mantener y disfrutar de las relaciones sociales. • Expresiones ejecutivas: Expresiones que tienen consecuencias sociales inmediatas por su significado, por ejemplo, hacer promesas, pedir disculpas o poner el nombre a un niño. • Costumbres sociales: Saludos, despedidas, dar las gracias, etc. son componentes verbales estandarizados en una sociedad y que fuera de ese entorno no tienen significado. • Expresión de estados emocionales o actitudes: Tanto emociones como actitudes pueden expresarse con palabras, sin embargo, esta transmisión será más efectiva cuando se realiza mediante la comunicación no verbal. • Mensajes latentes: Una frase que lleva un mensaje implícito.

Es difícil diferenciar cuál es el contenido verbal apropiado en una conducta habilidosa y, en este sentido, Cooley Hallandsworth (1.977) desarrollaron lo que denominan la "estrategia de los componentes", enfoque para enseñar el contenido verbal apropiado para enfrentarse de forma asertiva a diferentes situaciones. Está formado por siete componentes agrupados en tres categorías que vemos en el siguiente cuadro:

Estrategia de los componentes (Cooley y Hollandsworth - 1.977)
Decir "NO" o tomar una posición
• Posición: Manifestación de la posición, a favor o en contra, sobre un tema o como respuesta a una petición.

- Razón: Razonamiento ofrecido para la explicación o justificación de la posición.
- Comprensión: Expresión que reconoce y acepta la posición, petición o sentimientos de la otra persona.

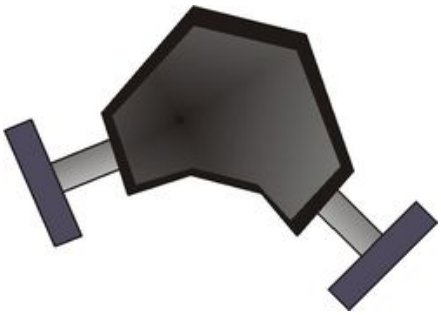
Pedir favores o defender los propios derechos

- Problema: Expresión descriptiva de una situación insatisfactoria que necesita ser modificada.
- Petición: Expresión que solicita algo necesario para resolver un problema.
- Clarificación: Expresión para provocar información adicional específica con respecto a un problema.

Expresión de sentimientos

- Expresión personal: Expresión que comunica las emociones y sentimientos.

La Comunicación Verbal. La Conversación.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Ya sabemos que el habla es el elemento fundamental en la comunicación verbal, pero ¿cómo articulamos el habla para convertirla en verdadera comunicación? Sin duda la conversación es un elemento fundamental en este proceso.

La conversación: Es el marco en el que se producen la mayoría de las interacciones sociales y, a la vez, la interacción social se vale de la conversación como mezcla de solución de problemas, transmisión de información y mantenimiento de las relaciones sociales. Se desarrolla a través del lenguaje, existiendo grandes diferencias en la habilidad de su utilización en función de factores como la inteligencia, la educación o el entrenamiento. El manejo del lenguaje de una forma solvente va a suponer una gran ventaja en el desarrollo de las habilidades sociales. La conversación se compone de una compleja serie de elementos, verbales y no verbales, de entre los que vamos a ver los siguientes:

- Retroalimentación: Durante la conversación se produce una retroalimentación necesaria que permite desarrollar un proceso interactivo de comunicación. Feedback (o retroalimentación) significa comunicación bidireccional y lleva consigo una constante emisión y recepción de mensajes durante el proceso de comunicación.

Déficits en la retroalimentación

- Dar poca retroalimentación y no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona.
- Uso excesivo de retroalimentación o empleo continuo e ininterrumpido de respuestas mínimas.
- Su uso inapropiado, por ejemplo, en medio de una verbalización, puede funcionar como interrupción.

A través de la retroalimentación conocemos el efecto que está causando nuestro mensaje sobre el interlocutor, si lo comprende, si está de acuerdo o en desacuerdo, le aburre, le sorprende, le gusta, etc. Es muy importante para que se mantenga la conversación y la comunicación sea fluida. Podemos ver tres tipos de retroalimentación por parte del oyente o persona que recibe el mensaje.

- Retroalimentación de atención: El oyente manifiesta atención a través de una distancia y orientación adecuadas, asintiendo con la cabeza y mirando más del 50% del tiempo. Aumenta la cantidad de conversación de la persona que habla.
- Retroalimentación verbal: Puede tomar forma como "Piensas... porque...". Refleja el significado del comentario de quien habla y es vista como empática y reforzadora.
- Retroalimentación vocal: El oyente comenta verbalmente o de forma no verbal lo que dice la persona que habla manifestando sorpresa, disgusto, placer, etc.

- Preguntas: Las preguntas son esenciales para conseguir mantener la conversación, obtener información y mostrar interés en los demás, además de influir en la conducta de los otros.

Preguntas generales: Permiten al que habla hacerlo sobre algo que él elige y son útiles para empezar la conversación.	¿Cómo estás? ¿Cómo van las cosas?
Preguntas específicas: Siguen a las generales y son útiles para mantener hablando a la otra persona.	¿Dónde fuiste?

	¿Qué hiciste exactamente?
Preguntas sobre hechos: Se utilizan para obtener información e introducir nuevos temas de conversación.	¿Qué hiciste el fin de semana?
Preguntas sobre sentimientos: Se utilizan para conseguir que el otro cuente cosas sobre sí mismo y, normalmente, siguen a las preguntas sobre hechos.	¿Qué pensaste? ¿Qué sentiste? ¿Te gustó?
Preguntas con final abierto: No pueden responderse con un SI o un NO y son útiles para conseguir manifestaciones más largas y específicas.	¿Cuéntame más sobre eso? ¿Qué hiciste durante las vacaciones?
Preguntas con final cerrado: Se utilizan cuando se quieren evitar la respuestas largas, ya que dan lugar a un SI o un NO.	¿Fuiste al cine?
Tower, Bryant y Argyle, 1.978	

Autoevaluación

¿Qué tipo de pregunta no facilita las respuestas largas?

- ○ Preguntas sobre sentimientos.
- ○ Preguntas específicas.
- ○ Preguntas con final cerrado.
- ○ Preguntas generales.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. Las preguntas con final cerrado sólo permiten dos tipos de respuestas válidas, SI o NO. Este tipo de preguntas se utilizan para obtener una información rápida y concreta, pero nunca se deben utilizar para iniciar una conversación o para retroalimentar una comunicación que ya está establecida.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Componentes paralingüísticos. 1ª Parte.

Hemos visto hasta ahora cómo la comunicación y las habilidades sociales tienen una estructura compleja. Pues bien, nos adentramos ahora en otros componente tan importantes como los anteriores, los componentes paralingüísticos de la comunicación. No tienen sentido por sí mismos, sin embargo acompañan y modifican el significado del mensaje verbal. La misma frase dicha en diferentes tonos de voz o haciendo más énfasis en una u otra palabra tendrá significados diferentes.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La latencia: Se refiere al intervalo de silencio que se produce entre el final de una oración y el inicio de otra por parte del interlocutor. Se considera íntimamente relacionada con las habilidades sociales, donde la latencia larga muestra conducta pasiva y las latencias muy cortas o negativas se perciben como conducta agresiva. Cuando en una conversación nos vemos sorprendidos y necesitamos de una latencia más larga de lo normal para poder contestar o retomar la conversación, podemos utilizar una frase intermedia como "déjeme que piense", etc., se percibirá la respuesta como más asertiva.

El volumen: La función del volumen es hacer llegar el mensaje al oyente y que pueda percibirlo sin dificultad. Un volumen demasiado bajo indicará sumisión o tristeza, mientras que un volumen alto indica seguridad, dominio o persuasión. Sin embargo, un volumen demasiado alto indica agresividad y también tiene consecuencias negativas.

El timbre: El timbre es la resonancia o calidad vocal de la voz. Un timbre plano o monótono produce aburrimiento y desinterés, mientras que un timbre gutural da la impresión de madurez.

Clases de Voz (Ostwald (1.963)	
Voz AGUDA	Se describe como queja, indefensión o infantil y se encuentra principalmente en personas con problemas afectivos.
Voz PLANA	Interpretada como floja, enfermiza o de desamparo, se encuentra en personas deprimidas y dependientes.
Voz HUECA	Con pocas frecuencias altas, es interpretada como sin vida y vacía y se encuentra en personas con fatiga o debilidad.
Voz ROBUSTA	Causa impresión y tiene éxito, típica de gente sana, segura de sí misma y extrovertida.

Componentes paralingüísticos. 2ª Parte.

No debemos olvidar, al emitir el mensaje hablado, la importancia que tienen estos componentes paralingüísticos y las variaciones de significado que pueden producir sobre nuestro mensaje. Del mismo modo podemos mejorar la calidad de nuestro mensaje haciendo un correcto uso de estos elementos, mejorando nuestra expresión, facilitando la comunicación y reforzando nuestra conducta habilidosa.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

El tono y la inflexión: Sirven para comunicar sentimientos y emociones, pudiendo variar el mensaje que transmitimos con sólo cambiar el tono de lo que decimos. Las variaciones de tono sirven para indicar a la otra persona que hable, afirmar (bajando el tono) o preguntar (elevándolo), etc.

La fluidez del habla: La fluidez influye en la comunicación de modo que las perturbaciones excesivas del habla causan la sensación de inseguridad, poca competencia o ansiedad. Las perturbaciones más habituales son:

- La presencia de muchos periodos de silencio.
- El empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas.
- Las repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

El tiempo de habla: Hablar demasiado o muy poco, generalmente, se considera poco habilidoso. En una conversación normal deberán tender a equilibrarse los tiempos de habla de los diferentes participantes.

Claridad: La claridad es importante para la comprensión del habla. Las personas que farfullan palabras, chapurrean o hablan a borbotones presentan dificultades para ser entendidas y generan incomodidad e impaciencia.

Velocidad: La velocidad en el habla es otro de los factores que facilita la comunicación: una velocidad lenta provoca aburrimiento mientras que una velocidad rápida da sensación de alegría; sin embargo, una velocidad excesiva dificulta la comprensión del mensaje.

Variables ambientales.

Veremos aquí esas variables externas a los individuos en el proceso de comunicación pero que influyen directamente sobre el mismo. ¿Alguna vez has intentado comunicar sólo con la voz en un ambiente lleno de gente y con mucho ruido (por ejemplo un concierto de rock o una discoteca)?. La adaptación de la comunicación a la situación ambiental es fundamental para que sea eficaz.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Físicas: Son aquellos elementos físicos que nos rodean, tanto naturales como introducidos por el hombre. Existen diferentes factores del entorno que tienen un impacto emocional directo y que, según Mehrabian y Russell (1.974), serían las siguientes:

- Color: El brillo del color es negativo en la estimulación y la saturación de color positiva.
- Temperatura y humedad: Las temperaturas extremas tienen un efecto molesto, tanto en exceso de temperatura como en temperaturas bajas, dificultando la comunicación.
- Luz: La luz blanca uniforme causa placer y la luz brillante en entornos oscuros es desagradable. La oscuridad favorece las relaciones interpersonales.
- Ruido: La exposición a ruido constante o intenso causa dolores de cabeza, inestabilidad, disputas, ansiedad, cambios de humor, etc.
- Música: El estímulo de una música que gusta causa una mejor valoración de la persona con la que nos relacionamos y favorece la comunicación.
- Gusto y olor: Los objetos con una preferencia de sabor u olor producen estímulos comunicativos, positivos o negativos, más altos.
- Personas: Se percibe a las personas presentes como activos en la interacción excepto en algunos casos como las aglomeraciones, donde el resto de personas pasarían a ser considerados como objetos que no participan en la interrelación.

Sociodemográficas: Las principales son sexo, edad, estado civil, rasgos de la familia, ocupación, nivel de formación, lugar de nacimiento, nivel de ingresos, procedencia urbana o rural, etc.

Organizativas: Son aquellas que ordenan o regulan el comportamiento. Existen ambientes con un escaso nivel de organización como un parque o la playa, mientras que otros llegan a niveles extremos, como por ejemplo, una empresa de seguridad.

Interpersonales: Entrarían a formar parte de este grupo la estructura social grupal, las redes comunicativas, los roles, el liderazgo, los estereotipos, etc.

Conductuales: En este grupo encontraríamos cómo es percibido el ambiente y, desde esa perspectiva, tendríamos que valorar las diferentes variables y su repercusión sobre el comportamiento y la comunicación.

Autoevaluación

Señala, de entre las que proponemos, cuál es la expresión correcta:

- ○ Son componentes paralingüísticos de la comunicación el volumen, el olor y el timbre.
- ○ Son variables ambientales de la comunicación la temperatura, el olor y la luz.
- ○ La voz es un componente paralingüístico de la comunicación.
- Las respuestas b y c son correctas.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. Los elementos ambientales y los paralingüísticos forman una parte muy importante del proceso de comunicación. La voz es uno de estos componentes paralingüísticos, así como la temperatura, el olor y la luz lo son ambientales. Sin duda, un proceso comunicativo eficaz en situaciones extremas de calor, olores muy desagradables, etc. puede resultar muy complicado.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

Componentes cognitivos. 1ª Parte.

¿Piensas que el interés personal por tener una conducta habilidosa influirá en que esa conducta se produzca? Vamos a ver cómo los componentes cognitivos toman cada día más relevancia en la explicación del comportamiento, la comunicación y las habilidades sociales. Un individuo, para manifestar determinadas habilidades sociales, deberá saber y poder hacerlo, pero además deberá tener la determinación, intención o motivación que permitan activar los mecanismos cognitivos que le lleven en la dirección de conseguirlo.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Percepción del ambiente comunicativo:

Percepción de formalidad: La comunicación pierde libertad y profundidad.

Percepción de ambiente cálido: A mayor calidez de ambiente mayores son las posibilidades de que se produzca comunicación personal, espontánea y eficaz.

Percepción de ambiente privado: En ambientes privados se favorecen distancias de habla más cortas y mayor profundidad y amplitud en los temas tratados.

Percepción de familiaridad: Los ambientes familiares permitirán una mayor flexibilidad para comunicarse que los ambientes desconocidos.

Percepción de restricción: Se producirá un lenta revelación de información cuando percibimos un ambiente con una elevada restricción (posibilidad real de marcharnos, de salir) física o psicológica.

Percepción de la distancia: Se refiere al grado de proximidad, referido tanto en la distancia física como en la percepción psicológica de distancia, fundamentada, en muchas ocasiones, en el contacto ocular.

Competencias cognitivas del sujeto: Capacidad de la persona para transformar y emplear la información de forma activa, y para crear pensamientos y acciones. Se componen de los siguientes elementos:

- Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada.
- Conocimiento de las costumbres sociales.
- Conocimientos de las diferentes señales de respuesta.
- Saber ponerse en el lugar de la otra persona o empatizar.
- Capacidad de solución de problemas.

Componentes cognitivos. 2ª Parte.

Estamos viendo los elementos cognitivos y, dentro de ellos, nos encontramos con algunos de cierta complejidad. Realmente el proceso comunicativo es un conjunto de conductas, actitudes e interacciones muy complejo en el que intervienen múltiples factores.

Estrategias de codificación y constructos personales: La percepción, interpretación y experimentación de la realidad varía de unas personas a otras. Por esto, diferentes personas pueden agrupar y codificar los mismos acontecimientos y conductas de manera diferente. Para responder adecuadamente a los demás es necesario percibirlos correctamente, incluyendo emociones y actitudes. Se producen una serie de errores habituales en la percepción de los demás:

- Atribuir nuestra conducta a causas situacionales o externas, mientras que atribuimos la de los demás a su propia disposición a actuar.
- Responsabilizarnos por resultados positivos o culpar a causas externas en resultados negativos ("he aprobado" frente "me han suspendido").
- Suponer que la conducta es debida a la persona en lugar de al papel que le toca cumplir.
- Dar demasiada importancia a las señales físicas, vestido, atractivo físico, etc.
- Dar importancia a los estereotipos referidos a determinados colectivos sociales, personas de otra raza, clases sociales, etc.

Los esquemas o constructos personales son estructuras cognitivas de la memoria que regulan la experiencia y aquello que se aprende de ella. Sirven para guiar a nuestras propias percepciones, comprensiones y recopilaciones. Según Kendall (1.983) el esquema se considera como un patrón que guía nuestro procesamiento cognitivo y sirve para modular y mediar:



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

- El impacto de las experiencias.
- Las percepciones sobre esas experiencias.
- Lo que se aprende como resultado de esas experiencias.
- A qué estímulos futuros se atenderá en situaciones relacionadas.

Expectativas: Son las predicciones que realiza el individuo sobre las consecuencias que tendrá su conducta. La expectativa es una realidad subjetiva que conduce la elección de conductas determinadas en cada momento. Reflejamos los siguientes tipos posibles de expectativas:

- Valor subjetivo de los estímulos: Las conductas que se escogen para ser llevadas a cabo dependen, además, de los valores subjetivos de los resultados que esperan. Estos valores dependen de las creencias, intereses, motivaciones, objetivos, etc. de cada persona, por lo que van a ser diferentes en función en cada caso.

- Planes y sistemas de autorregulación: Hace referencia al papel activo del sujeto que adopta reglas que guían sus conductas y que especifican las clases de conductas esperadas bajo determinadas condiciones, los niveles de actuación que tiene que lograr la conducta y las consecuencias que suponen alcanzar esos patrones. Son:

- Autoinstrucciones: Son la autoverbalizaciones que el sujeto dirige a sí mismo para afrontar interacciones sociales con más probabilidad de éxito.
- Autoobservaciones y autoevaluaciones: La observación de la conducta propia facilita su regulación y nos permite su evaluación. Si la evaluación es negativa el individuo intenta modificar la conducta.
- Autoestima: Es la evaluación que hace la persona de sí misma, de su valor, adecuación y competencia y tiene una relación directa, como vimos anteriormente, con las habilidades sociales.

- Autoconcepto: Es lo que se piensa sobre uno mismo, o sea, es una representación subjetiva de uno mismo.

Para saber más

En el siguiente enlace podrás encontrar varios artículos sobre comunicación en la vida cotidiana, técnicas de comunicación y asertividad; te ayudarán a completar tu formación sobre comunicación y habilidades sociales.

La comunicación

Autoevaluación

Elige el término adecuado para cada afirmación:

a. Autoobservaciones.
b. Autoestima.
c. Autoinstrucciones.
d. Autoconcepto.

1. Autoverbalizaciones que el sujeto dirige a sí mismo para afrontar interacciones sociales con más probabilidad de éxito. ▢
2. La observación de la conducta propia facilita su regulación y nos permite proceder a su evaluación. ▢
3. Evaluación que hace la persona de sí misma, de su valor, adecuación y competencia. ▢
4. Lo que una persona piensa sobre sí misma, o sea, una representación subjetiva de uno mismo. ▢

Enviar

Facilitadores y obstáculos en la comunicación.

Caso práctico

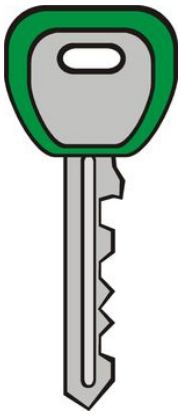


ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Cecilia observa ahora cómo hacer una aplicación práctica de todo lo visto, con respecto a la comunicación, todos esos aspectos individuales que ha analizado y comprendido. Es el momento de observar cómo utilizar su mirada, gestos, movimientos de cabeza, etc. para motivar al interlocutor para que siga hablando o, por el contrario, para cortar la conversación; cómo debe comunicar con otras personas para ser escuchada... En definitiva, va a ver cómo poner en práctica lo aprendido hasta ahora.

Existen elementos de las habilidades sociales que podemos considerar mixtos y que se generan por la interrelación de buena parte de los vistos hasta el momento (verbales, no verbales, paralingüísticos, ambientales y cognitivos) y que favorecen la comunicación eficaz. Estos elementos deberán guiar, en todo momento, la intervención en el ámbito de las habilidades sociales.

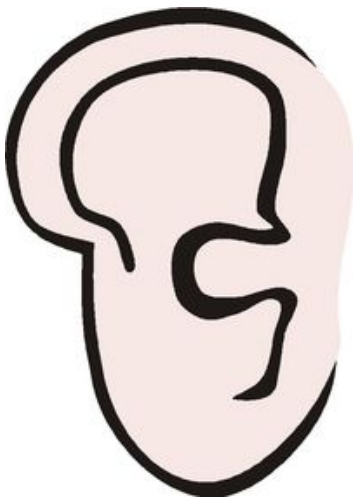
De forma paralela al mensaje lingüístico, incluso anterior a éste, comienza un intercambio de señales, tanto conscientes como involuntarias. El mensaje afectivo se manifiesta, en gran medida, con los componentes no verbales y paralingüísticos. El mensaje afectivo se traduce en el nivel de empatía que se genera en la comunicación y que se denomina, de forma metafórica, "tubo afectivo"; podríamos decir que es un canal emocional a través del cual discurre el mensaje verbal. De esta forma si ese canal no existe no será posible la comunicación o si está deteriorado la comunicación se dificultará enormemente.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La escucha activa.

Estamos acostumbrados a oír, pero ¿sabemos lo que es realmente escuchar? Saber escuchar es una capacidad diferente de oír y requiere tener verdadera disposición a entender lo que la otra persona está diciendo. La escucha activa es una habilidad social mediante la cual el que escucha presta atención a todos los detalles de la comunicación y trata de entender, de modo empático, las ideas, emociones, etc., que el interlocutor está expresando consciente o inconscientemente.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

La escucha activa garantiza el proceso de retroalimentación o feedback en la comunicación y permite al emisor cerciorarse de que su mensaje es comprendido, viéndose animado a emitir nuevos mensajes. Para el desarrollo de nuestro trabajo como Técnico o Técnica es imprescindible practicar la escucha activa con los componentes del grupo con el que se trabaja, relación con las familias y con el equipo de trabajo. Vemos en el siguiente cuadro una muestra de conductas que facilitan la escucha activa:

- Administrar el tiempo de habla: Hay que dar tiempo a que el otro se exprese, teniendo en cuenta que los silencios son necesarios para la comunicación y que, bien administrados, son tan eficaces como la emisión verbal y facilitan la atención.
- Demostrar empatía: Empatizar con el otro, ponernos en su lugar y hacerle ver que comprendemos su situación. No significa estar de acuerdo con lo que expresa, pero facilita la retroalimentación más que ningún otro recurso.
- Parafrasear: Verificamos lo que el emisor está diciendo repitiendo con las mismas o distintas palabras lo más importante o significativo del mensaje. Su utilidad reside en que mantiene la atención en el otro y no en uno mismo, por lo que la otra persona se siente escuchada.
- Preguntar: Preguntas referidas para confirmar que se está comprendiendo el mensaje.
- Reformular: Sacar conclusiones sobre aspectos parciales del mensaje.

Para conseguir el objetivo de eliminar barreras de comunicación debemos realizar una correcta escucha activa. Buscaremos los errores habituales que dificultan la escucha activa e intentar comprobar si incurrimos en ellos durante la interacción comunicativa:

- Identificación y comparación: Parece empatía, pero no lo es. Este error lo cometemos cuando, sin que alguien termine de contar una vivencia, nos ponemos a contar una nuestra que consideramos semejante, cortando la posibilidad de expresarse al otro.
- Paternalismo: Dar por hecho que la persona tiene, al expresarse, la intención de recibir un consejo, aún cuando su intención pueda ser únicamente sentirse escuchado hasta concluir el mensaje. Aún en el caso de que la persona espere un consejo es necesario dejar que finalice el relato completo, sin precipitarse en la respuesta.
- Discrepancia impulsiva: En lugar de fijarse en los puntos de coincidencia, es escuchar el discurso para encontrar la discrepancia y manifestarla.
- Dogmatismo: Todos creemos tener razón pero, para saber si la tenemos o no, deberemos escuchar. La falta de disposición de apertura a no tener razón es un bloqueo comunicativo importante.
- Lectura del pensamiento: El receptor, en cierto modo, juega a adivinar qué piensa el emisor mientras habla. Incluso puede que haga suposiciones sobre lo que piensa de él en ese momento.
- Anticipación de respuesta: En lugar de escuchar, estamos preparando lo que vamos a contestar.

- Escucha selectiva: Es un sesgo mediante el cual sólo se procesa lo que confirma nuestras ideas previas o lo que nos interesa, sin prestar atención a lo demás.
- Prejuicio: No considerar o rechazar lo que comunica una persona por quién es, sin escuchar todo lo que tiene que decir.
- Ensoñación: Poner la mente en otro sitio cuando nos expresan algo, por ejemplo, porque carece de interés para nosotros.

Autoevaluación

Los siguientes términos pueden ser obstáculos o facilitadores de la comunicación. Marca sólo los que sean facilitadores de la comunicación:

- [ ] Tiempo de habla.
- [ ] Escucha selectiva.
- [ ] Empatía.
- [ ] Paternalismo.
- [ ] Dogmatismo.
- [ ] Parafrasear.
- [ ] Lectura del pensamiento.
- [ ] Identificación y comparación.
- [ ] Reformular.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto
5. Incorrecto
6. Correcto
7. Incorrecto
8. Incorrecto
9. Correcto

Barreras en la comunicación.

Hemos visto hasta ahora diferentes elementos que facilitan o dificultan la comunicación y que deberemos tener en cuenta, elemento a elemento o en su conjunto, en cualquier relación de interacción con otros. Cuando iniciamos una interacción valoraremos la existencia de barreras en la comunicación y, en la medida de lo posible, intervendremos sobre ellas para eliminarlas o adaptar nuestras conductas para minimizar su efecto y conseguir una comunicación más eficaz. Existen barreras de diferentes tipos:



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

- Semánticas: Se refiere a los malentendidos debidos al desconocimiento o conocimiento erróneo del significado de las palabras; usaremos las palabras apropiadas al objetivo y al interlocutor.
- Psicológicas: Cada persona interpreta según sus experiencias previas, prejuicios, creencias, actitudes, inseguridades, etc. lo que puede afectar a la comunicación. Tanto la extrema introversión como extroversión o la falta de habilidades sociales son barreras psicológicas.
- Fisiológicas: Dificultades sensoriales y físicas que pueden constituir barreras.
- Físicas: Ruido e interferencias en la comunicación, así como el exceso de estímulos (auditivos, visuales, olfativos, temperatura,...) dificultan la comunicación, hacen que la atención requiera mucho esfuerzo y afecta al interés.
- Socioculturales: La distinta procedencia étnica, religión, nivel socio-económico, clase social, costumbre, etc. puede generar malentendidos.

Las principales estrategias de resolución que podemos aplicar para la eliminación de estas barreras son:

- Obtener información previa, en la medida que sea posible, sobre los rasgos característicos del grupo o de la persona y observar los que podrían representar barreras.
- Observar la retroalimentación, detectando malentendidos.
- Apoyarnos en rasgos comunes, no en diferencias.
- Tener en cuenta la diversidad como algo natural y distinguir entre lo tolerable o intolerable de determinadas conductas o actitudes.

Aplicar el proceso comunicativo.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Hemos visto cómo la ansiedad o la incomodidad que puede acompañar las interacciones sociales afecta a la competencia comunicativa y, al contrario, cómo el control de la situación y la aplicación de conductas socialmente habilidosas permite a la persona y al grupo sentirse cómodo en la interacción. La comunicación y las habilidades de comunicación se pueden perfeccionar y practicar, teniendo especial cuidado en la comunicación no verbal. En habilidades sociales la asertividad y el control de la ansiedad son punto clave para afrontar el proceso de comunicación y de interacción con un grupo.

En nuestra labor como Técnicos y Técnicas tendremos que abordar, de forma solvente, la comunicación con grupos (diferentes colectivos, familias, equipo de trabajo,...). Para conseguirlo es básico tener claro el objetivo que se persigue: informar, convencer, entretener, etc. Estos y otros objetivos son compatibles entre sí, pero se debe definir previamente cuál es la prioridad principal. Realizaremos también una comprobación, reflexión y evaluación sobre el resultado de la exposición.

Para realizar una correcta comunicación ante un grupo será conveniente que observemos el contexto, teniendo en cuenta el espacio, familiarizándonos con él, tomando en cuenta si se está sentado o de pie, si se pueden apoyar papeles,... y los destinatarios, obteniendo información sobre sus características, necesidades e intereses; cuanto más sepamos de ellos, más cómodos nos sentiremos. Planificaremos la intervención, para lo que elaboraremos o interiorizaremos:

1. Contenidos de la exposición: Crearemos un guión que podamos llevar con nosotros o que interiorizaremos con:

   - Introducción al contenido, motivación y presentación de lo que se va a hacer.
   - Desarrollo de los puntos.
   - Conclusión.

2. Modo de exponer:

   - Apariencia, adecuada al rol y situación.
   - Volumen adecuado para que nos puedan oír con claridad, modificándolo durante la exposición para mantener la atención.
   - Utilizar medios audiovisuales sin abuso de ellos.
   - Recorrido visual, conectando en algún momento con todos los destinatarios, para lo que se puede seguir una M o W imaginaria con la vista.
   - Sonreír discretamente y aparentar comodidad y serenidad. Tener las manos a la vista evitando realizar muchos movimientos o sonidos que distraigan la atención.
   - Practicar para no cometer errores como exceder el tiempo, desviarse, hacer movimientos o sonidos repetitivos, gesticular demasiado, etc.

Autoevaluación

Señala, de entre las afirmaciones siguientes, cuál no es una estrategia adecuada para eliminar barreras de comunicación:

- ○ Obtener información previa sobre los rasgos característicos del grupo o de la persona y observar los que podrían representar barreras.
- ○ Resaltar las diferencias para situar a cada interlocutor en un bando concreto.
- ○ Tener en cuenta la diversidad como algo natural y distinguir entre lo tolerable o intolerable de determinadas conductas y actitudes.
- ○ Observar la retroalimentación detectando malentendidos.

Incorrecto.

Correcto. No deberemos establecer prejuicios sobre los receptores de la comunicación; intentaremos recabar información que nos facilite la comunicación pero evitaremos hacer juicios que sesgarían nuestra emisión de mensaje.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Las actitudes en la relación de ayuda.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Cecilia observa que las habilidades sociales se convierten en una herramienta muy útil en la comunicación y en la gestión de las relaciones. Sin embargo, no quiere quedarse en hacer uso de ellas para una mejora de sus relaciones, si no que valora la posibilidad de utilizar estas habilidades en la relación de ayuda, en la relación con el colectivo , sus familias y el grupo de trabajo y, sobre todo, poder trasmitir estos conocimientos que está adquiriendo a todos los colectivos con los que trabaja.

Durante el desarrollo de nuestro trabajo como Técnico o Técnica es imprescindible poseer una correcta competencia respecto a las habilidades sociales y comunicación, tanto en lo que se refiere a nuestra actitud como profesionales, como nuestras relaciones con los colectivos, niños y niñas, sus familias y el equipo de trabajo. Si somos capaces de transmitir empatía a las familias y hacerles ver que comprendemos sus inquietudes, seguro que confiarán mucho más en nosotros y podremos desarrollar mejor nuestra labor como Técnicos y Técnicas. Para conseguir esto será necesario dominar las técnicas de comunicación y las habilidades sociales que nos permitan mantener relaciones sociales eficaces.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Nuestro trabajo como educadores y educadoras tendrá una repercusión tanto más positiva cuanto más sepamos mantener unas buenas relaciones interpersonales, ser responsables de nuestros actos, tener empatía, etc., todo ello manteniendo una conducta asertiva.

Dentro de nuestro trabajo será de gran ayuda dominar técnicas de comunicación, saber expresar, tanto conocimientos como sentimientos, manifestar agrado y desagrado, tener capacidad de comunicar en grupo, etc. Esto también ayuda a evitar el estrés y reduce las tensiones y conflictos con los demás miembros del equipo de trabajo. Intentaremos, en todo momento:

- Aplicar conductas de escucha activa, retroalimentación y empatía.
- Tener en cuenta nuestro comportamiento no verbal.
- Saber recibir cumplidos y hacerlos.
- Saber decir no de forma asertiva, defendiendo nuestros derechos evitando tensiones, pero sin cederlos.
- Saber aceptar las críticas y reconocer los errores cuando se producen.

Las conductas habilidosas y la comunicación efectiva generan un ambiente propenso a la aceptación de la persona, del Técnico o Técnica, en un entorno de intervención o trabajo, lo que favorece la relación con los usuarios y facilita la intervención y la obtención de resultados positivos. Las habilidades sociales y la comunicación serán de las herramientas más poderosas que podremos utilizar en nuestro trabajo y, del mismo modo, el aprendizaje de habilidades sociales y competencias de comunicación será uno de los

elementos más positivos que podremos transmitir a las personas, colectivos, niños y niñas con los que desarrollamos nuestra labor como Técnicos.

Actitudes del y de la profesional en la relación de ayuda

- No hablar de cuestiones privadas de los usuarios ante otras personas.
- Ser empática, entender al otro y ponerse en su lugar.
- Ser paciente.
- Respetar gustos, creencias, formas de ser, costumbres, ...
- Mantener el respeto en todo momento.
- No mezclarse en las relaciones familiares más allá de lo que su actividad profesional le requiera.
- Expresar sentimientos de aprecio.
- Mantener un tono de voz adecuado.
- Ser comprensivo y tolerante.
- Fomentar la creatividad y valorar sus aportaciones.
- Mantener una conducta asertiva en todo momento.

Autoevaluación

Señala, de las siguientes alternativas, cuales son una actitud correcta en la relación de ayuda (señala las respuestas correctas):

- [ ] Ser paciente.
- [ ] Tomar decisiones por la otra persona cuando ésta tenga dudas.
- [ ] Mantener el respeto en todo momento.
- [ ] Comentar las cuestiones privadas de los usuarios con otras personas.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto

La inteligencia emocional: las emociones y los sentimientos.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Cecilia, a lo largo del desarrollo de su trabajo en el centro donde desarrolla sus funciones como Técnica pasa por diferentes situaciones personales, tanto en su estado de ánimo, como en lo que piensa y siente hacia sus compañeros, compañeras e, incluso familias y colectivos con los que trabaja. Llega un momento en el que se da cuenta que en sus actuaciones tiene una gran importancia lo que piensa, sus sentimientos y que esto produce una falta de equilibrio y un sesgo, positivo o negativo, según el caso. Cecilia hace un esfuerzo y busca las herramientas para evitar estas situaciones, piensa que evitar que las emociones y los sentimientos actúen de forma descontrolada sobre sus actos le va a beneficiar y mejorará su relación con todos ellos.

Somos capaces de conocer y reconocer, a veces con dificultad, nuestro estado emocional, pero nos resulta muy difícil expresarlo en palabras. La dificultad para expresar sentimiento y emociones es algo muy común entre las personas, ya sean adultas, adolescentes o niños. Nos encontraremos, con frecuencia, expresiones del tipo "me siento mal" para hacer referencia a sentimientos de tristeza, dolor, frustración, cansancio, miedo, nerviosismo, rechazo, etc.; estaríamos utilizando una misma expresión para hacer referencia a una serie de sentimientos muy diferentes entre sí. Diferenciamos, en nuestro estado emocional, sentimientos y emociones.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Sentimientos: Tendencias o estados de ánimo de baja intensidad y larga duración que aparecen como respuesta a la manera en que una persona siente y reacciona ante los eventos de la vida diaria. Pertenecen al mundo afectivo interno de la persona y es complicado hacer que se produzcan o evitarlos, producen estados más o menos estables y ayudan a adaptarse a las demandas del ambiente.

Emociones: Impulsos o reacciones afectivas que aparecen como respuesta automática ante ciertos estímulos. Son estados de ánimo, generalmente, de mayor intensidad que los sentimientos, pero de una duración más corta. Las emociones se producen como reacción a determinados estímulos como la noticia de un acontecimiento, la vivencia de un hecho, imaginar situaciones, etc. Están provocadas por estímulos puntuales por lo que son más controlables, aunque dependen del significado que cada persona de a esos estímulos. Aparecen estrechamente ligados a las cogniciones (una misma situación se percibe de formas diferentes y genera distintas emociones según la persona.

Una cosa es lo que la persona siente y otra la manera en que manifiesta o exterioriza dichas emociones. Es importante aprender desde la infancia a expresar adecuadamente y de forma consciente las emociones, ya que la manera en que se manifiesten comportará importantes implicaciones en las relaciones sociales y muchos otros aspectos de la vida.

Daniel Goleman, (1.995), en su libro "La inteligencia emocional", define inteligencia emocional como la "capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones".

Considera determinadas aptitudes emocionales que clasifica en dos grupos:

- Aptitud personal: Aptitudes de autoconocimiento, autorregulación y motivación. Están relacionadas con la capacidad individual de controlar los propios sentimientos y emociones.
- Aptitud social: Aptitudes de empatía y las habilidades sociales, orientadas ambas a la capacidad que tiene una persona para relacionarse con las demás.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el entorno que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba las habilidades sociales, el autocontrol, la autoconciencia, la empatía, etc. La inteligencia emocional engloba las capacidades para percibir y comprender las emociones de forma precisa, de aplicar las emociones como facilitadores del pensamiento y el razonamiento, y de dominar las propias emociones y las de los demás.

Para saber más

En este enlace podrás encontrar artículos sobre inteligencia emocional en la infancia, escuela, familia y trabajo. Te ayudarán y facilitarán la aplicación práctica de lo visto sobre inteligencia emocional y sentimientos.

Inteligencia emocional

Autoevaluación

Señala cuál es la definición correcta de inteligencia emocional según D. Goleman:

- ○ Actitud para aprender y procesar emociones.
- ○ Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras emociones.
- ○ Las respuestas a y b son correctas.

Incorrecto.

Correcto. Tener capacidades en inteligencia emocional y habilidades sociales nos permitirá solventar con mayor facilidad nuestras situaciones de interacción y nos permitirá desarrollar nuestro trabajo de una forma más solvente, tanto en la relación con los usuarios como con el equipo de trabajo.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

Mecanismos de defensa.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Cecilia está asimilando y poniendo en práctica todo lo aprendido en habilidades sociales, algo que le está ayudando de forma sustancial en el desarrollo de su trabajo y en su relación en el equipo interdisciplinar. No obstante, todo no es un camino de rosas y, en algunas ocasiones se ve superada o se siente al límite de sus posibilidades.

En ocasiones encontramos desajustes entre los diferentes componentes de la personalidad conocidos como disonancia, que produce un estado de ansiedad que resulta intolerable para la persona, por lo que tiende a eliminarla, compensarla o reducirla. Se producen diferencias entre lo que somos y lo que queremos ser, lo que creemos ser y lo que piensan los demás de nosotros, etc. Para conseguir el objetivo de eliminar la disonancia se activan las siguientes vías:

- Modificando la realidad para adaptarla a los propios intereses, distorsionando la realidad.
- Modificando la creencia o el deseo para adaptarlos a la realidad. Se da con mayor facilidad en personas flexibles.
- Activando mecanismos de defensa.

Mecanismos de defensa: Procesos psicológicos automáticos que protegen al individuo de la ansiedad y de la conciencia de amenazas o peligros externos o internos.

Los mecanismos de defensa intervienen en la reacción del individuo ante conflictos emocionales y amenazas externas. Pueden ser de adaptación o de evitación.

Mecanismos de adaptación: Se acepta la situación y se inicia una búsqueda de estrategias adaptativas como:

- Afiliación: Se busca ayuda y apoyo en los y las demás.
- Altruismo: Hacer frente a los conflictos dedicándose a satisfacer las necesidades de los y las demás.
- Supresión: Afronta los conflictos emocionales evitando intencionadamente pensar en problemas, deseos o sentimientos que produzcan malestar.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

- Sentido del humor: Sobresalen los aspectos divertidos de los conflictos o acontecimientos que generan estrés.
- Anticipación: Prevé de forma realista las consecuencias y considera soluciones alternativas.

Mecanismos de evitación o negación: Consisten en mantener las situaciones estresantes fuera de la conciencia, es decir, evitándolas para que no causen ansiedad. Las más habituales son:

- Negación: No se reconoce la realidad que le afecta o amenaza y se rechazan todos aquellos aspectos que se consideran desagradables o inaceptables.
- Regresión: Vuelve a periodos anteriores o a comportamientos antiguos que eran más satisfactorios.
- Racionalización: Busca explicaciones inventadas e incorrectas a una situación con el fin de tapar la realidad.
- Proyección: Se atribuye a los demás, incorrectamente, sentimientos o pensamientos propios que le resultan inaceptables con el objetivo de culpabilizarlos.

Autoevaluación

Los siguientes términos pueden ser mecanismos de adaptación o mecanismos de evitación (o negación). Señala sólo los mecanismos de adaptación:

- [ ] Supresión.
- [ ] Regresión.
- [ ] Proyección.
- [ ] Sentido del humor.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Correcto

Programas y técnicas de comunicación y habilidades sociales.

Caso práctico



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Cecilia, a pesar de tener un alto nivel de competencia en habilidades sociales, valora la posibilidad de mejorar en conductas habilidosas e investiga sobre los programas y técnicas de entrenamiento en comunicación y habilidades sociales. Encuentra, de forma simultánea, oportunidades de mejora para ella misma, pero también para aplicar al grupo de relación en el entorno de trabajo.

Hemos visto que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos que pueden mejorarse a través de experiencias adecuadas de aprendizaje. El entrenamiento en habilidades sociales permite aumentar la capacidad de la persona en las relaciones interpersonales y de comunicación. Según Curran (1.985), entrenamiento en habilidades sociales es "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".

En la actualidad, el entrenamiento en habilidades sociales y técnicas de comunicación se utiliza aplicado a una gran cantidad de problemas de conducta en la infancia y adolescencia, además de la edad adulta. El entrenamiento en habilidades sociales es efectivo en la enseñanza de conductas socialmente hábiles con niños y niñas y otros colectivos, y se dispone de técnicas, estrategias y procedimientos para la enseñanza de conductas socialmente habilidosas durante la época de la infancia. En la actualidad se está abriendo un nuevo campo de trabajo en el entrenamiento de las habilidades sociales en el contexto educativo que implica la enseñanza de habilidades de interacción social y comunicación a todos los niños y niñas en contextos reales de interacción, en ambientes naturales y con un objetivo educativo de promoción de la competencia social y de prevención de problemas en la interacción social.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

El entrenamiento en habilidades sociales se aplica, como hemos visto, con la finalidad de que los individuos adquieran habilidades que les permitan mantener interacciones sociales más satisfactorias. Las características de esta estas intervenciones, según Gil y León (1.998), son:

- Son intervenciones orientadas a la ampliación del repertorio de conductas del individuo, lo que conlleva el desarrollo de habilidades nuevas y conductas alternativas.
- Se basan en la colaboración activa de las personas que participan, lo que presupone una predisposición al cambio y la aceptación del procedimiento.
- Las múltiples ventajas que se derivan de su empleo potencian su eficacia.

Instrucciones y modelado.

Existen gran cantidad de técnicas para el entrenamiento en habilidades sociales y la mejora de las habilidades de comunicación, entre las que destacamos:

Instrucciones:

Consisten en explicaciones claras que funcionan como motores de conductas que deben ejecutarse. Se transmite una información breve, clara y concisa. Se utilizan para favorecer la atención en aspectos concretos del comportamiento, ejecuten conductas correctamente y puedan, de esta forma, reforzarlas. Se usan durante todo el proceso de entrenamiento.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Modelado:

Exposición de un modelo que muestra correctamente la conducta objetivo del entrenamiento: lo que recibe permite el aprendizaje observacional de ese modo de actuar. Tiene la ventaja de ilustrar los componentes no verbales y paralingüísticos de la conducta interpersonal.

El modelo se puede presentar por parte de alguno de los participantes (monitores y monitoras o miembros del grupo), a través de un vídeo o en vivo. El modelado tiene mayor efectividad cuando la persona que observa considera la conducta como deseable y cree que es posible realizarla, y recordará mejor las respuestas si tienen la oportunidad de practicar la conducta. Obtendremos mayores cotas de efectividad cuando respetamos las siguientes pautas:

- Que exista similitud entre la persona que actúa como modelo y la persona que observa en lo referente a:

  - Características del grupo de referencia (sexo, edad, clase social,...)

  - El modelo no sea extremadamente perfecto en su conducta.

  - Que la percepción de la situación sea la misma para la persona que actúa como modelo y la persona que observa.

- Que el modelo se muestre amistoso, cercano y agradable con la persona observadora.
- Que el modelo muestre las conductas de menor a mayor dificultad.
- Que la actuación del modelo tenga consecuencias positivas y se valore públicamente la conducta desarrollada y sus consecuencias.
- Que se muestren diferentes modelos que nos presenten formas alternativas de comportamiento.
- Que la conductas se muestren de forma clara y concisa.
- Que se repita la técnica cuando sea necesario.

Ensayo conductual, retroalimentación, moldeado y reforzamiento.

Ensayo conductual:

Consiste en representar maneras apropiadas y efectivas de afrontar situaciones de la vida real buscando la respuesta más adaptativa. Conocido también por role playing, es un recurso muy utilizado en el entrenamiento de las habilidades, ya que permite practicar las conductas, lo que refuerza su aprendizaje. Es importante que los participantes tengan un papel activo permitiendo que señalen formas diferentes de afrontar la situación.



ISFTIC-Uso educativo nc-Procedencia.

Las situaciones deben plantearse de menor a mayor dificultad, progresando desde situaciones planificadas a situaciones improvisadas o incluso reales. Deberán repetirse los ensayos para facilitan el aprendizaje pero evitando el aburrimiento o el cansancio, por lo que tendremos que espaciarlos en el tiempo, cambiar el entorno y contexto, introducir novedades, alterar papeles, etc.

Retroalimentación:

La retroalimentación o feedback es uno de los factores más importantes en el proceso de comunicación y en las conductas habilidosas. Del mismo modo, es una herramienta eficaz en el entrenamiento en habilidades sociales y técnicas de comunicación realizándose justo después del ensayo de conducta, momento idóneo para que el sujeto pueda percibir lo que ha realizado correctamente y distinguirlo de lo que ha realizado negativamente. La retroalimentación debe centrarse en lo positivo de la conducta, haciendo mayor énfasis en lo que ha realizado bien en contraposición a lo que aún puede mejorar.

La información que se facilita debe trasladarse utilizando un lenguaje fácilmente comprensible y señalando alternativas de comportamiento y sugerencias para perfeccionar las conductas.

Moldeado:

Técnica consistente en el reforzamiento sistemático de cada pequeño avance o aproximación al objetivo de conducta que se busca en el entrenamiento. Se trataría de ir moldeando, partiendo de una conducta existente en el sujeto, hasta llegar al objetivo. Se comienza aplicando refuerzo a las conductas, dentro del repertorio del individuo, que tengan la mayor similitud con la conducta habilidosa y progresivamente se va retirando el refuerzo a esas conductas para trasladarlo a otras más próximas a la conducta deseada hasta conseguir el objetivo y alcanzar la conducta habilidosa.

Reforzamiento:

Se trata de que el sujeto, ante una conducta adecuada, perciba una consecuencia positiva que debe producirse inmediatamente después de la realización de la conducta que se pretende reforzar y ser importante para el sujeto y coherente con la situación. Se pueden emplear reforzadores materiales (regalos, golosinas, préstamo de un objeto,...) o sociales (alabanzas, aprobación, reconocimiento,...). Los reforzadores sociales se muestran como los más útiles y naturales, pueden aplicarse con facilidad y sin planificación previa, además de tener un efecto positivo sobre la autoestima.

Autoevaluación

Son técnicas de entrenamiento en habilidades sociales y técnicas de comunicación (Señala la respuesta correcta):

- ○ Retroalimentación.
- ○ Modelado.
- ○ Ensayo conductual.

○ Todas las respuestas anteriores son correctas.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. Existen gran cantidad de técnicas para el entrenamiento en habilidades sociales y técnicas de comunicación, algunas muy complejas que necesitan de gran experiencia en su manejo.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

Para saber más

En este enlace tienes algunos ejemplos de técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a casos específicos. Te servirán de ejemplo sobre la aplicación de lo que has visto en este tema y cómo utilizar esta valiosa herramienta, las habilidades sociales.

Técnicas comunicativas