



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 25 DICIEMBRE 2009

## “HABILIDADES SOCIALES DEL DOCENTE”

AUTORÍA <b>INMACULADA PULIDO MUÑOZ</b>
TEMÁTICA <b>DOCENCIA</b>
ETAPA <b>EP y ESO</b>

### Resumen

Nuestra finalidad última en Educación es la de conseguir un proceso de enseñanza-aprendizaje lo más adecuado y favorable posible, y para ello debemos analizar diversas variables que influyen en dicho proceso. En este artículo nos centraremos en la interacción entre profesor/a y alumnado, más concretamente en las habilidades sociales del docente que pueden favorecer la comunicación dentro del aula-clase, como la empatía, la asertividad y la escucha activa.

### Palabras clave

Habilidades sociales, interacción profesor/a – alumno/a, comunicación, proceso de enseñanza-aprendizaje, empatía, asertividad, escucha.

### 1. ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES?

Coloquialmente, hablamos de personas que manifiestan la habilidad de relacionarse fácilmente con los otros porque conversan naturalmente, de forma positiva, con eficacia en sus propósitos y satisfacción en la reacción de las personas con las que interactúan.

Muestran un estilo de relación social que nos sugiere éxito, y que atribuimos a la simpatía, extroversión o sociabilidad.

Esto hace pensar que, de alguna forma, elaboramos un constructo que identifica en qué consiste una persona socialmente hábil. Pero también puede llevarnos a la conclusión de que el aprendizaje de estas habilidades se asocia comúnmente a rasgos innatos, al desarrollo natural de las personas, a las atribuciones y consecuencias derivadas del entorno particular o a la interpretación personal de las mismas.

Así, en términos muy genéricos y poco formales, podemos entender por habilidad social al proceso de comunicación eficaz con otras personas.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 25 DICIEMBRE 2009

Michelson (1983), una de las figuras de referencia en el estudio de las habilidades sociales, señaló los siguientes componentes como esenciales para su comprensión:

- Las habilidades sociales se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje (por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información).
- Las habilidades sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Las habilidades sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- Las habilidades sociales acrecientan el reforzamiento social (por ejemplo, las respuestas positivas del propio medio social).
- Las habilidades sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada (por ejemplo, la reciprocidad y coordinación de comportamientos específicos).
- La práctica de las habilidades sociales está influida por las características del medio (por ejemplo, especificidad situacional). Es decir, factores como son la edad, el sexo y el estatus del receptor, afectan la conducta social de la persona.
- Los déficits y excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir.

Teniendo todo esto en cuenta, tomamos como más oportuna la definición dada por Vicente Caballo, (1993):

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona 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 posibilidad de futuros problemas”.

Llegados a este punto, podemos señalar de forma general que las habilidades sociales son aquellas conductas individuales que dotan a la persona que las posee de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende, manteniendo su autoestima, sin dañar a las personas que la rodean.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 25 DICIEMBRE 2009

Su finalidad no es otra que la resolución inmediata de los problemas que surgen en una situación determinada, evitando la posibilidad de problemas futuros. Son esenciales para conseguir relaciones satisfactorias con los demás.

## **2. DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES.**

Es frecuente que se hable de las dimensiones en relación a la habilidad, en relación a la persona y en relación a la situación, dando lugar a los componentes conductual, cognitivo y situacional constitutivos de las HHSS (Caballo, 1993).

Los dos primeros constituyen el comportamiento humano, mientras que el situacional se refiere a los factores externos que nos inciden y se relacionan íntimamente. Lo conductual, lo cognitivo y lo situacional actúan de forma conexas conformando un todo, de manera tal que la segmentación nos resulta necesaria para su estudio, pero que una actuación de una persona combina ciertas variables de todos los componentes.

### **2.1. Componentes conductuales.**

- Componentes verbales:
  - Contenido (peticiones, preguntas, refuerzos, humor, claridad, razones, atención...)
  - Inicio de conversación.
  - Retroalimentación.
  
- Componentes no verbales:
  - Mirada / contacto ocular.
  - Sonrisas.
  - Gestos.
  - Postura.
  - Proximidad.
  - Apariencia.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 25 DICIEMBRE 2009

- Componentes paralingüísticos:
  - Voz (volumen, tono, timbre...)
  - Tiempo de habla (número de palabras, duración).
  - Perturbaciones del habla (pausas, silencios, muletillas, vacilaciones).
  - Fluidez.
- Componentes mixtos más generales:
  - Afecto.
  - Conducta positiva espontánea.
  - Escoger el momento adecuado.
  - Escuchar.

## 2.2. Componentes cognitivos.

- Competencia cognitiva:
  - Conocimientos sobre la conducta habilidosa, las costumbres sociales y las señales de respuesta.
  - Ponerse en el lugar de otro.
  - Capacidad de solucionar problemas.
- Valoraciones subjetivas:
  - Preferencias, gustos.
  - Escala de valores.
  - Percepción interpersonal.
- Expectativas:
  - Relaciones conducta-resultado.
  - Relaciones estímulo-resultado.
  - Expectativas de autoeficacia.
  - Expectativas positivas sobre las posibles consecuencias de la conducta.
  - Sentimientos de indefensión.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 25 DICIEMBRE 2009

- Autorregulación:
  - Autoinstrucciones / autoverbalizaciones.
  - Atribuciones.
  - Autoestima.

### 2.3. Componentes ambientales.

- Físicos: temperatura, luz, olor, etc.
- Sociodemográficos: lengua, raza, edad, sexo, estructura familiar, estado civil, etc.
- Organizativos: normas u ordenación de un determinado entorno (por ejemplo, el escolar).
- Interpersonales o psicosociales: roles, liderazgo, estereotipos, etc.
- Conductuales: conductas motoras o cognitivas adoptadas en un contexto determinado.

## 3. HABILIDADES SOCIALES EN EL DOCENTE.

### 3.1. Empatía.

Para conseguir una buena comunicación con el alumno/a, el profesor/a debe saber ponerse en su lugar, así como tener siempre en cuenta su punto de vista.

Esta habilidad, practicada con acierto, facilita el progreso de la relación alumnado-profesor/a.

En definitiva, el profesor/a ha de sensibilizarse con el problema del alumno/a, compartir sus inquietudes y prestarle su apoyo en todo momento.

### 3.2. Asertividad.

Hace referencia a la capacidad de decir lo que se piensa, de expresar los propios sentimientos, deseos y derechos,... pero sin que esta expresión suponga la violación de los derechos de los demás.

La asertividad implica:

- Respeto hacia uno mismo (expresión de sentimientos propios).
- Respeto hacia los demás (inviolabilidad de derechos ajenos).



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 25 DICIEMBRE 2009

Para que el profesor/a consiga eficacia en sus respuestas asertivas debe tener un buen concepto de sí mismo, debe ser educado, guardar las disculpas para cuando sea necesario, no arrinconar a nadie,...

Un profesor/a asertivo/a será capaz de conseguir sus propósitos, respetando al alumnado.

Pongamos un ejemplo general: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto. (*Estilo pasivo*)
- b) Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa. (*Estilo asertivo*)
- c) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento. (*Estilo agresivo*)

- ESTILO AGRESIVO:

Ejemplos de este tipo de conducta son la acusación, la pelea, la amenaza, y en general todas aquellas actitudes que signifiquen agredir a los demás sin tener para nada en cuenta sus sentimientos.

Se utiliza el ataque y se repite la cólera de anteriores enfados, creando resentimientos e impidiendo la mejora de la situación.

La ventaja de esta clase de conducta es que los demás no se meten con la persona agresiva; la desventaja es que no quieren tenerla cerca.

Aplicando este estilo a la forma de enseñanza del profesor/a, tendríamos un docente autoritario, que más que respeto causaría miedo a su alumnado, lo que impediría un desarrollo adecuado del proceso de enseñanza-aprendizaje, de la interacción profesor/a-alumno/a, y evitaría el desarrollo integral del alumnado, porque al no tener en cuenta los sentimientos ajenos con el estilo agresivo, el autoconcepto y el autoestima del alumnado se verían desfavorecidos.

- ESTILO PASIVO:

Una persona tiene una conducta pasiva cuando permite que los demás la pisoteen, cuando no defiende sus intereses y cuando hace todo lo que le dicen sin importar lo que piense o sienta al respecto.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 DICIEMBRE 2009

La ventaja de ser una persona pasiva es que raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás; la desventaja es que los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación.

Si analizamos al profesor/a con estilo pasivo, tendríamos un proceso de enseñanza y aprendizaje en el que el alumnado tomaría todas las decisiones referentes a este proceso, y el profesor/a carecería de la decisión necesaria para atender o afrontar las distintas situaciones que se presentaran en el aula-clase. Las funciones esenciales del profesor/a, como la de planificación, organización u orientación del proceso educativo, no se desarrollarían como sería necesario.

- ESTILO ASERTIVO:

Una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella. Al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir de los demás.

La ventaja de ser asertivo es que puede obtenerse lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás. Siendo asertivo se puede actuar a favor de los propios intereses sin sentirse culpable o equivocado por ello; igualmente dejan de ser necesarios la docilidad extrema o la retracción, el ataque verbal o el reproche, y estas formas de actuación pasan a verse como lo que son, formas inadecuadas de evitación que crean más dolor y estrés del que son capaces de evitar.

Antes de empezar a desarrollar una conducta asertiva hay que tener bien claro el hecho de que tanto el estilo de conducta agresivo como el pasivo, generalmente no sirven para lograr lo que se desea.

### 3.3. Escucha activa.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.

Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la interacción desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa así mismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.



ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 25 DICIEMBRE 2009

El profesor/a debe saber escuchar, recogiendo el mensaje de sus alumnos/as, transmitirlo e interpretarlo, sacando más información que la transmitida. Debe hacer sentir al alumno/a que le está escuchando y respetando, facilitando, así, el entendimiento y la comprensión entre ambos.

Para lograr esta escucha activa, el profesor/a debe formular al alumno/a preguntas para localizar su mensaje, inquietudes, intereses y necesidades.

### **3.4. Aspectos que mejoran la interacción profesor/a – alumno/a.**

- Expresar al alumno/a que se le está escuchando con comunicación verbal (“ya veo”, “umm”,...) y con comunicación no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo,...).
- Mantener la atención tanto al inicio del mensaje, como en su desarrollo y al final.
- No interrumpir la comunicación del mensaje del alumnado.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- Parafrasear: verificar lo que el alumno/a acaba de decir. Esto ayuda a comprender lo que el alumno/a esté planteando y permite mejorar su expresión en cuanto a la conceptualización de las cuestiones presentadas.
- Al corregir al alumnado, expresarlo haciendo referencia a lo que hace y no a lo que es. Las etiquetas no ayudan a los alumnos/as, sino que incluso pueden reforzar sus dificultades.
- Ser específicos, concretos, precisos, es una de las normas principales de la comunicación. En una interacción, tras una comunicación específica, habrá cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada.
- Evitar las generalizaciones. Los términos “siempre” y “nunca” tienden a formar etiquetas, principalmente cuando se trata de corregir conductas, y para llegar a acuerdos con el alumnado, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: “La mayoría de veces”, “Frecuentemente”,... Son formas de expresión que permiten sentirse correctamente valorado.
- Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratados como niños.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 25 DICIEMBRE 2009

- Cuidar la comunicación no verbal, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - La comunicación no verbal debe ir acorde con la verbal.
  - Contacto visual, que debe ser frecuente pero no exagerado.
  - Afecto, basado en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo)
- Elegir el momento adecuado. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la interacción:
  - Si vamos a corregir conductas o pedir explicaciones, es mejor esperar a no hacerlo en el grupo-clase.
  - Si vamos a elogiar la conducta del alumno/a, será bueno que esté con sus compañeros/as o grupo de amigos significativos.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA.

- Birkenbihl, M. (2003). *Formación de formadores*. Madrid: Internacional Thomson Editores Spain Parainfo S.A.
- Gil, F. y León, J.M. (1998). *Habilidades sociales: teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis, S.A.
- Vallés Arándiga, A. y Vallés Tortosa, C. (2000). *Inteligencia emocional: aplicaciones educativas*. Madrid: Eos.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Inmaculada Pulido Muñoz
- Centro, localidad, provincia: Jaén
- E-mail: inmapm81@yahoo.es