



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

## “REFLEXIÓN CRÍTICA SOBRE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN”

AUTORÍA <b>PEDRO LUIS PASCUAL LACAL</b>
TEMÁTICA <b>EDUCACIÓN, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, HABILIDADES SOCIALES</b>
ETAPA <b>EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO</b>

### Introducción

Las habilidades sociales juegan un papel crucial en el desarrollo socio-afectivo del alumnado de Educación Secundaria. Es esencial para el desarrollo de cualquier actuación tanto dentro como fuera del aula. De forma que ocupa un lugar destacado en las relaciones personales. Se pueden considerar conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y adultos de forma efectiva y satisfactoria.

La comunicación se encuentra en el origen de toda relación humana. Existen elementos que facilitan la comunicación y otras que la obstaculizan. Podemos considerar tres tipos de estilos de comunicación:

- Agresivo: Se comunican agresivamente para forzar a otra persona y salirse con la suya.
- Pasivo: No se comunican adecuadamente, son incapaces de expresar sus sentimientos y de decir que NO. Se dejan llevar por los demás.
- Asertivo: Se comunican bien, expresan lo que sienten, sus necesidades, sus derechos y opiniones, sin violar los sentimientos de los demás.

Existen técnicas que pueden ayudar a mejorar las habilidades sociales. Entre ellas nos encontramos con el reforzamiento positivo, el entrenamiento, la imitación, las prácticas y la enseñanza de resolución de conflictos.

El conflicto suele ser considerado como algo negativo y no deseable. Ahora sabemos que el conflicto es inherente al ser humano surge de la incompatibilidad en intereses, valores, aspiraciones....

Hasta hace poco la escuela ha educado en conceptos y procedimientos pero no insistiendo en actitudes ni en los valores.

Para resolver conflictos en el aula hay que trabajar en valores para conseguir una buena cohesión grupal.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

La inclusión de estos valores dentro de las aulas así como la coherencia entre el profesorado favorece el desarrollo armónico y equilibrado del adolescente al tiempo que disminuye los conflictos y las situaciones violentas.

## Las habilidades sociales

Se ha dado una serie de evoluciones de diferentes términos hasta llegar al de “habilidades sociales”. En un primer momento Salter (1949) empleó la expresión “personalidad excitatoria” que más tarde Wolpe (1958) sustituiría por la de “conducta asertiva”. Posteriormente algunos autores propusieron cambiar aquella por otra nueva, como por ejemplo “libertad emocional” (Lazarus, 1971), “efectividad personal” (Liberman, 1975), “competencia personal”, etc. Aunque ninguno de ellos prosperó, a mediados de los años 70 el término de “habilidades sociales” empezó a tomar fuerza como sustituto del de “conducta asertiva”. Durante bastante tiempo se utilizaron de forma intercambiable ambos términos e incluso hoy en día, con cierta frecuencia se sigue haciendo.

Cuando se habla de habilidades decimos que un individuo es capaz de ejecutar una conducta; si hablamos de habilidades sociales decimos que la persona es capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables. El término habilidad puede entenderse como destreza, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el término social nos revela una impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno (intercambio).

La capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables (habilidades sociales) entraña una serie de factores, se refiere a la capacidad de ejecutar la conducta, la conducta en sí, el resultado y lo favorable de esta. La capacidad de ejecutar la conducta supone la posibilidad de realizar una acción, esta acción; que se revierte en la posibilidad de construir hechos se traduce en la persona en lo que constantemente llamamos actos. De alguna manera ello implica y considera ser humano como generador de actos propios o una voluntad de acciones. La acción de la persona se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí (intercambio), siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta que intenta resolver el conflicto entre el yo y la circunstancias o viceversa. Si el resultado o la consecuencia de la conducta obtenida la conformidad del yo y de la circunstancia, entonces se ha resuelto favorablemente el conflicto.

La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Además, el grado de efectividad de una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en la que se encuentre. La conducta considerada apropiada en una situación puede ser, obviamente inapropiada en otra. El individuo trae también a la situación sus propias actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción (Wilkinson y Canter 1982).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

Es importante señalar que las sociedades de hoy en día no se basan en principios simples para ser interpretadas, por lo que estos patrones que hoy facilitan la interpretación mañana pudieran no facilitarlos, además el hombre todo el tiempo está inmerso en un proceso de adaptarse -desadaptarse-readaptarse continuamente. Precisamente por ser capaz de adaptarse y readaptarse pudiéramos decir que posea una habilidad. Las habilidades sociales reciben hoy una importancia capital, debido a las exigencias sociales y la complejidad en que se desenvuelven los seres humanos. Así mismo, los contactos que realizan las personas no son del todo significativos como la frecuencia de contactos trascendentales en la vida de una persona y lo que resulta claro es que la habilidad social está referida al resultado de su empleo más que al factor que la provoca.

De entre las múltiples definiciones dadas podemos señalar “Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos 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, 1986).

Implica la especificación de tres componentes:

- ☞ La dimensión conductual.
- ☞ Las variables cognitivas.
- ☞ El contexto ambiental.

Aunque todavía no hay un consenso pleno, generalmente se aceptan los siguientes aspectos clave:

- ◆ Las habilidades sociales se adquieren principalmente, a través del aprendizaje (por ejemplo, mediante la observación, la imitación, ensayo y la información).
- ◆ Las habilidades sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- ◆ Las habilidades sociales acrecientan el reforzamiento social.
- ◆ Las habilidades sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- ◆ Las habilidades sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada.
- ◆ La práctica de las habilidades sociales está influida por las características del medio, es decir, factores tales como la edad, el sexo, y el estatus del receptor afectan a la conducta social del sujeto.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

- ♦ Los déficits y excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados con el fin de intervenir eficazmente.

En cuanto a las habilidades sociales, que Michelson y sus colaboradores, consideran importantes para trabajar con los adolescentes en las aulas destacamos las siguientes:

- Cumplidos.
- Quejas.
- Dar una negativa o decir no.
- Pedir favores.
- Preguntar por qué.
- Solicitar cambio de conducta.
- Defender los derechos propios.
- Conversaciones.
- Empatía.
- Habilidades sociales no verbales.
- Interacciones con estatus diferentes.
- Interacciones con el sexo opuesto.
- Tomar decisiones.
- Interacciones de grupo.
- Afrontar los conflictos: enseñanza de la resolución de conflictos.

## Técnicas de entrenamiento en habilidades sociales



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

La forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

En la práctica el entrenamiento en asertividad supone el desarrollo de la capacidad para:

- Expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
- Discriminar entre la aserción, agresión y pasividad.
- Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.
- Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

De entre las técnicas que podemos utilizar los educadores en las aulas destacamos las siguientes:

#### ❖ **Imitación**

Consiste en poner al sujeto al sujeto modelos en vivo o filmados que realicen los comportamientos requeridos (Bandura, 1969 y 1973; ROSENTHAL y BANDURA, 1978). Los efectos de la imitación se pueden intensificar proporcionando a las personas múltiples modelos de comportamiento deseados.

#### ❖ **Reforzamiento positivo**

Si se quiere incrementar los comportamientos sociales apropiados, estos deben ir seguidos de consecuencias reforzantes positivas (cfr. PICKSTON y otros, 1973). Hay muchas técnicas de reforzamiento social y todas coinciden en la prontitud del reforzamiento y en la frecuencia del mismo, especialmente alta al comienzo. Dos de los componentes más importantes de un programa de reforzamiento efectivo son la instigación y el moldeamiento.

#### ❖ **Preparación y práctica**

Se trata de preparar o dar instrucciones para un comportamiento deseado. La práctica o ensayo de las conductas deseadas son componentes básicos de la preparación. Generalmente estas técnicas se usan con otras estrategia y no aisladas.

#### ❖ **Enseñanza de las habilidades de resolución de problemas.**

Las técnicas de resolución de problemas se basan en la consideración de que las habilidades sociales deficitarias son el resultado de estrategias cognitivas inapropiadas que los chicos y las chicas aplican



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

en las situaciones interpersonales. Varios estudios han demostrado que la enseñanza de las habilidades de resolución de problemas mejora la adaptación social.

Un objetivo de la enseñanza de las habilidades de resolución de problemas consiste en proporcionar una estrategia válida ante una amplia gama de situaciones.

#### ❖ “Bloques” de la enseñanza de las habilidades sociales

Consisten en la combinación de los siguientes componentes, algunos ya citados: imitación, ensayo y práctica, *feed-back*, reforzamiento social.

## Los conflictos en las aulas

Resulta complicado poder realizar un estudio comparativo de la percepción que tiene el alumnado del tipo de comportamiento conflictivo que impera en las aulas, cuando cada investigación cuenta con una clasificación de los conflictos distinta. El estudio realizado por el Defensor del Pueblo contempla la clasificación de los conflictos que mostramos seguidamente siendo las conductas violentas menos graves, como la agresión verbal y la exclusión social, las que presentan una mayor incidencia en los centros escolares, según los alumnos agresores y los alumnos victimizados. Por otro lado, los alumnos y las alumnas más violentos consideran que las conductas de abuso, de pegar y maltratar a otro físicamente se cometen con mayor frecuencia de lo que las perciben las víctimas. En cuanto a la opinión del resto de compañeros y compañeras que son testigos de las agresiones se ha podido comprobar que las conductas de agresión verbal, a excepción de habla mal de los otros, se perciben con menor incidencia que las declaradas por los agresores y víctimas.

## Clasificación de los conflictos

### ➤ Maltrato físico

- Amenazas con armas.
- Pegar.
- Esconder cosas
- Romper cosas
- Robar cosas

### ➤ Maltrato verbal

- Insultar



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 24 NOVIEMBRE DE 2009

- Poner motes
- Hablar mal de alguien
- **Mixto (físico y verbal)**
- Amenazar con el fin de intimidar
- Obligar a hacer cosas con amenazas(chantaje)
- Acosar sexualmente
- **Exclusión social**
- Ignorar a alguien
- No dejar a alguien participar en una actividad

## Lugares

En lo referente a la percepción que tiene el alumnado del lugar donde suelen cometerse los actos de violencia, el informe del Defensor del Pueblo contempla el lugar donde con mayor frecuencia se manifiesta cada una de las situaciones violentas expuestas anteriormente. De manera que el patio es el lugar donde suelen producirse las peleas, las agresiones físicas directas, aunque este tipo de conductas también tienen una fuerte presencia en el aula. Por otro lado, el aseo es el lugar idóneo para esconder cosas y los alrededores del centro para amenazar con armas. Sin embargo, el lugar donde suelen cometerse con mayor frecuencia insultos, poner motes, acosar sexual a algún compañero o compañera, romper o robar cosas es en el aula, resultando curioso que el lugar donde se supone que debe haber mayor vigilancia es donde se dé una mayor variedad de situaciones conflictivas.

## Género

La mayoría de los estudios de conflictividad-agresividad coinciden en resaltar la relación que existe entre la manifestación de conductas violentas y el género, de modo que el alumnado que suelen pelearse, amenazar a otros, robar cosas, poner motes, insultar, acosar sexualmente, etc. son de sexo masculino, tan solo en un tipo concreto de conducta violenta sobresalen las chicas y es en la forma de excluir a los otros difundiendo rumores inciertos, hablando mal de los otros, ignorando, etc. Por lo tanto, como afirman muchos autores (Cerezo, 1997; Olweus, 1998, etc), las formas de agresión directa suelen ser típicas de los chicos, mientras que las formas de agresión indirecta y psicológica suelen ser más común en las chicas.

Para concluir este apartado, me gustaría resaltar que los datos de los que disponemos, a pesar de no ser tan alarmantes como en otros países, nos permiten determinar



**ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009**

y justificar la necesidad de elaborar programas educativos que contribuyan a que estas situaciones de agresividad desciendan considerablemente llegando a desaparecer de los centros escolares.

Tomando estas consideraciones como punto de partida, se hace necesario para la reconstrucción de la convivencia en el aula contemplar entre los objetivos del Proyecto Educativo de Centro o de Aula las siguientes líneas de actuación:

- ❖ Fomentar el diálogo. El diálogo debe ser entendido como el elemento posibilitador de una gestión pacífica de los conflictos escolares. A través del diálogo el conflicto puede ser entendido como natural a toda relación, ya que permite su gestión pacífica e inteligente (Uribe, Castañeda y Morales, 1999). El profesorado debe tomar conciencia de las posibilidades educativas del diálogo y acabar con pedagogías tradicionales que condenaban a los alumnos al silencio.
- ❖ Gestión democrática del aula. Según Trianes (1996), para conseguir alcanzar un verdadero compromiso de cambio en la percepción y experiencia de la convivencia cotidiana en el aula se hace necesario hacer al alumnado participe de la gestión de la vida de la clase. La gestión democrática en el aula consiste en facilitar el autogobierno de los alumnos, de forma que ellos mismos elaboren sus normas a través de procedimientos democráticos y participen en la autodirección de la vida colectiva del centro escolar colaborando en la toma de decisiones (Pérez, 1996).
- ❖ Educación en valores. Cualquier propuesta para la gestión positiva de los conflictos pasa necesariamente por una educación en valores donde se trate de educar al alumnado en el reconocimiento de la dignidad de toda persona, en el derecho a participar activamente como ciudadano en la vida pública, deliberación y participación por el interés común de una convivencia sana en el centro escolar, en definitiva se pretende que los chicos y las chicas adquieran en los centros educativos los contenidos mínimos de una educación cívica.
- ❖ Propiciar el aprendizaje cooperativo, donde “los objetivos de los participantes se encuentran vinculados de tal modo que cada uno de ellos sólo puede alcanzar sus objetivos sí, y sólo si, los otros alcanzan los suyos” (Escámez, García y Sales, 2002). Este tipo de aprendizaje cooperativo donde el resultado final depende de la actuación de todo el grupo, es superior de los problemas de convivencia que se derivan de mantener en los centros educativos una forma de vida competitiva e individualista.
- ❖ Autocontrol emocional. El alumnado debe aprender a conocerse a sí mismo, tomar conciencia de sus estados internos, de sus emociones, de sus sentimientos, impulsos, etc. para poder después aprender a controlarlos. En relación con el tema que nos ocupa, podemos entender por autocontrol la capacidad de los chicos y las chicas para manejar adecuadamente sus emociones e impulsos conflictivos. Por último, el autocontrol emocional requiere educar a los alumnos y las alumnas en la comprensión de las emociones de los demás, saber captar otros puntos de vista, interesarse de forma positiva por los sentimientos y emociones de los demás.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

Por último, el nuevo siglo reclama de la educación además de la preparación en los avances de la ciencia, en el conocimiento de otras lenguas, en el dominio de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, reclama también la mejora de las relaciones interpersonales entre el alumnado, entre profesores, entre profesores –alumnos y entre padres-profesores, la mejora del clima de centro, la intervención que nos permita garantizar una sana convivencia, etc. en definitiva una educación en valores.

## Bibliografía

- 📖 Alberti y Emmos (1978). *Teoría de la evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.
- 📖 Bas, F. (1986). *Inventario de Automanifestaciones en la Interacción Social para Jóvenes* (AIS-J1). Madrid. Apuntes Master II, Centro de Psicología Bertrand Russel.
- 📖 C. Camacho y M. Camacho / *Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual* 3(2005) 1-27
- 📖 Caballo, V. (1993) *Manual de Evaluación y entrenamiento en las habilidades sociales*. Madrid. Siglo XXI.
- 📖 Cerezo Ramírez, F. (2001). *La violencia en las aulas*. Madrid. Pirámide
- 📖 - Defensor del pueblo (1999). Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar. <http://www.defensordelpueblo.es/documentación/informesespeciales>.
- 📖 Davis, M., McKay, M. y Eshelman, E.R. (1982). *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- 📖 Flora Davis, F y Mourglie, L (1985). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- 📖 Michelson, L., Sugai, D.P., Wood, R.P. y Kazdin, A.E. (1987). *Evaluación y tratamiento*. Barcelona: Martínez Roca.
- 📖 Castanyer, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée de Bouver.
- 📖 Rich y Schoeder (1976). *Habilidades Sociales y autocontrol en la adolescencia* de Arnold P. Goldstein . Madrid(1996)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 24 NOVIEMBRE DE 2009

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: PEDRO LUIS PASCUAL LACAL
- Centro, localidad, provincia: MÁLAGA
- E-mail: [piter1995@hotmail.com](mailto:piter1995@hotmail.com)