

COLECCIÓN  
PROGRAMA INTERNACIONAL  
DE FORMACIÓN  
DE EDUCADORES POPULARES

**FORMACIÓN  
PEDAGÓGICA**

**EL EDUCADOR  
Y LAS HABILIDADES  
SOCIALES**





# EL EDUCADOR Y LAS HABILIDADES SOCIALES

---



**FEYALEGRÍA-PERÚ**



**Colección «Programa Internacional  
de Formación de Educadores Populares»**

**Dimensión: Pedagógica**

**Fascículo:** El educador y las habilidades sociales

**Revisión del texto:**

Mariela Ortiz Obando

Leonor Romero Ochoa

**Elaboración del texto:**

Elena Saona Betetta

Jorge Vega Flores

**Diseño y Diagramación:**

José Rubén Yerén

**Edita y distribuye:** Fe y Alegría - Perú

Jirón Cahuide 884, Jesús María

Lima - Perú

Teléfono: (51-1) 4713428

Fax: (51-1) 4703088

E-mail: [fyaperu@terra.com.pe](mailto:fyaperu@terra.com.pe)

Web: [www.feyalegria.org/peru](http://www.feyalegria.org/peru)

Lima, agosto 2004

# PRESENTACIÓN

---



El documento que se presenta nace de la voluntad de ofrecer a todos los educadores, que desean construir una ciudadanía nueva, un instrumento formativo que les ayude a crecer integralmente, a saber vivir y trabajar con otros y a mejorar su tarea de orientación y desarrollo de las mismas con los alumnos y a desempeñar su rol de líder social en la comunidad local y en el país.

Somos conscientes de lo difícil que resulta hoy en el Perú soñar con un futuro distinto. Y si soñar no es fácil, menos tener conciencia de poder influir en los cambios sociales. Los educadores peruanos, hoy más que nunca, necesitamos recordar la incidencia de muchos compatriotas en los cambios importantes vividos en la historia del Perú y que ellos aprendieron en la escuela a amar y trabajar por su patria. Necesitamos seguir soñando con un futuro mejor y ser consciente de la importancia de aportar, desde nuestra vocación misión, lo mejor de nosotros mismos, de generar sinergia con otros pensando en las presentes, y futuras generaciones.

Fe y Alegría es consciente de que muchos de los lineamientos o ideas fuerza del documento son conocidos y practicados por muchos maestros, por ello, el objetivo fundamental es despertar y hacer emerger todo el potencial y riqueza creativa presente en cada uno.

En el primer capítulo se comparte una concepción de habilidades sociales, en el segundo se expone por qué son importantes desarrollarlas, en el tercero se nombran y explican las habilidades sociales fundamentales que debe poseer un maestro, en el cuarto capítulo se presentan pautas para la evaluación de las habilidades sociales y, finalmente, se proponen diversas estrategias para trabajar las mencionadas habilidades en el aula.

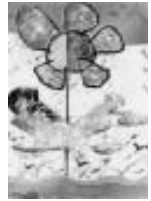


La Fundación Felipe Antonio Custer, que viene trabajando a través del Programa «Aprendamos Juntos» de manera prioritaria con niños de Primer Grado en nuestros colegios desde 1998, ha elaborado excelentemente el presente documento. Nuevamente, la Fundación coordina fuerzas con Fe y Alegría con el propósito de colaborar en la formación de los educadores. Con cariño y gratitud Fe y Alegría reconoce el generoso y valioso aporte de los autores en la construcción de este texto.

Esperamos seguir estableciendo alianzas con la Fundación Custer y todas las organizaciones que apuestan por la construcción de un Perú nuevo: justo, democrático y ético con ciudadanos capaces de construir desarrollo y calidad de vida para todos.

Leonor Romero  
Fe y Alegría del Perú

Lima, 8 de julio de 2004



<b>CAPÍTULO 1</b>		
<b>¿Qué se entiende por Habilidades Sociales?</b>		<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>		
<b>¿Por qué son necesarias las Habilidades Sociales?</b>		<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3</b>		
<b>¿Cuáles son las habilidades sociales que debe poseer un maestro para la construcción de una sociedad democrática?</b>		<b>15</b>
3.1.	Empatía y solidaridad	15
3.2.	Capacidad de escucha	22
3.3.	Capacidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales	24
3.4.	Comunicación asertiva	28
3.5.	Capacidad para la toma de decisiones	33
3.6.	Capacidad para solucionar problemas y conflictos	38
3.7.	Pensamiento creativo	46
<b>CAPÍTULO 4</b>		
<b>Evaluación de las Habilidades Sociales</b>		<b>49</b>
<b>CAPÍTULO 5</b>		
<b>Estrategias para trabajar las Habilidades Sociales en el aula</b>		<b>53</b>







## ¿Qué se entiende por Habilidades Sociales?

En la vida cotidiana nos encontramos con niños o adultos que tienen un carisma y un «don de gentes» que les permite «caer bien» a los demás; se desenvuelven adecuadamente en reuniones sociales y grupos, consiguiendo que las demás personas busquen su amistad y compañía. Además, saben sostener una conversación amena y son amables en su trato. Aunque con menos frecuencia, también consideramos «carismáticas» a aquellas personas que son líderes naturales de un grupo: saben hacer que los demás sigan sus ideas y busquen su consejo, amistad y compañía, sin recurrir a la imposición.

En el otro extremo, tenemos a personas que se muestran tímidas y apocadas al momento de relacionarse con los demás: no saludan ni se despiden; no saben qué decir en las conversaciones; se muestran nerviosas y ansiosas por interactuar, pero no saben cómo hacerlo, y terminan huyendo de la situación o bien se comportan de manera hostil.

Finalmente, tenemos a aquellas personas que avasallan a los demás al momento de interactuar: dicen comentarios fuera de lugar; buscan imponer sus ideas por la fuerza; no tienen «tacto»; interrumpen una conversación en el momento menos apropiado; y pareciera que no escuchan a nadie más que no sea a ellos mismos. Podemos decir que unos «tienen habilidades sociales», mientras que otros no. Pero, ¿qué son exactamente las habilidades sociales? Pasaremos a ensayar una definición.

Las habilidades sociales pueden ser definidas desde dos enfoques: uno centrado solamente en las relaciones interpersonales, y otro que además de las relaciones interpersonales aborda las maneras de solucionar situaciones



problemáticas. Aquí optaremos por el segundo enfoque, partiendo de la idea que las personas no estamos aisladas, sino en permanente interacción. Producto de este intercambio es que surgen situaciones (problemáticas o no) en las que ponemos en juego nuestras habilidades sociales.

**Las habilidades sociales son capacidades que permiten a las personas entablar relaciones interpersonales satisfactorias, comunicarse de manera efectiva, y enfrentar adecuadamente situaciones de conflicto, contribuyendo a una vida en sociedad más sana y productiva.**

Las habilidades pueden ser innatas pero también se aprenden y desarrollan a lo largo de la vida. Si bien es cierto que la infancia es la etapa por excelencia donde se aprenden las habilidades sociales, esto no impide que en la adolescencia o en la adultez también puedan adquirirse. De hecho, la experiencia y el paso del tiempo permiten que las habilidades sociales mejoren y se perfeccionen.

Por otro lado, para que se considere que una persona «tiene habilidades sociales» debe ponerlas en juego en el momento adecuado. Por ejemplo, pido prestado un lapicero y al recibirlo respondo con una sonrisa y un «gracias». Esta es una situación en la que se ha usado adecuadamente una habilidad social. Pero si pido prestado un lapicero y me responden «no fastidies» o «ve a pedir a otro lado», no será adecuado sonreír.

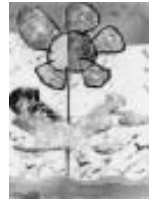
Tomemos otro ejemplo: en la cultura árabe eructar después de los alimentos es un signo de que nos ha gustado la comida que nos han ofrecido. El no hacerlo es visto como mala educación, falta de cortesía y hasta malcriadez. En nuestra cultura occidental, eructar es visto como una conducta vulgar en cualquier situación que se dé, denota mala educación y falta de respeto a las personas.

Entonces, «tener habilidades sociales» también está condicionado por el contexto cultural en que nos encontremos. Lo que para un pueblo es amabilidad y cortesía, para otro puede ser todo lo contrario.

Consideremos un último ejemplo: en una reunión donde se encuentran varones y mujeres, se espera que los primeros cedan

el asiento a las damas, sirvan las bebidas, y permitan que una mujer pase primero que ellos. Todas estas conductas forman parte del «trato» interpersonal esperado en un varón; pero no se le exige lo mismo a una mujer.

En conclusión, tener habilidades sociales es poner en juego estas capacidades en la situación adecuada, tomando en cuenta la idiosincrasia del lugar donde nos encontramos, así como las conductas que los demás esperan de uno.







### ¿Por qué son necesarias las habilidades sociales?

El individualismo actual y la vida sedentaria (uso de internet y la TV para las comunicaciones y el entretenimiento) hacen que nuestras relaciones interpersonales disminuyan en cantidad y calidad, afectando el desarrollo de nuestras habilidades sociales. Ya no estamos acostumbrados a trabajar en equipo, nuestro individualismo nos impide ponernos en el lugar del otro y la vida llena de comodidades ha disminuido nuestra capacidad creativa. Todo esto está generando un cambio radical en nuestras relaciones, lo que no sólo se refleja en nuestro entorno inmediato, sino también en las relaciones entre los pueblos.

La intolerancia, el fanatismo, la «ley del más fuerte», la xenofobia, están aumentando en un mundo que, en nombre del desarrollo, resalta cada vez más la competitividad y el consumismo, olvidando que ante todo somos **seres humanos**.

En países como el nuestro, la educación se constituye en un decisivo factor de desarrollo económico, social y cultural. Es por eso que como maestros cumplimos un rol clave en la sociedad: formamos a las presentes y futuras generaciones, que deben aportar al desarrollo de su país y de su comunidad.

El maestro no puede permanecer ajeno a los cambios que se están suscitando a nivel de las relaciones entre pueblos y personas; y debería esforzarse por cultivar en sus alumnos el lado humano, no sólo dedicarse a transmitir conocimientos y esperar buenas calificaciones. Erróneamente, se piensa que la «inteligencia» asegura el éxito en la vida; pero actuales investigaciones han demostrado que el C.I. (coeficiente intelectual) predice sólo una pequeña parte del éxito profesional (del 4% al 20%); mientras que se ha encontrado que la «inteligencia



emocional» (dentro de la cual se encuentran las habilidades sociales) predice cerca del 80% del éxito en la vida.

En conclusión, es necesario que dentro de nuestra labor educativa desarrollemos en nuestros alumnos las habilidades sociales que les serán útiles para enfrentar la vida, y no sólo eso, sino también para transformar nuestra sociedad en una sociedad más justa, democrática y verdaderamente humana.



### **¿Cuáles son las habilidades sociales que debe poseer un maestro?**

Son aquellas que le sirven para cumplir con su rol de educador y de líder social:

- Empatía y solidaridad
- Capacidad de escucha
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales
- Comunicación asertiva
- Capacidad para la toma de decisiones
- Capacidad para solucionar problemas y conflictos
- Pensamiento creativo

A continuación hablaremos sobre cada una de ellas:

#### **3.1. Empatía y solidaridad**

La empatía es la capacidad para saber lo que siente el otro, ponerse en su lugar y comprender sus sentimientos. Esta capacidad se construye sobre la conciencia de uno mismo; mientras más abiertos estemos a nuestras propias emociones, nos será más fácil poder comprender los sentimientos de los demás.

Hoy en día, la empatía ha adquirido gran importancia debido a que nuestra sociedad se torna más y más individualista, y fomenta personas egoístas, encerradas en su mundo, indiferentes y ajenas a lo que ocurre a su alrededor. Esto se ve desde la crianza de los niños. El trabajo y las presiones económicas a las que se ven sometidos los padres hacen que dediquen menos tiempo a sus hijos: no conversan con ellos, no les prestan adecuada atención, no se esfuerzan por conocer los sentimientos y emociones que tienen sus pequeños, no sintonizan con ellos. Esto crea una perturbación en los niños, quienes poco a poco van internalizando



el modelo de casa y lo reproducen en los ambientes donde se desenvuelven: también, se muestran indiferentes ante los demás y, en casos más graves, comienzan a no sentir y a no saber lo que sienten, cancelando así la base de la conducta humana: las emociones.

Como docentes podemos ver en nuestras aulas el aumento de niños con rostros inexpresivos, que no pueden identificar con claridad lo que sienten y que por lo mismo, no pueden interpretar los sentimientos de los demás ni ponerse en el lugar del otro. Se tornan egoístas sin saberlo y no logran comprender nunca el porqué debemos preocuparnos por los demás.

**La formación de niños, jóvenes y adultos sin empatía es el caldo de cultivo para la discriminación y la intolerancia,** para el fanatismo y las posiciones fundamentalistas que hoy en día tienen una importante presencia en el mundo.

La empatía conlleva:

- El respeto por todas las formas de vida y el medio ambiente.
- La solidaridad como valor social e individual.
- La aceptación de la diferencia, como un factor de crecimiento personal y social, y de convivencia pacífica.
- La tolerancia.
- Un comportamiento menos agresivo en las relaciones interpersonales.
- Una mayor facilidad para entablar amistades.

### *¿Cómo desarrollar nuestra propia capacidad de empatía?*

- Esforzándonos por escuchar y comprender las razones que tienen los demás.
- Esforzándonos por comprender cómo se sienten los demás.
- Tratando a los demás como nos gustaría a nosotros, y no haciéndoles lo que no nos gustaría.
- Conociéndonos a nosotros mismos, valorando nuestras características positivas, reconociendo, aceptando e intentando mejorar nuestros puntos débiles.



Como docentes también debemos formar en nuestros alumnos la capacidad de empatía, en primer lugar con el ejemplo. Si pregono que hay que ser comprensivos y tolerantes con los demás, debo serlo principalmente con mis alumnos: respetar con sinceridad sus características, entender sus dificultades, estar siempre abierto a comprender cómo se sienten para poder ayudarles.

Muchos colegas identifican el ser empático y tolerante con el ser «apañador» o «débil de carácter». Y más bien propugnan que con niños y adolescentes hay que ser exigentes, inflexibles, firmes, etc. En realidad, la empatía no se opone a la firmeza; la tolerancia no se contradice con la exigencia.

Veamos el siguiente caso:

Rosa es una niña de 1er grado cuyos padres la han dejado desde los primeros días de nacida a cargo de sus abuelos. Estos la engrían y la sobreprotegen, tratándola como una bebita, sin ponerle normas ni límites. Cuando se fastidian con la niña, le recuerdan que sus padres la abandonaron.

Rosa es traviesa y engreída, le cuesta obedecer, todo lo toma al juego (hasta las tareas); pero en el fondo es una niña triste e insegura, que todavía se chupa el dedo y se orina en la cama.

La profesora de Rosa se fastidia con la niña al verla tan traviesa e indisciplinada. En un comienzo le llamaba la atención y le daba pequeñas sanciones, pero no consiguió nada. Luego llamó a la tía de la niña y pudo enterarse de la historia personal que influía en Rosa, y pensó que era muy desafortunada. Pero como en casa no la apoyaban, había poco que hacer, así que dejó de prestarle atención a la niña. Cuando Rosa la miraba, la profesora la esquivaba y se le acercaba muy poco. Casi no conversaba con Rosa, realmente la evitaba, era como si pensara que ya no había más que hacer por la niña.





Ser empática con Rosa no significaba conocer su historia para compadecerla y pensar que su caso era inmanejable. Un afronte adecuado era conocer la historia personal de la niña para ponerse en su lugar: ¿cómo se puede sentir una niña que sabe que ha sido abandonada por sus padres?; sus abuelos la engrían y la miman, pero ¿eso hace sentir bien a la niña?; si está tan bien ¿por qué se orina y se chupa el dedo?

La indiferencia y los mimos ya no surten efecto en una niña cuya vida oscila entre esos extremos. Necesita amor con firmeza, comprensión con exigencia y disciplina. Ser empáticos con Rosa significa ponerse en su lugar y darse cuenta de que se siente sola, sin rumbo, insegura, que se refugia en su conducta añiada para llamar la atención, y que por lo tanto necesita cariño para reorientar su vida, sentirse querida, pero también orden y disciplina, que la harán sentirse segura, que su vida tiene un rumbo, que ya no es una bebita y puede enfrentar las situaciones de la vida cotidiana.

**Debemos fomentar la empatía entre nuestros alumnos, desde la Educación Inicial hasta Secundaria: enseñarles a ponerse en los zapatos del otro.** Recordemos que estamos formando seres humanos que necesitan vivir en armonía para prolongar su existencia como especie. Pensar que no enseñamos valores, que no somos ejemplo, que los únicos que educan son los padres, y por eso permitimos que en nuestra aula se cometan injusticias y maltratos, es no cumplir con el rol al que hemos sido llamados. Y así estaremos formando alumnos que creen que vivimos en la ley de la selva, donde sólo «salvo mi pellejo y lo demás no me importa».

Analicemos la siguiente situación:

Beatriz es profesora de primaria y tiene a su cargo 40 niños y niñas. Martha es una de las alumnas que presenta más dificultades: se demora en captar las indicaciones, trabaja con lentitud, se distrae y usualmente no termina sus tareas en clase. Beatriz está cansada de ella, pues por Martha no puede avanzar y los demás niños se atrasan.

Los niños y niñas comparten la opinión de su profesora: «*Martha es lenta, no aprende*», «*los demás nos*

*retrasamos por su culpa», «atrassa al salón», «es fastidiosa».* Los niños y niñas prefieren no juntarse con Martha, no importa si tiene o no dificultades, ni tampoco interesa saber por qué ni cómo podríamos ayudarla, hay que avanzar, sacar buenas notas, y punto.

Sin ser consciente de ello, Beatriz está formando niños y niñas egoístas, centrados en sí mismos, incapaces de ser solidarios, que no les importa si hieren a Martha con sus actitudes o palabras, que no conocen lo que es «ama al prójimo como a ti mismo», sino que van internalizando la vida como la «ley del más fuerte».

Lucy también es profesora de primaria como Beatriz, y al igual que ella tiene 40 niños y niñas. En su salón hay buenos alumnos y algunos que tienen dificultades, como Pamela. Ella es una niña muy lenta, se distrae con facilidad, demora en captar las indicaciones, y cuando se aburre fastidia a sus compañeros.

Lucy conoce la realidad en que vive Pamela: es la hija mayor de una madre muy joven, que está separada de su esposo, y que no se siente preparada para criar a sus hijos. Pasa más tiempo arreglándose y con las amigas que con la niña, a quien deja con los tíos, muy jóvenes también y que no tienen la suficiente paciencia para apoyar a la niña.

Lucy sabe que el poco tiempo que Pamela pasa en la escuela debe ser agradable, así que procura estimularla y felicitarla por sus logros, por muy pequeños que sean. Es exigente con la niña, le transmite que puede hacer las cosas mucho mejor y no permite que se desanime. A veces Pamela se atrasa demasiado y sus compañeros protestan, dicen que es lenta, que se demora. Lucy los escucha y luego les habla: «*Si ustedes ya terminaron la tarea y ven que Pamela no ha terminado, ayúdenla, explíquenle. Hay cosas que ella no sabe y ustedes sí. ¿Cómo creen que ella se siente?*». Ellos contestan: «*mal*», «*triste*», «*se siente mal porque se atrasa*».





Lucy continúa: *«Imagínense que ustedes no saben algo y a mí no me importa y avanzo y avanzo y ustedes se atrasan...»* Un niño que es buen alumno dice: *«Yo siempre sé, nunca me atraso».*

Lucy le responde: *«Eso no es verdad. Siempre hay algo que no conocemos. Y cuando no sabemos pedimos que alguien nos explique. Ustedes me piden a mí que les explique, o le dicen a su mamá. Y yo les explico con gusto, los ayudo porque quiero que aprendan. Pero no hay que ser egoístas, hay que enseñar a quien no sabe, hay que ayudar a quien lo necesita. Si Pamela se atrasa, ayúdenla, explíquenle, sean buenos amigos. Cuando ustedes no sepan algo, también van a necesitar ayuda».*

Lucy termina de conversar con los niños y continúa revisando cuadernos. Dos niñas de la mesa de Pamela se levantan de sus asientos y la empiezan a ayudar, le explican, la corrigen, la animan a que escriba.

Cuando se habla con los alumnos de Lucy y se les pregunta sobre Pamela, la mayoría responde: *«No aprende porque en casa no la ayudan»*, *«hay que ayudarla porque no tiene papá»*, *«la señorita nos enseña a que la ayudemos, ella (Pamela) no sabe».*

Consciente o no de ello, Lucy está formando niños y niños con capacidad de empatía, que no pasan indiferentes ante los problemas de quienes los rodean, sino que más bien se esfuerzan por comprender a los demás y les brindan ayuda.

Se piensa que el ser humano es egoísta por naturaleza. Incluso se han propuesto teorías sobre la existencia de un «gen egoísta», donde se explicaría que el egoísmo viene determinado genéticamente. Lo cierto es que para sobrevivir como especie, el ser humano tuvo necesidad de formar grupos, ayudarse para afrontar los avatares de la naturaleza. La formación de estos grupos requería el establecimiento de reglas que debían ser respetadas por todos, la cooperación entre los miembros del grupo, la ayuda, la solidaridad en momentos difíciles.

Entonces, cooperación, solidaridad, son formaciones sociales que constituyen la cultura de un pueblo y que se transmiten de generación en generación, a través de lo que se llama «socialización».

La solidaridad se enseña y se aprende. Solidaridad entendida como ayuda desinteresada, que no nos proporciona tampoco alimento para nuestra vanidad.

Así como hay teorías sobre el «gen egoísta», algunas otras proponen que, hasta determinada edad, los niños son egocéntricos y en ellos prácticamente es imposible inculcar la cooperación y la solidaridad. Entonces, hay que esperar edades más avanzadas (10 – 12 años) para lograr que los niños sean efectivamente solidarios.

Lo cierto es que, si bien los niños pequeños son egocéntricos y no son capaces de ponerse en el lugar del otro, son muy receptivos cuando el adulto les enseña a preocuparse por los demás. ¿El egocentrismo de los niños es predeterminado o resultado del carácter individualista de nuestra civilización occidental?

Si desde pequeños los niños reciben orientación sobre compartir y ayudar de manera desinteresada, poco a poco, internalizan esta forma de ser y la llevan a cabo de manera espontánea, sin necesidad de que el adulto los presione o dirija. Y no habría que esperar hasta los 10 – 12 años para ver muestras de solidaridad en los niños. En nuestra experiencia psicopedagógica, hemos visto niños de 6 – 7 años ser solidarios, enseñados por su profesor o tutor.

**Esto es lo que Vygotski llama Zona de Desarrollo Próximo: por su propio desarrollo el niño de 6 – 7 años no llega a ser solidario, pero con ayuda del adulto (quien le brinda las orientaciones necesarias) puede serlo.** Ciertamente, una mejor comprensión y expresión de la solidaridad será alcanzada cuando el niño sea mayor; pero el sentimiento y la actitud básicos quedaron establecidos: hay que ayudar a los demás, eso me hace sentir contento.

Muchos profesores y padres de familia creen que a los 6 – 7 años sus alumnos e hijos todavía son pequeños como para que se les «exijan» determinados hábitos y comportamientos. Entonces, les permiten que se comporten sin seguir reglas, sin importar si hacen daño a los demás, y consintiendo que hasta se lastimen por su propia negligencia.





Estos mismos niños, una vez que han alcanzado los 10 – 12 años, salvo excepciones, se muestran sumamente egoístas y egocéntricos, indisciplinados, incapaces de seguir reglas de manera permanente y sin que se les llame la atención a cada momento; y si sus padres o maestros les reclaman, se muestran desafiantes y exigen su derecho a no hacer nada, pues no les han enseñado. Y luego, padres y maestros se preguntan por qué estos niños no saben compartir, no saben hacer sus cosas, y no les importa el resto. Pues porque nunca se les enseñó.

**Efectivamente, desde los 6 – 7 años, incluso antes, el niño debe ser enseñado sobre las reglas, la cooperación y la solidaridad, para que más adelante pueda mostrar estos comportamientos.** Ahora bien, hay que enseñar la solidaridad no sólo con palabras, sino principalmente con el ejemplo de padres y maestros, con la vivencia cotidiana de esta forma de ser.

### **3.2. Capacidad de escucha**

Con capacidad de escucha nos referimos a la disposición que tenemos y mostramos ante lo que el otro nos está diciendo.

En un diálogo la parte más importante es la escucha. Y hay que tener en cuenta que escuchar no es lo mismo que oír. **Escuchar es oír más interpretar.**

Los seres humanos tenemos la capacidad física de oír 480 palabras por minuto, mientras que nuestra capacidad de expresarnos es sólo de 120 palabras por minuto. Esta diferencia nos permite pensar mientras nos hablan, interpretar lo que nos quieren decir, preparar una respuesta, o bien pensar en cualquier otra cosa.

Como veremos en otro acápite de este libro, la comunicación se da no sólo a través de las palabras, sino también a través del tono de voz y la postura corporal. En conclusión, la capacidad de escucha no consiste solamente en oír e interpretar las palabras del que nos habla, sino también estar muy atentos a su postura corporal y a su tono de voz, que nos brindarán información acerca de cómo se está sintiendo quien nos habla.

En ocasiones ocurre que justo cuando estamos haciendo algún trabajo, un colega se acerca a conversar, como sentimos que estamos muy ocupados, seguimos la conversación por cortesía, pero nuestra mente está invadida por nuestras propias preocupaciones. Como un eco lejano alcanzamos a oír que nos hablan de «problemas», «consejo», «ayuda». Estamos muy ocupados y queremos terminar la conversación lo más rápido posible, decimos a la otra persona que los problemas se arreglan solos, que hay que tener paciencia. Finalmente, nuestro interlocutor se retira.

Pasados algunos días, otros colegas nos comentan que un compañero (el mismo que se acercó a hablarnos) está con graves problemas familiares, y nos preguntan si sabíamos algo. Justo en ese momento recordamos las palabras «problemas», «ayuda», «consejo», y nos damos cuenta de que en realidad no escuchamos a nuestro colega, no estuvimos atentos a sus gestos, ni tampoco intentamos ahondar en lo que nos decía, pues, simplemente, estábamos ocupados. Sí, aunque cueste aceptarlo, estuvimos más pendientes de nosotros mismos, y lo que nos hablaron «entró por un oído y salió por el otro».

El ejemplo anterior nos muestra que existen dos tipos de conversaciones: la externa y nuestra conversación interna.

Si mientras una persona nos está hablando, estamos en una conversación con nosotros mismos, dejamos de escuchar al otro. En cambio, si estamos atentos a nuestro interlocutor, podremos hacer las preguntas mágicas:

- ¿Cómo? (que nos abre las puertas del saber).
- ¿Por qué? (que nos brinda todo tipo de explicación).

La capacidad de escucha implica apertura, y trasciende el ámbito personal cuando hablamos del **diálogo intercultural**. Debemos desarrollar una disposición a la escucha y comprensión de formas de ser, opiniones y creencias diferentes a las nuestras. Una escucha sincera, con un genuino interés por lo que el otro me dice.

La escucha es la base del conocimiento y del respeto. Aquello que no conocemos no podemos quererlo ni respetarlo.





Hay que cultivar en nuestros alumnos la capacidad de escucha, estimulándolos a que presten atención a lo que los demás hablan y a que se esfuercen por comprender a sus compañeros. Para lograr esto no basta nuestro ejemplo como maestros, sino que también se necesitarán las orientaciones permanentes y la corrección de faltas que al respecto cometan nuestros alumnos.

### **3.3. Capacidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales**

Esta capacidad favorece la interacción positiva con las personas que nos rodean, nos ayuda a iniciar y mantener relaciones amistosas, a conservar buenas relaciones con los miembros de nuestra familia y a poder terminar relaciones de manera constructiva. Actualmente, podemos ver cómo las relaciones interpersonales se han ido haciendo más ásperas. Se ha abandonado la cortesía en el trato cotidiano con extraños y conocidos.

Antiguamente muy valorada, hoy en día, la cortesía ha pasado a un segundo plano. Se cree falsamente que la cortesía genera distancia entre las personas, y que más bien hay que entrar en confianza lo más rápido posible para generar una interacción positiva, cayendo muchas veces en un exceso de confianza que al final puede ser contraproducente en nuestras relaciones.

Hay que decirlo: la base para una interacción positiva con los demás radica en la forma como nos dirigimos hacia los otros, cómo conversamos y tratamos con ellos. Todo lo dicho forma parte de lo que es la cortesía.

Para iniciar y mantener interacciones positivas, que en un momento determinado pueden tornarse relaciones de amistad, se requiere lo siguiente:

- Sonreír y reír: la risa y la sonrisa expresan aprobación, agradecimiento, agrado, gusto. Cada vez que la situación lo amerite, hay que reír y sonreír. No seamos mezquinos con una expresión que acerca espíritus, tranquiliza almas, ilumina corazones.



- Saludar: esta es una costumbre que se está dejando de lado hoy en día. Entramos en una oficina, llegamos a nuestro centro de trabajo, y pasamos de largo ante las personas que allí se encuentran. En el mejor de los casos, sostenemos un breve intercambio visual, murmuramos un «buenas» y nos retiramos encogidos, aparentando incomodidad. Y nunca falta aquella persona que ni saluda al entrar y de golpe solicita que la atiendan, que le brinden una información o que contesten una pregunta que ha planteado.

El no saludar causa muy mala impresión de nosotros y puede generar esas antipatías aparentemente inexplicables entre las personas. Acostumbrémonos a saludar cada vez que entremos en lugares públicos (oficinas, tiendas, ascensores, bancos, etc.), cada que vez que llegemos a nuestro centro de trabajo y también cuando abordemos un ómnibus o combi.

Hay personas que al llegar a su centro de labores sólo saludan a sus colegas o a los jefes. También hay quienes llegan a un lugar público y sólo saludan a los «encargados» (secretarias, recepcionistas, jefes, etc.). La persona con adecuadas habilidades sociales saluda también al portero de su colegio o al vigilante del banco, pues todos queremos sentir que se nos toma en cuenta y se nos respeta.

**Un saludo bien dicho: «buenos días», «buenas tardes», genera la armonía en las relaciones que hoy en día se están perdiendo a causa de la extrema confianza y el individualismo.**

- Pedir y hacer favores: ésta es otra costumbre que se está perdiendo. La gente ya no tiene tiempo para hacer favores a los demás, pero sí para pedirlos y aprovechar lo más que se pueda. Cumplamos favores, imaginemos cómo nos gustaría a nosotros, y recordemos que un favor concedido nos granjea agradecimientos. Igualmente, al momento de pedir favores demostremos nuestra habilidad («tacto») sabiendo en qué momento pedirlos y sin hacer que los demás se sientan incómodos o forzados a cumplirlos.





- Ser amables: aquí se agrupan varios comportamientos que nos ayudan a que las relaciones cotidianas con extraños y desconocidos sean más cordiales y agradables: decir por favor, decir gracias, pedir permiso, pedir disculpas.

Un hecho que se da casi diariamente: estamos en una combi rumbo a nuestro trabajo, sentados en un asiento para dos. Nos encontramos en el lugar que da al pasillo y la persona que está para la ventana se levanta y avisa al cobrador que baja en la próxima esquina. Casi al mismo tiempo avanza para salir, chocando sus piernas con nuestras rodillas, y sin dirigirnos la mirada. En ese momento es como si nosotros fuéramos un bulto al que hay que empujar, sacarlo del camino y seguir adelante.

Algunas personas susurran un «permiso» a la vez que ya nos están empujando. Otras chocan con tal fuerza sus piernas contra nuestras rodillas o bien casi pasan por encima nuestro (bolsón, maletín o mochila incluidos), que no queda más remedio que cederles el paso. Usualmente, estas personas no miran a quien empujan y, si se les reclama, toman una de estas dos actitudes: o bien se quedan calladas y fingen que nada pasó, o bien responden de manera airada y ofensiva: «¡Ya le dije permiso!», «¡Tan temprano y molestando!», «¡Si no quiere que la(o) toquen, tómese un taxi!».

¿Acaso estas actitudes no generan fastidio y hasta nos hacen pensar que «este mundo está cada vez peor»? Efectivamente, producen malestar, desconfianza y hasta reacciones agresivas, pues hay que defenderse de estos «energúmenos». ¡Qué agradable sería nuestro día y el de los demás si comenzara con un saludo, una sonrisa y una muestra de amabilidad!

Como maestros debemos ser los primeros en cultivar adecuadas relaciones interpersonales con nuestros colegas, alumnos y padres de familia.

Es cierto que «tratar» con personas es difícil. Cada una es un mundo complejo que no necesariamente compatibiliza con nosotros. Nuestros valores pueden ser diferentes, nuestra forma de comportamiento también; pero la cortesía y amabilidad deben mantenerse a pesar de todo. Se dan casos en que nos encontramos

enemistados con algún(a) colega y ambos dejamos de saludarnos, cuando nos vemos volteamos la cara y hasta nos cambiamos de vereda para no cruzarnos. Y es que esa persona «debe darse cuenta de que nos molesta, para que mantenga su lugar». Este pensamiento denota inmadurez y falta de respeto. En ningún caso debemos dejar de lado la cortesía y la amabilidad. No se trata tampoco de ser hipócritas, sino de saber mantener un mínimo de sensatez en nuestras relaciones y «no echar más leña al fuego».



Si el caso es que nos han ofendido, mantener el saludo y la amabilidad (sin caer en la hipocresía de pretender llevarnos de maravilla con esa persona) muestra nuestra generosidad y dignidad. Hacen ver que no devolvemos un mal trato de manera gratuita y que respetamos al otro. Hay un dicho que resume esta actitud: «Lo cortés no quita lo valiente». No significa que seamos «tontos», sino que sabemos mantener la compostura a pesar de los malos ratos; de tal manera que quien nos quiso ofender termine notando que su ofensa no dio resultado y, más bien, se sienta ridículo. Y algo a tomar en cuenta: a nadie le gusta ver una ronda de «dimes y diretes» a su alrededor.

Si el caso es que se sienten ofendidos con algo que hemos dicho o hecho, con mayor razón es indispensable mantener la amabilidad. Así suavizaremos cualquier herida. Nadie habla de que olviden nuestras faltas (en caso de haberlas cometido), sino de que vean que si algo hicimos también sabemos disculparnos y enmendar nuestro error.

Con nuestros alumnos debemos esforzarnos para que desde muy pequeños cultiven la amabilidad. No sólo será suficiente nuestro ejemplo, sino que hagamos de la cortesía una práctica diaria.

Pasamos por alto el saludo al momento de entrar al C.E. y al salón. Es de vital importancia reflexionar esta situación con nuestros alumnos y cada día estimular el saludo. Y llamar la atención sobre quienes no lo practican. Nada de gritos, sino hacer ver que parte de la buena educación es el saludo a las personas.

Practicar con nuestros alumnos:

- Saludo al entrar al salón: a la profesora y a los compañeros.



- Despedida al terminar las clases.
- Saludo cuando una persona mayor entra a nuestro salón.
- Saludo cuando visitamos un lugar: museos, instituciones, otros colegios.

Muchos colegas piensan que no es su labor educar a sus alumnos, que eso «viene de casa» y que si no lo hacen, pues así será. Las comunidades con las cuales trabajamos son de escasos recursos, pero no por eso tienen que ser maleducadas. Muchas veces nos sorprenden saludándonos antes de que nosotros lo hagamos. Igualmente, a los padres hay que recordarles la importancia del saludo, de pedir permiso, de decir «gracias», etc. Que practiquen estas normas en casa y aconsejen a sus niños para que las practiquen adonde vayan. Pobreza no significa malcriadez. Como tampoco riqueza asegura buena educación. Más allá de las clases sociales está el valor como seres humanos.

### 3.4. Comunicación asertiva

Esta capacidad nos permite expresarnos en forma adecuada, teniendo en cuenta la cultura y las diversas situaciones que pueden presentarse. A través de la comunicación asertiva autoafirmamos nuestros derechos, sin dejarnos manipular y sin manipular a los demás.

Pero **¿qué significa ser asertivos?** Veamos los siguientes casos:

Una señora se encuentra sentada en un ómnibus. La ventana contigua a su asiento está cerrada porque hace frío. Un señor se sienta al costado de la mujer y abre la ventana. Ella se queda callada ante el acto del señor, a pesar de que siente frío y sabe que puede resfriarse.

En el ejemplo anterior podemos ver que la señora no es capaz de defender sus derechos a pesar de que podría verse afectada su salud. La mujer se mostró como una persona **pasiva**.

El colegio “El buen camino” atiende a los padres de familia de 10:00 a.m. a 12:00 m. El portero no deja entrar a nadie fuera de ese horario. Un día, a las 3:00 p.m., tocan la puerta del colegio. El portero se acerca y una madre le pide que la deje entrar porque quiere conversar con la subdirectora del centro educativo. El señor le explica que el horario de atención a los padres de familia es en la mañana y que no puede dejarla entrar.

La señora empieza a recriminarle, diciéndole que es abusivo, que necesita con urgencia conversar con la subdirectora, y que por la culpa de él no va a poder hacerlo. Inclusive llega a decirle que no abre la puerta porque quiere dormir, y que por lo poco que trabaja cobra un buen sueldo. El portero la escucha pero no le abre la puerta. Finalmente, la señora se retira del lugar.

En el ejemplo anterior podemos ver que la señora se mostró como una persona **agresiva**, incapaz de escuchar razones, preocupada solamente por sus necesidades, agrediendo con sus palabras a quien no cumpla con sus deseos.

María le prestó un cuaderno a Carmen. Pasaron tres días y Carmen devolvió el cuaderno, pero con manchas de grasa en la pasta y las hojas. En vez de quedarse callada, como si nada hubiera pasado, María llamó a Carmen y le hizo ver que su cuaderno estaba manchado. Además, con voz firme pero sin alterarse ni alzar la voz, le dijo que esto no debería haber pasado y que lamentablemente no volverá a prestarle nada, pues no sabe cuidar lo ajeno.

En el ejemplo anterior vemos que María defendió sus derechos de manera serena, sin llegar a suscitar un conflicto ni tampoco excediéndose en sus reclamos. María se mostró como una persona **asertiva**.





Si bien es cierto que existen tres tipos de comunicación (pasiva, agresiva y asertiva), estos no se dan de manera pura. Lo ideal es el estilo asertivo, pero no siempre se da en la situación que lo amerita.

### ¿Cómo podemos desarrollar un estilo de comunicación asertiva?

El ser una persona asertiva requiere de una toma de conciencia y del análisis de las situaciones. Esto debe estar unido a un interés genuino por cambiar y a una gran dosis de perseverancia, ya que los hábitos y formas de comportamiento no van a cambiar de la noche a la mañana. Como tampoco se logrará cambiar siguiendo “recetas”, sino poniendo en práctica nuestra voluntad de cambio.

A **nivel no verbal**, la comunicación asertiva presenta las siguientes características:

#### **a. Mirada:**

El ser humano es, ante todo, un ser social que al momento de interactuar intercambia miradas que implican reciprocidad entre el emisor y el receptor. Las personas asertivas miran más a su interlocutor mientras hablan, transmitiendo así una sensación de interés, seguridad y confianza. Mientras que las personas poco asertivas tienen a evadir la mirada, lo que puede interpretarse como falta de confianza, inseguridad, etc.

#### **b. Expresión facial:**

La expresión facial brinda información importante en la interacción social humana:

- Muestra nuestro estado de ánimo, aunque intentemos ocultarlo.
- Proporciona datos sobre si se está comprendiendo lo que nos dicen, si estamos de acuerdo, en contra, si nos molesta o nos sorprende.
- Indica nuestras actitudes hacia las otras personas: si nos agrada o no, si nos interesa o nos aburre su conversación, etc.

La persona asertiva muestra una expresión facial acorde con el mensaje que quiere transmitir.

### c. Postura corporal:

La posición del cuerpo, la forma en que una persona se sienta, cómo se para y cómo camina, reflejan las actitudes que tiene hacia sí mismo y hacia los demás.

Hay 4 tipos básicos de posturas:

- Postura de acercamiento: indica atención, lo que en su lado positivo puede interpretarse como empatía y en su lado negativo como invasión.
- Postura de retirada: indica rechazo, frialdad.
- Postura erecta: en su lado positivo indica seguridad y firmeza; en su lado negativo refleja orgullo, arrogancia.
- Postura encogida: indica timidez, depresión.

Generalmente, la persona asertiva adopta una postura erecta y de acercamiento, mirando de frente a la otra persona.

### d. Gestos:

Los gestos usados en nuestra interacción dependen de la cultura a la cual pertenecemos. Por lo general, las manos y –en menor grado– la cabeza y los pies producen una variedad de gestos que se usan para amplificar o apoyar la actividad verbal, o bien para contradecir, intentando ocultar los verdaderos sentimientos.

Las personas asertivas usan movimientos que expresan franqueza, seguridad en sí mismas y espontaneidad.

Además de las características arriba mencionadas, **la persona asertiva presenta:**

- **Habla fluida:** la conversación no se detiene ni presenta pausas de duda, sino que es continua.
- **Contacto ocular directo:** la mirada se da frente a frente, pero sin ser desafiante.
- **Relajación corporal:** los músculos están relajados y el tono muscular no es tenso ni rígido.





- **Capacidad para discrepar abiertamente:** cuando discrepa utiliza expresiones como: “Creo que tienes razón, pero podemos analizar otras alternativas”.
- **Capacidad para expresar sentimientos tanto positivos como negativos:** sabe cómo expresar sus sentimientos y lo hace en las situaciones adecuadas.
- **Buena autoestima:** no se siente inferior ni superior a los demás, sabe lo que quiere y es capaz de transmitirlo con seguridad.
- **Satisfacción en las relaciones:** siente que las relaciones interpersonales contribuyen a su crecimiento personal.

Como docentes debemos esforzarnos por desarrollar una comunicación asertiva, siguiendo las pautas arriba mencionadas. A través de nuestro ejemplo y la práctica diaria, nuestros alumnos y alumnas también irán aprendiendo a comunicarse de manera asertiva.

Veamos el siguiente ejemplo:

Luis es un niño tímido, baja la mirada cada vez que alguien le dirige la palabra, y cuando tiene que salir al frente a exponer lo hace con la cabeza gacha. Durante su exposición mira al techo o se observa las manos, hablando lentamente y usando muletillas, como: “este” y “es que”.

En este caso, la maestra de Luis debería darse tiempo para conversar a solas con él y averiguar qué está pasando con el niño. Sería adecuado hablar con él en un clima de confianza, sin recriminarle sus actitudes tímidas, sino mostrándole interés y preocupación. Por ejemplo: “He visto que no te gusta salir a exponer, ¿qué ha pasado?, cuéntame”. El niño puede dar múltiples razones: me fastidian, me da vergüenza, no me gusta, etc.

Es labor de la profesora hacer que el niño recupere la confianza en sí mismo, aconsejarle que se tranquilice, que muestre a los demás que sí sabe, y que no tenga miedo si se olvida de algo. Paralelo a esto, en clase hay que practicar con los niños y niñas la situación de exponer: asumir una postura erguida, mirar a los



oyentes, colocar las manos a los costados y, principalmente, mantener la serenidad. Además, no permitir las burlas, risas y gestos de los compañeros, pues la exposición es algo serio y merece respeto. Finalmente, felicitar a todos por su esfuerzo y animarlos a que se superen. No es asertivo de nuestra parte burlarnos o criticar toscamente a nuestros alumnos, y menos en público: “¿Qué? ¿Se te olvidó todo? ¡Seguro que no has estudiado! ¡Siéntate, tienes C!”; “No mires al techo, mírame a mí, ¿no entiendes? ¿qué te pasa, niño?”.

Desarrollar la comunicación asertiva en nuestros alumnos y alumnas requiere dosis de empatía y capacidad de escucha, pues debemos ponernos en su lugar y entender los motivos de sus acciones. La impaciencia, los gritos, la humillación, la burla, generan niños pasivos, temerosos; o bien, agresivos, desafiantes y que, lamentablemente, desde muy pequeños están siendo educados para no ser asertivos.

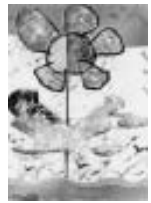
### 3.5. Capacidad para tomar decisiones

Es la capacidad para elegir entre varias alternativas aquella que sea la más adecuada para afrontar la situación que se nos presente.

Según De Bono (1996), el proceso de toma de decisiones siempre se da dentro de las siguientes condiciones:

- Contexto: se refiere a la situación en la cual va a tomarse la decisión.
- Necesidad: se refiere a si la decisión es imperativa o bien puede ser pospuesta sin suscitar problemas.
- Escala de tiempo: se refiere al periodo en el que se debe tomar la decisión, así como al alcance temporal de sus efectos.
- Tipo de decisión: se refiere a las características de la decisión que se debe tomar: si depende de una sola persona o de un grupo; si es sólo un “ajuste de timón” o es un cambio radical.

Además, De Bono (1996) considera que los valores y escala de prioridades de cada persona se entremezclan con las estrategias que se siguen para tomar decisiones. A continuación, veamos los métodos más usados por las personas al momento de tomar decisiones:





### **a. El método del dado**

Consiste en enumerar las alternativas y “echar a los dados” por cuál se decidirá. La lógica subyacente a este método es sencilla: el peso de tomar la decisión se descarga en algo o alguien externo, y luego se acepta el resultado. Aunque este método parezca irracional, lo usamos con bastante frecuencia. Ese algo o alguien externo puede ser un dado, una moneda, el horóscopo, las cartas, etc.

### **b. El método del camino fácil**

Consiste en elegir la alternativa más sencilla. El criterio de sencillez variará de persona a persona, pero una vez hecha la elección, se hace el esfuerzo por justificar esta decisión.

### **c. El método de la explicación**

Consiste en que la persona que va a decidir imagina que ha elegido una de las alternativas y explica las razones de su decisión a un amigo. En esta escena imaginaria, la persona debe dar al amigo todas las razones por las cuales cree que su decisión es buena. Así se hará con todas las alternativas y, finalmente, se escogerá la que parezca mejor fundamentada. Este método es una extensión del método del camino fácil, sólo que en esta ocasión cada una de las alternativas es sometida a una prueba de argumentación.

### **d. El método de la solución ideal**

Consiste en hacer una lista con las alternativas y dejarla de lado temporalmente. Luego se piensa en una “solución ideal” para la situación. Finalmente, se comparan las alternativas con la “solución ideal” y se elige la que más se aproxima a ella. Al usar este método es importante ser honesto y no plantear la “solución ideal” para que coincida con cualquiera de las alternativas propuestas inicialmente. Así mismo, tampoco tiene sentido pensar primero en la “solución ideal” y luego plantear las alternativas, pues éstas se modelarían para coincidir con la solución.

### **e. El método de la pereza**

Consiste en analizar cuánto influyen en la elección de cada alternativa el miedo, la avaricia y la pereza. En otras palabras, ¿cuál es la verdadera razón que hay detrás de esta elección? Hecho este análisis, la elección puede hacerse de manera más racional.

En nuestra vida cotidiana usamos uno o más de estos métodos para tomar decisiones. Sólo después de ver los resultados podemos comprobar si nuestra elección fue la más adecuada, lo que nos servirá de experiencia para una siguiente oportunidad. Pero también vemos el caso de personas que casi siempre toman decisiones desafortunadas, que dañan a ellas mismas y que pueden perjudicar a los demás. ¿Qué ocurre con estas personas?

Villoria (2004) nos habla de bloqueos psicológicos que impiden a las personas tomar decisiones acertadas. Generalmente, estos bloqueos son inconscientes y se dan de manera simultánea. Veamos cuáles son:

#### **a. Pérdida de contacto con los propios sentimientos**

En este caso, la persona es incapaz de sentir y expresar sentimientos de amor, alegría, rabia, tristeza y miedo. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque si no se sabe lo que se siente y lo que se quiere, no se puede elegir adecuadamente. También puede ocurrir que la persona se quede paralizada ante la situación de elegir.

#### **b. Evitación de los problemas con la finalidad de no experimentar sufrimiento**

En este tipo de bloqueo, la persona considera que las opciones de cambio son una amenaza a la situación cómoda y familiar en la que se encuentra actualmente. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque la persona evita decidir para mantener las cosas como están, pues lo novedoso le causa una incertidumbre difícil de tolerar.

#### **c. Carencia de una escala de valores**

En este caso, la persona desconoce o no tiene claro aquello que es importante para su vida. Esto afecta al proceso de toma de





decisiones porque no se sabe qué elegir o bien se decide por algo que posteriormente nos puede perjudicar.

#### **d. Falta de confianza en sí mismo**

En este tipo de bloqueo, la persona no se siente segura de sí misma ni de lo que hace. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque al no confiar en haber hecho una elección adecuada, la persona salta de una alternativa a otra.

#### **e. Idealización o imagen irreal del propio yo**

En este caso, la persona tiene una imagen sub o sobrevalorada de sí misma. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque si decide basándose en cualidades o talentos inexistentes (sobrevaloración) o en la minusvaloración de sus características personales (subvaloración), la persona hará elecciones erróneas, que se sustentan en juicios distorsionados.

#### **f. Dependencia de los demás y necesidad obsesiva de agradar**

En este tipo de bloqueo, la persona está excesivamente pendiente de las opiniones de los demás y busca complacerlos todo el tiempo. Esto afecta al proceso de toma de decisiones pues la persona termina escogiendo lo que los demás quieren y no necesariamente satisface sus propios gustos o necesidades. Para no contradecir a los demás, la persona también puede optar por no elegir o bien esperar a que los otros elijan por ella.

#### **g. Búsqueda obsesiva de reconocimiento**

En este caso, la persona busca llamar la atención de quienes la rodean y se esfuerza porque los demás reconozcan y admiren las cualidades que posee. En realidad, las personas con este tipo de bloqueo tienen una baja autoestima, les asusta el fracaso y cualquier situación que ponga en evidencia sus carencias, por lo que buscan protegerse a través de las conductas antes mencionadas. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque estas personas evitarán elegir aquello que perciben como amenazante a su orgullo personal (aunque no sea cierto), o bien decidirán cosas que les haga destacar frente a los demás, aunque

estas decisiones finalmente no beneficien ni al grupo ni a ellos mismos.

#### **h. Afán de perfección**

En este tipo de bloqueo, la persona pretende alcanzar la perfección en todas las cosas que hace. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque ante el temor de obtener un resultado imperfecto, la persona evitará realizar cualquier elección.

#### **i. Anhelo de lo que no se tiene y desprecio de lo que se tiene**

En este caso, la persona no valora lo que posee y vive deseando aquello que le es ajeno. Esto afecta al proceso de toma de decisiones porque generalmente este tipo de bloqueo lleva a que la persona elija situaciones y cosas que no están a su alcance y que difícilmente podrá conseguir, generándole resentimiento y frustración.

#### **j. Excesivo miedo al fracaso**

En este caso, la persona se asusta exageradamente frente a la posibilidad de un fracaso, por muy pequeño que sea. Más que afán de perfección, las personas con este tipo de bloqueo no aceptan que los seres humanos tenemos limitaciones y que siempre vamos a cometer algún error. Esta situación afecta la toma de decisiones pues la persona procurará no elegir por miedo a equivocarse o fracasar, encontrándose en un estado de inacción casi permanente.

#### **k. Sensación de que no hay tiempo**

En este tipo de bloqueo, la persona es muy aprensiva con relación a las demandas propias y externas, siente que el tiempo no le alcanzará para cumplirlas y esto le produce ansiedad. Esta situación afecta al proceso de toma de decisiones pues la persona cree que no va a poder salvar el obstáculo del tiempo y descarta aquellas alternativas que con un poco más de serenidad pueden solucionar adecuadamente el problema.

En general, para una adecuada toma de decisiones se necesita dosis de arrojo y tenacidad, es decir, no tener miedo ante





los eventuales fracasos y ser persistentes para conseguir las metas que nos hemos propuesto, aprendiendo de los errores. Además, se necesita desarrollar la capacidad de analizar lo más objetivamente posible las situaciones que se nos presentan, así como las diversas alternativas de solución. Si fracasamos en la toma de decisiones no es por falta de inteligencia, sino porque muchas veces nos precipitamos a actuar sin medir todas las consecuencias del camino que hemos elegido.

En nuestros alumnos debemos inculcar, desde muy pequeños, la reflexión y el análisis antes de actuar, así como estimularlos a ser persistentes y no tener miedo al fracaso.

### **3.6. Capacidad para solucionar problemas y conflictos**

Es la capacidad para resolver los conflictos cotidianos de una manera constructiva, creativa y pacífica.

Por formación hemos internalizado que el conflicto es algo negativo, que hay que evitarlo a toda costa, ya sea cediendo ante las demandas del otro, o bien rechazando cualquier comentario o actitud que podría ser generadora de un conflicto. Estas reacciones no promueven el diálogo ni la participación, sino que más bien llevan a soluciones autoritarias. La primera porque al querer evitar el conflicto cedemos ante las demandas de los demás, aunque no estemos de acuerdo, generándose una situación en la que siempre un grupo propone y se impone, y el otro acepta. La segunda porque no permite las críticas ni los cuestionamientos, generándose una situación en la que se exige que todos piensen y opinen igual, y los que plantean críticas (así sean enriquecedoras) están fuera.

Es realmente vano pretender que no existan los conflictos. En nuestra convivencia diaria, así como abundan los encuentros y las coincidencias, también se dan contradicciones y choque de intereses. Y si bien antes se procuraba evitar los conflictos por sí mismos, actualmente se considera que de acuerdo a cómo se afronten, los conflictos “pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal o, por el contrario, vías de destrucción y desconocimiento de los derechos y necesidades que como seres humanos todos tenemos” (Torrego, p.37).

En conclusión, el conflicto en sí mismo no es lo negativo, sino que **depende de nosotros transformarlo en algo positivo o bien en algo que nos perjudique.**

### ¿Y qué se entiende por conflicto?

Tomaremos la definición planteada por Torrego (2001): “Los conflictos son **situaciones** en las que **dos o más personas entran en oposición o desacuerdo** porque sus **posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles**, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las **emociones y sentimientos**, y donde la **relación** entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto” (p.37)

Los conflictos pueden ser de varios tipos:

#### a. Conflicto individual

Es el que se suscita en una persona a nivel interno. Presenta tres formas:

- Frustración: Se da cuando la persona fracasa en la obtención de una meta deseada y reacciona con una conducta defensiva.

- Conflicto de intereses: Se da cuando la persona tiene que elegir entre dos o más situaciones, por ejemplo:

Atracción – atracción: la persona tiene que elegir entre dos o más opciones consideradas positivas pero excluyentes, generándose el conflicto porque sólo puede elegir una.

Evitación – evitación: la persona tiene que elegir entre dos opciones negativas, generándose el conflicto porque debe elegir algo que le va a perjudicar, aunque sea la opción “menos mala”.

Atracción – evitación: en este caso, una misma opción presenta cualidades positivas y negativas a la vez. El conflicto se genera porque la persona se encontrará en una





situación de atracción por las características positivas, seguida por el rechazo hacia las características negativas.

- Conflicto de roles: Se da cuando la persona no tiene clara la función o rol que debe desempeñar en determinadas situaciones: en el trabajo, en un grupo, en la relación de pareja, etc. La ambigüedad es una fuente de estrés permanente.

### **b. Conflicto interpersonal**

Es el que se suscita entre dos o más personas, que pueden ser pares (compañeros de trabajo, pareja, hermanos) o bien de distintos niveles (jefe – subordinado, padres – hijo, profesor – alumno).

Este tipo de conflicto presenta dos formas:

- Conflictos de relación – comunicación: Aquí no existe un motivo concreto para el conflicto, el cual parte en realidad de una relación deteriorada. Bajo esta forma se agrupan los conflictos de percepción, así como los de agresiones, lucha, insultos, rumores, confusión, malos entendidos, etc.

- Conflictos de intereses – necesidades: Aquí las diferencias existentes se deben a un problema de contenido (no se ponen de acuerdo en lo que quieren ni en cómo lo van a conseguir). Pueden darse conflictos por recursos (que se generan por tener, acceder, prestar, etc. objetos, tiempo, espacios o recursos) o por actividades (que se generan por la forma en que se realizan trabajos o tareas).

### **c. Conflicto intergrupual**

Es el que se suscita cuando dos o más grupos se enfrentan con el fin de imponer sus ideas, adquirir poder, mejorar su imagen, obtener recursos, etc.

### **¿Cómo enfrentamos un conflicto?**

Existen 5 estilos básicos para enfrentar un conflicto: competición, evitación, compromiso, acomodación y colaboración. Estos estilos se establecen según la importancia que se dé a cada una de las siguientes dimensiones: búsqueda de la satisfacción de



las propias necesidades y búsqueda de la satisfacción de las necesidades del otro.

A continuación, analicemos cada uno de los estilos:

### **a. Competición**

Aquí la persona o grupo trata de lograr sus metas sin detenerse a pensar en las consecuencias que tenga para los otros. Se busca dominar poniendo en juego toda la influencia y el poder posibles.

### **b. Evitación**

Se caracteriza porque la persona o grupo no afrontan los problemas, procurando alejarse de ellos (indiferencia) o no externalizando las diferencias subyacentes.

### **c. Compromiso**

Se da cuando ambas partes del conflicto deben renunciar parcialmente a sus propios intereses a favor de compartir el objeto en disputa. Se basa en la negociación.

### **d. Acomodación**

Se caracteriza porque la persona o grupo busca calmar a su oponente y por esa razón cede ante los puntos de vista de él, renunciando a los propios.

### **e. Colaboración**

Se da cuando las partes de un conflicto deciden buscar un objetivo común, para lo cual deben explorar sus desacuerdos y generar alternativas que satisfagan a ambas partes. Este estilo también se conoce como cooperación.

En la actualidad, se está dando mayor importancia a formas de resolución de conflictos que incorporen las facetas individual y social del ser humano, pues **aportan un carácter más humanizante a las relaciones interpersonales**. De acuerdo con esto, los estilos más evolucionados serían los de colaboración y compromiso.





Actualmente, ha surgido el término “mediación” como una estrategia alternativa para resolver conflictos. La mediación se encuentra a medio camino entre el estilo de compromiso y el de colaboración y viene a ser una “intervención no forzada en un conflicto de una tercera persona neutral para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen por sí mismas” (Torrego, p. 52).

La mediación se diferencia de otros procedimientos porque:

- Es un acto cooperativo en vez de competitivo.
- Está orientado hacia el futuro en vez del pasado.
- Hay dos posibles ganadores.
- Exige honestidad y franqueza.
- Es voluntario.
- Se preocupa por las necesidades en vez de las posiciones.
- Intenta equilibrar el poder.
- No es amenazante ni punitivo.
- Es confidencial.

Hay que señalar que la mediación es novedosa en la resolución de conflictos porque **busca un acercamiento y estrechamiento de la relación entre las partes**. El mediador cumple un rol importante en este proceso al actuar como facilitador del acercamiento; pero en ningún caso impondrá soluciones ni mucho menos asumirá los resultados de los acuerdos. El rol del mediador abarca los siguientes aspectos:

- Ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
- Ayuda a las partes a comprenderse y sopesar sus planteamientos.
- Contribuye a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.
- Propone procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.
- No juzga a las partes; pero está atento a los valores por los que se rige cada una de ellas.
- No asume la responsabilidad de transformar el conflicto, pues esto corresponde a las partes.

Para cumplir a cabalidad con este rol, se requiere que la persona que desee ejercer la función de mediador presente las siguientes características:

- Ser neutral: mantiene la objetividad en un conflicto, sin parcializarse con ninguna de las partes.
- Ser buen oyente: no sólo escucha lo que dicen las partes, sino también se mantiene atento a los sentimientos e ideas subyacentes a las palabras.
- No emitir juicios de valor: comprende y respeta las opiniones de las partes, y no permite que sus propias creencias interfieran en el trato hacia los participantes.
- Inspirar confianza: lo que dice y la forma en que se dirige a los participantes les hace sentirse comprendidos y a gusto.
- Ser paciente: tolera el ritmo propio de los participantes y, a pesar de los retrocesos que puedan darse, sabe esperar a que las cosas mejoren.



Según Torrego (2001), el proceso de mediación tiene las siguientes fases:

### **a. Premediación**

Sirve para generar las condiciones que faciliten el proceso de mediación. En esta fase el mediador realiza lo siguiente:

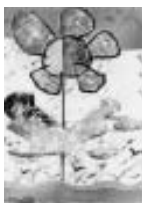
- Se presenta personalmente con cada una de las partes.
- Habla por separado con cada una de las partes para conocer su versión del conflicto.
- Determina si la mediación es lo más adecuado para el caso.
- Si se cumple lo anterior, averigua si las partes están dispuestas a llegar a la mediación.
- Si las partes están de acuerdo con la mediación, les explica el proceso, las reglas y los compromisos.

La mediación es adecuada en los siguientes casos:

- Cuando las partes deben continuar con su relación, aunque quieran distanciarse.
- Cuando el conflicto afecta a otras personas.
- Cuando hay voluntad de resolver el conflicto y llevarse bien.

La mediación no es adecuada en los siguientes casos:

- Cuando el conflicto ha sido muy reciente y las partes están tan molestas que no pueden tolerarse ni escucharse.
- Cuando una de las partes desconfía o siente temor de la otra.



- Cuando la complejidad del problema excede lo que se puede resolver en el ámbito de la mediación; por ejemplo: casos de drogas, abuso sexual, maltrato, suicidio, etc.

### **b. Presentación y reglas de juego**

En esta fase se busca crear confianza en el proceso. El mediador realiza lo siguiente:

- Se presenta personalmente con las partes.
- Explica brevemente cómo va a ser el proceso y cuál es el rol del mediador.
- Establece, con las partes, algunas normas básicas de interacción: no interrumpirse, no usar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, cuidar la postura corporal, etc.

### **c. Narración de los hechos**

En esta fase se permite a las partes que expongan su versión del conflicto, que expresen sus sentimientos, se desahoguen y puedan sentirse escuchadas. El mediador realiza lo siguiente:

- Genera un ambiente positivo para que las partes hablen.
- Explora con preguntas el verdadero problema, sin centrarse en los detalles.
- Anima a que las partes cuenten más y se desahoguen, evitando la sensación de un interrogatorio.
- Escucha atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte.
- No emite juicios de valor ni intenta definir lo que es verdad o mentira.
- Presta atención tanto al meollo del asunto como a la relación entre las partes.
- Apoya el diálogo entre las partes. Reconoce sentimientos y respeta silencios.

### **d. Aclarar el problema**

En esta fase se identifica en qué consiste el conflicto y se llega a un acuerdo sobre los temas más importantes para las partes. El mediador realiza lo siguiente:

- Se asegura que ambas partes están conformes con los temas a tratar, para poder avanzar hacia una solución del conflicto.
- Consigue una versión consensuada del conflicto.

- Identifica los aspectos que pueden desbloquear el conflicto y así poder avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.
- Trata primero los temas comunes y de más fácil solución, esto genera confianza y mantiene el interés.
- Explora los intereses subyacentes a cada una de las posiciones y dirige el diálogo en términos de estos intereses.



### **e. Proponer soluciones**

En esta fase se abordan cada uno de los temas del conflicto y se buscan posibles vías de solución. El mediador realiza lo siguiente:

- Promueve una lluvia de ideas para encontrar soluciones.
- Explora lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que le pide a la otra parte.
- Resalta los comentarios positivos de una parte sobre la otra.
- Pide a las partes que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Solicita la conformidad o no de las partes con las distintas propuestas.

### **f. Llegar a un acuerdo**

En esta fase se evalúan las ventajas y dificultades de las diferentes propuestas, y se llega a un acuerdo. El mediador realiza lo siguiente:

- Ayuda a las partes a definir con claridad el acuerdo.
- Hace ver a las partes las características que debe cumplir un acuerdo:
  - Equilibrado
  - Realista, posible
  - Claro y simple
  - Específico y concreto
  - Aceptable por cada una de las partes
  - Que mantenga las expectativas de una mejora de la relación entre las partes
  - Redactado por escrito, para evitar el olvido y las malinterpretaciones.
- Felicita a las partes por su colaboración.
- Hace copias del acuerdo para cada parte y archiva el original.



En el ámbito educativo, la mediación sirve para resolver los siguientes casos:

- Conflictos entre alumnos: malas relaciones, insultos, amenazas, amistades deterioradas (casos graves de indisciplina no pueden ser objeto de mediación).
- Conflictos entre profesores y alumnos: situaciones que desagraden o parezcan injustas.
- Problemas entre adultos: profesores, familiares, personal administrativo, etc.

### 3.7. Pensamiento creativo

Es la capacidad de “responder innovadoramente y con originalidad a las situaciones que enfrenta el hombre en su vida personal y social” (Moragues, 1989, p.72).

Generalmente, pensamos que la creatividad es producto de una “iluminación” que hace fluir ideas “diferentes” y “novedosas”; pero en esencia el pensamiento creativo es tener ideas propias, surgidas como resultado de la reflexión personal frente a las diversas situaciones que enfrentaron. Puede ser que estas ideas no sean demasiado “diferentes” ni “novedosas”, pero constituyen parte del esfuerzo desplegado y, más allá de sus resultados, eso tiene un valor incalculable.

Como decíamos, la creatividad no es resultado de un “chispazo” o de una “iluminación” repentina; requiere de esfuerzo, trabajo y estudio. No por gusto, el genial artista español Pablo Picasso decía: “Cuando la inspiración llegue, que me encuentre trabajando”.

Moragues (1989) señala cinco factores estimulantes de la creatividad:

- La apertura al entorno y la sensibilidad, es decir, captar los estímulos del mundo que nos rodea, incluidos sus matices y detalles. No discurrir por la vida como si estuviéramos en una cápsula de cristal, ajenos a lo que ocurre a nuestro alrededor.
- La flexibilidad, es decir, tener capacidad de cambiar y experimentar diversos puntos de vista, sin aferrarse a lo ya conocido, a lo esquemático.

- La libertad en el pensar y actuar, es decir, tener nuestras propias opiniones y llevarlas a cabo, dejando de lado la imitación y la conducta estereotipada.
- El trabajo, es decir, el esfuerzo por llevar adelante una iniciativa. Demanda estudio y voluntad.
- Confianza en el futuro, es decir, optimismo en lo que vendrá más adelante, dejando de lado el derrotismo.



En las aulas podemos cultivar o limitar la creatividad de nuestros alumnos y alumnas, dependiendo de:

- Si los estimulamos a pensar por sí mismos o queremos que repitan lo mismo que decimos.
- Si los incentivamos a experimentar o los limitamos porque tememos que se vayan a hacer daño, nos generen desorden o simplemente “nos quita tiempo y tenemos que avanzar”.
- Si les enseñamos a ser persistentes en sus ideas o permitimos que se desanimen fácilmente y se sientan derrotados al primer intento.
- Si los motivamos a querer saber siempre más o los limitamos a que se den por satisfechos sólo con lo que aprenden en una clase.

Ahora bien, para desarrollar el pensamiento creativo no sólo basta estimular en nuestros alumnos y alumnas los factores arriba mencionados, sino que hacen falta dos condiciones básicas:

- Que nuestros alumnos y alumnas se sientan seguros , aceptados, queridos como son y depositarios de la confianza de su maestro/a.
- Que nuestros alumnos y alumnas gocen de libertad para actuar y desenvolverse en el aula. Esto no significa que el maestro/a va a “dejar hacer, dejar pasar”, sino que desarrollará un acompañamiento no demasiado directivo de sus alumnos, alentador y respetuoso.

Formar alumnos con pensamiento creativo requiere que nosotros, maestros y maestras, seamos los primeros en poner en práctica los factores mencionados por Moragues (1989): sensibles a nuestro entorno, flexibles y dispuestos al cambio, independientes en nuestras opiniones, con capacidad de un trabajo sostenido y con confianza en el futuro.

Cada día intentemos cultivarlas en nosotros y en nuestros alumnos y alumnas, y ya estaremos dando un paso adelante en la formación de esos hombres y mujeres nuevos que nuestra patria necesita.





### **Evaluación de las habilidades sociales**

El objetivo de esta evaluación es identificar las dificultades existentes en las habilidades sociales de nuestros alumnos y alumnas para, posteriormente, planificar las estrategias a usar y después valorar los resultados obtenidos.

Cabe señalar que la evaluación no debe orientarse exclusivamente a las dificultades o carencias de nuestro alumnado, sino que también hay que detectar sus potencialidades y necesidades, pues el desarrollo de las habilidades sociales más que reeducación de conductas negativas debería ser prevención a través de la enseñanza de conductas adecuadas.

En este capítulo abordaremos la evaluación de habilidades sociales desde dos puntos de vista: el de los otros sobre las habilidades que tienen los alumnos y alumnas, y el que tiene el propio alumno/a sobre sí mismo.

#### **a. Evaluación de los otros**

##### **La que realiza el docente**

###### **La observación natural**

Consiste en observar y registrar la frecuencia, duración y características de las habilidades sociales de nuestros alumnos y alumnas en los contextos naturales donde se desenvuelven.

En la escuela se pueden realizar observaciones en el aula, a la hora de recreo, y en cualquier otro ámbito en que se den relaciones con adultos y compañeros y se puedan observar las habilidades sociales de los alumnos. Si lo que se quiere es explorar el



comportamiento del niño/a en el contexto familiar, se debe contar con la información de los propios padres y parientes.

Estas observaciones se pueden consignar en dos tipos de registro:

- Registro anecdótico: donde se escribe día a día lo que hemos observado en la conducta del niño/a, resaltando sucesos significativos e intentando dar una explicación a su comportamiento.
- Lista de cotejo: es una lista de habilidades donde marcaremos con “sí” o “no”, o con un aspa, si el niño/a presenta o no cada una de las habilidades consignadas.

#### Planteamiento de situaciones

Consiste en presentar al niño/a tarjetas donde estén graficadas determinadas escenas, y preguntarle qué haría de encontrarse en esas situaciones. La respuesta del niño o niña nos permitirá evaluar diferentes aspectos de las habilidades sociales que queremos desarrollar.

### **La que realizan los compañeros**

#### Test sociométrico

Con este instrumento se pretende explorar las preferencias de interacción social del grupo de alumnos. Es sencillo y de fácil aplicación al grupo, ya que sólo se emplea lápiz y papel para su realización, y su ejecución demanda poco tiempo.

En la mayoría de casos se usa en los últimos grados de primaria, en secundaria y en el nivel superior.

En un test sociométrico usualmente se pide que el alumno/a responda lo siguiente:

cápsula de cristal, ajenos a lo que ocurre a nuestro alrededor.

- Menciona dos compañeros/as con los que te gustaría jugar.
- Menciona dos compañeros/as con los que te gustaría realizar un trabajo del colegio.
- Menciona dos compañeros/as a los cuales le pedirías un consejo o ayuda.

Como vemos, se abordan las relaciones de amistad, confianza y trabajo. Las preguntas pueden ser otras si se quieren explorar otros aspectos.

Una vez aplicado el test sociométrico, en la lista de alumnos del aula se coloca un aspa cada vez que un niño o niña sea elegido por sus compañeros. Por cada pregunta planteada se elaborará una hoja con todos los alumnos del aula, y al final se contará con tres hojas. Con esto se podrá observar el grado de reciprocidad, afinidad y rechazo que existe entre los alumnos y alumnas de un aula.

### Informe de los compañeros

Es una observación directa que realizan los alumnos y alumnas de las conductas manifiestas de sus compañeros, y la cual plasman en un informe escrito.

Para facilitar la elaboración del informe se pueden entregar hojas con los siguientes encabezados: “Mi compañero Diego...”, “MI amigo José...”, etc., para que los alumnos la completen en ese mismo momento o la lleven a casa y la traigan la próxima sesión.

## **b. Autoevaluación**

### Autoinformes

El alumno realiza por escrito una descripción y valoración de su propio comportamiento, expresando la percepción que tiene de sus habilidades sociales en diversas situaciones que se le plantean. Para facilitar la elaboración de los autoinformes se pueden entregar hojas con los siguientes encabezados: “Cuando hablo en público...”, “En el recreo yo...”, etc., para que los alumnos completen en el mismo momento o lleven la hoja a casa y la traigan la próxima sesión.

En caso de niños de primer grado que aún no saben escribir, el autoinforme es oral y se les pueden hacer las siguientes preguntas: “¿Qué haces en el recreo?”, “¿Qué haces si un niño te pega?”, “¿Cuáles son tus aspectos positivos?”, “¿Qué es lo que más te gusta de ti?».







### **Estrategias para trabajar las habilidades sociales en el aula**

Como ya mencionamos en apartados anteriores, las habilidades sociales se aprenden a lo largo de toda la vida y se afianzan con la práctica. Los alumnos y alumnas van aprendiendo a escuchar, compartir, cooperar, negociar, tomar decisiones, resolver problemas, etc.; según como su entorno social los vaya estimulando.

Este entorno social está constituido por la familia, la escuela, la comunidad, la ciudad y el país en que vivimos. A través de ellos vamos internalizando comportamientos, creencias, valores, formas de vida, moral. Por lo tanto, en la escuela no sólo se aprenden contenidos, sino también costumbres, normas y, especialmente, habilidades sociales.

En este capítulo se abordarán las principales estrategias que podemos usar en el aula para desarrollar las habilidades sociales de nuestros alumnos.

#### **a. Instrucción verbal**

Consiste en explicar de manera clara a los alumnos aquellos comportamientos que se espera de ellos en una determinada situación. Si bien esto puede parecer poco relevante, las instrucciones verbales brindan la siguiente información a los alumnos:

- Qué comportamientos deben realizar.
- La importancia de dichos comportamientos.
- Cómo deben realizarse.

Para poner en práctica las instrucciones verbales, se recurre a técnicas grupales como la discusión, el diálogo, el debate y la asamblea, con el fin "...de que el alumnado se implique de manera



más activa, proponga ejemplos concretos y que surjan de experiencias específicas de su propia vida...” (Paula, p.130) y descubra, por sí mismo, la importancia de aquellas habilidades que está aprendiendo.

Veamos un ejemplo de uso de la instrucción verbal:

Como parte del concurso por el aniversario del centro educativo, los niños de 4º “D” van a recitar frente a sus compañeros las poesías que han escrito. El profesor Julio quiere utilizar esta actividad para desarrollar en sus alumnos la forma de desenvolverse en público. Para esto, antes de que los niños comiencen, Julio les recuerda que para recitar una poesía hay que tener presente:

- Saludar al público.
- Hablar con voz fuerte y clara.
- Mirar al público.
- Mantener una postura erguida.
- Mover las manos sólo cuando la poesía lo requiera.
- Decir gracias al momento de terminar.
- Retirarse con postura erguida, sin apresuramientos.

Luego repasa con ellos las indicaciones, haciendo preguntas al grupo.

En nuestra práctica cotidiana, muchas veces pasamos por alto las indicaciones y asumimos que los niños ya saben cómo hacer las cosas. Pero luego, nos fastidiamos cuando no realizan un trabajo tal como esperábamos. Recordemos que lo adecuado es dar las indicaciones primero, así nuestros alumnos sabrán qué hacer. Luego, podremos irlos corrigiendo y ellos tendrán más claro qué hicieron bien y qué no.

### **b. Modelado**

Consiste en exponer al alumno/a a uno o varios modelos que muestran la conducta que deseamos que aprenda.

Los principales modelos a utilizar en el ámbito escolar son los propios alumnos, el/la profesor/a y otros adultos significativos. También se pueden usar títeres o marionetas, fotografías y/o videos.

Según Paula (2001), para que esta estrategia tenga óptimos resultados hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- Que exista similitud entre el modelo y el observador: edad, sexo, características comportamentales, etc.
- Que el comportamiento del modelo sea percibido como agradable y afectuoso.
- Que las conductas del modelo, que se quieran enseñar, sean claras y precisas.
- Que las conductas del modelo se vean seguidas por consecuencias positivas (que se felicite al modelo, que se reconozca públicamente su buena conducta).
- Que se muestren diferentes modelos.

A veces, hacemos un mal uso del modelado cuando ponemos de ejemplo al mejor alumno y alabamos públicamente su buen comportamiento; pero en vez de seguir el ejemplo de este niño, los demás se fastidian con él y a veces lo rechazan. Esto se debe a que no es agradable ser comparado con un modelo tan cercano y, menos aún, si el/la docente adopta la errónea actitud de alabar todo el tiempo a este alumno y no reconoce las cualidades de los demás.

Lo adecuado sería plantear como modelo a un niño o niña que no estudie en el mismo salón, o también puede ser un personaje ficticio (de un cuento, de una película, de dibujos animados, etc.).

Esta estrategia debe ir acompañada de refuerzos positivos (felicitaciones, abrazos, premios, etc.) cada vez que los alumnos y alumnas muestran la conducta que esperamos. Si nunca los felicitamos por lo bueno que hacen, ese comportamiento adecuado desaparece y se puede generar en los niños y niñas sentimientos de inseguridad, indiferencia, apatía, etc.

### **c. Juego de roles o *role playing***

Es una situación simulada y artificial en la que los alumnos y alumnas adoptan un rol y lo ensayan, imitando conductas





previamente observadas en los modelos. En el juego de roles hay tres formas de participación: actor(es), coactor(es), observador(es).

Veamos un ejemplo de uso del juego de roles:

La profesora Norma explica a sus alumnos que el día de hoy van a jugar al teatro. Pide que salgan cuatro alumnos/as: uno será el/la profesor/a y los demás serán los alumnos. Les dice que imaginen que están dando examen y que hagan una representación de ello. En secreto, a uno de los alumnos le dice que haga como que va a copiar.

El resto del salón observa en silencio lo que hacen sus compañeros. Al finalizar el juego de roles la profesora comenta, con ayuda de los demás niños, cómo se dio la actuación: si estuvo bien que el niño copie, qué hicieron los otros niños, si fue correcta la conducta de la profesora, etc., llegando con todo el grupo de clase a conclusiones sobre lo que estuvo bien, lo que no y por qué.

Otros temas que se pueden tratar en juego de roles son:

- Agresividad entre los compañeros.
- Relaciones familiares.
- Solidaridad en el aula.

Cabe señalar que para que el juego de roles tenga repercusión en el comportamiento de los niños, es preciso reflexionar con ellos acerca de lo observado y establecer, de manera conjunta, lo que estuvo bien o mal, dando las razones más adecuadas.

#### **d. Retroalimentación o *feedback***

Consiste en informar al alumno sobre cómo se ha desempeñado al momento de ejecutar una determinada conducta, con el fin de ir optimizando progresivamente su nivel de ejecución.



Paula (2001) señala que “...es importante que la retroalimentación se proporcione (...) *inmediatamente después de haber actuado* (...) para que, de esta manera, conozca lo que ha hecho correctamente, lo que necesita mejorar y lo que debería hacerse de otra forma” (p. 147).



Existen dos formas diferentes de retroalimentación:

- Verbal: son los comentarios que realiza el/la docente o el familiar del niño/a acerca de cómo se ha desempeñado en una situación concreta.
- Visual: es la filmación que se hace del comportamiento del niño/a y luego se les muestra para que observen directamente cuál fue su desempeño.

Veamos ejemplos de uso de la retroalimentación:

#### Uso apropiado

Gloria está en 5° “A” y su profesora diariamente le llama la atención para que mantenga sus cuadernos limpios y ordenados. Un día, la profesora está revisando cuadernos y observa que el de Gloria no está excelente pero ha mejorado notablemente frente a lo que era en un inicio. Con voz clara y lo suficientemente fuerte como para que los demás escuchen, la profesora dice: *“Felicitaciones Gloria, tus cuadernos están ordenados, se nota que te has esforzado por hacer bien tu trabajo. Sigue así”*.

#### Uso inapropiado

Imaginemos la misma situación de Gloria pero con otra profesora que, ante la novedad de los cuadernos ordenados de la niña, dice: *“¡Por fin están limpios y ordenados tus cuadernos! ¡Qué milagro! ¿Lo has hecho sola o alguien te ha ayudado? Porque después de cómo los traías, esto sí que es raro. Vamos a ver cuánto dura la novedad”*.



### **e. Reforzamiento**

Consiste en premiar o reforzar una determinada conducta, y como consecuencia de esto, aquella comienza a presentarse con mayor frecuencia.

Esta estrategia es sencilla de aplicar y, según Paula (2001), proporciona las siguientes ventajas:

- Logra instaurar conductas sociales eficaces en la persona.
- Hace que la propia persona desarrolle la capacidad de reconocer y valorar la adecuación de su conducta.
- Mejora las relaciones interpersonales pues la persona aprende a reforzar a los demás.

Existen cuatro tipos de refuerzos que pueden ser usados en el contexto del aula:

- Refuerzo social verbal: los halagos, el reconocimiento público, la aprobación de profesores y compañeros.
- Refuerzo social no verbal: sonrisas, aplausos, abrazos, palmadas en la espalda.
- Refuerzo de actividad: ir de paseo, ver TV., leer, salir a jugar, etc.
- Refuerzo material: stickers, sellos, juguetes, dinero, caramelos, etc.

Estos refuerzos se otorgan como premio a una conducta que consideremos adecuada. Cabe señalar que los refuerzos sociales tienen un mayor y mejor efecto que los materiales. La razón reside en que los primeros acostumbra a los niños/as a comportarse adecuadamente en pro del bien común, generándose un ambiente de mejor convivencia donde son importantes los sentimientos y opiniones del otro.

Los refuerzos materiales dan resultados más inmediatos, pero hacen que los/as niños/as se tornen “interesados” y hagan las cosas no por convicción ni preocupación por el bien común, sino por la obtención de una ganancia personal. Cuando no hay premio los niños no se comportan adecuadamente, o bien condicionan su buena conducta a recibir un premio a cambio.

Los refuerzos sociales apuntan a formar seres humanos autónomos, con una sólida moral internalizada. Los refuerzos materiales forman seres humanos dependientes, con una moral que se adecúa a las situaciones externas: si los premian trabajan bien, si los vigilan cumplen las normas; si nada de lo anterior ocurre, la moral se “relaja”.

Tampoco quiere decir que debemos desechar los refuerzos materiales sino que hay que usarlos sólo de vez en cuando y más bien acostumbrar a nuestros alumnos y alumnas a trabajar por el gusto de aprender y hacer las cosas bien.

El reforzamiento se debe usar de manera simultánea con las estrategias anteriormente mencionadas. Paula (2001) señala que para que el reforzamiento sea óptimo debe tener las siguientes características:

- Ser significativo para la persona. Ejemplo: si a Pedro le gusta mucho leer, como premio se le puede dar un reforzador de actividad: ir a leer a la biblioteca.
- Adecuarse a la situación específica. Ejemplo: si un día la buena conducta no tirar papeles al suelo, es más adecuado usar reforzadores sociales o de actividad que materiales, pues refuerzan el sentido del bien común.
- Aplicarse de manera inmediata a la ejecución correcta de la conducta que queremos desarrollar.
- Aplicarse de manera constante y sin intermitencia.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---



- Aldea, E. La Evaluación en Educación en Valores. Educación en Valores. [www.campus-oei.org/valores/boletin10a02.htm](http://www.campus-oei.org/valores/boletin10a02.htm)
- Bravo, A. Martínez, V, y Mantilla L (2003) *Habilidades para la Vida*. Bogotá: Fe y Alegría Colombia-GTZ
- Castanyer, O. (1996). *La Asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- De Bono, E. (1996). *Aprender a pensar*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Frabegas, J. Y García Eugenio (1998) *Técnicas de autocontrol*. España: Alambra.
- Francia, A. (2004). *La escucha activa*. [www.encarreradesdeca.com/articulo\\_s/la\\_escucha\\_activa.htm](http://www.encarreradesdeca.com/articulo_s/la_escucha_activa.htm)
- *Habilidades Sociales* En García, F. (2004) <http://www.brujulaeducativa.com/asesoramiento>
- Junta de Castilla y León. *Evaluación de las Habilidades Sociales*. [www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cfio/gss/tkContent?idContent=23003-51k-](http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cfio/gss/tkContent?idContent=23003-51k-)
- Moragues Rivas de Piña, M. (1989). *Educar para el autogobierno*. Lima: TAREA
- Monjas, M. (1995) *Programa de habilidades sociales de interacción social*. Madrid: Ciencias de la Educación Preescolar y Especial.



- Paula, I. (2000). *Habilidades Sociales: Educar hacia la autorregulación*. Barcelona: Horsori.
- Torrego, J. (coord.)(2001) *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea
- Vallés, A. (1996) Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas. Madrid: EOS.
- Villoria, O. (2004) Bloqueos psicológicos en la toma de decisiones. [http://www.psicologia-online.com/autoayuda/bloqueo/bloqueo\\_psicologico.shtml](http://www.psicologia-online.com/autoayuda/bloqueo/bloqueo_psicologico.shtml)

