



RECURSOS Y HABILIDADES

**HABILIDADES SOCIALES Y
COMPETENCIA SOCIAL**

José Ramón Moreno Miranda

DIVERSIDAD TERMINOLÓGICA Y SUPUESTOS BÁSICOS



ASERTIVIDAD

Con frecuencia **se han utilizado los términos “asertividad” y “habilidades sociales” como sinónimos**. Esto es debido a que el concepto de “asertividad” se ha considerado al menos desde dos puntos de vista diferentes: como estilo de comportamiento y como un conjunto de habilidades sociales relacionadas con la defensa de derechos personales. Según esta última acepción, se hablaría entonces de “habilidades sociales asertivas” por el contenido particular de las mismas, pero asumiendo que hay otros tipos de habilidades sociales diferentes. En el primero de los casos, sin embargo, se hablaría de “(estilo de) comportamiento asertivo” como una forma de actuar que sería adecuada y necesaria para la buena ejecución de cualquier habilidad social, y que sería una alternativa socialmente más adecuada a una forma de comportarse o bien agresiva, intimidatoria hacia los demás, o bien pasiva, dependiente de los demás.

COMPETENCIA SOCIAL

Se trata de un juicio o valoración global sobre el rendimiento de alguien en una situación social determinada. Aun así, no hay una única definición de este concepto, si bien se pueden extraer algunos puntos comunes: se refieren a comportamiento individual y su eficacia, el contexto social en que ésta se produce y la influencia social de cara al logro de objetivos y las consecuencias del comportamiento (positivas o negativas; a corto, medio, largo plazo; para los distintos interlocutores). Finalmente, una idea que suele también proponerse con frecuencia es que para que alguien pueda ser considerado socialmente competente, ha de movilizar una serie de recursos cognitivos, emocionales y conductuales, de ahí el carácter global de este concepto.

HABILIDADES SOCIALES

Se trata de conductas específicas que permiten dar respuestas eficaces en diferentes situaciones. Se manifiestan en las interacciones sociales; están orientadas a objetivos y, por lo tanto, bajo el control de las personas; son específicas a las situaciones (de acuerdo con los objetivos y exigencias situacionales); deben realizarse teniendo en cuenta tanto a los restantes interlocutores (permitiéndoles que también empleen sus propias habilidades y recursos), como el contexto social en que acontecen (según criterios de aceptación y/o adecuación, socialmente establecidos); pueden considerarse a distintos niveles: molar, intermedio y molecular. Combinadas de diferentes maneras y con otros elementos (cognitivos, emocionales...), contribuyen a desarrollar un comportamiento socialmente competente; son el elemento conductual de la CS

HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL



EL ENFOQUE DE WALTER MISCHEL

1. Los comportamientos son variables y relativamente específicos a las situaciones.
2. Podemos diferenciar entre situaciones.
3. Podemos autorregularnos para responder a las distintas situaciones.

Desde esta perspectiva se considera que **nos caracterizamos por perfiles situación-conducta** distintivos y relativamente estables que conforman una especie de “firma personal”. Estos perfiles serían del tipo “si..., entonces...”: **si la persona X se encuentra en la situación A, entonces actuará del modo B, pero si se encuentra en la situación C lo hará del modo D.** Esto implica adaptarse a las demandas de las situaciones para afrontarlas y/o resolverlas, lo cual es perfectamente compatible con “demostrar una personalidad propia”, sin caer en lo que Mischel denomina “rigidez”, a saber, actuar siempre igual cualesquiera que sean las circunstancias (idea que estaría más en consonancia con los planteamientos de los modelos de rasgos).

En esta interacción entre personas y situaciones, cabe preguntarse cuándo influirán más unas u otras en el comportamiento final. Se plantea que hay situaciones “**fuertes**” que nos imponen límites o condicionantes difíciles de eludir (por ejemplo, actuar bajo amenaza; la obligatoriedad de seguir un protocolo; desempeñar un rol predefinido; sufrir presiones grupales o de un jefe autoritario; restricciones de tiempo; etc.); en el extremo contrario, las situaciones “**débiles**” nos ofrecerían un margen de actuación más amplio y con mayor posibilidad de ser “personalizado” (por ejemplo, sin limitaciones de tiempo; sin presiones de otras personas significativas; con roles aún por definir; etc.). Nos movemos constantemente entre ambos extremos, enfrentándonos a situaciones diversas con diferente grado de “fuerza”. En este sentido, aquellas personas con un mayor nivel de competencia social serían igualmente más influyentes y, por lo tanto, menos vulnerables a la influencia de las situaciones.



Mischel plantea además el concepto de “**situación interna**”, es decir, el estado emocional/afectivo, físico, etc., que podemos experimentar en un momento dado y que puede interferir favorable o desfavorablemente cuando afrontamos situaciones concretas en momentos específicos.

EL ENFOQUE DE WALTER MISCHEL

En definitiva, este enfoque se desarrolla a partir de la idea de **interaccionismo recíproco**, esto es, las personas influimos en nuestro entorno tanto como somos influidas por él. Tenemos pensamientos, emociones y conductas que cambian en respuesta a los cambios en la situación. Podemos desarrollar procesos de autorregulación de nuestro comportamiento y elaborar formas constructivas de afrontamiento: establecer objetivos; elaborar estrategias y planes de acción; seleccionar conductas apropiadas bajo condiciones particulares, su secuencia y organización; determinar los niveles de rendimiento esperado; identificar expectativas de resultados y consecuencias por el éxito o fracaso en el logro de objetivos. Podemos, en suma, mejorar nuestra competencia para desarrollar nuestro potencial, con el fin de abordar las múltiples situaciones que se nos presentan.

VARIABLES PERSONALES SEGÚN LA PROPUESTA DE MISCHEL (ELABORADA A PARTIR DE MISCHEL Y SHODA, 1995)



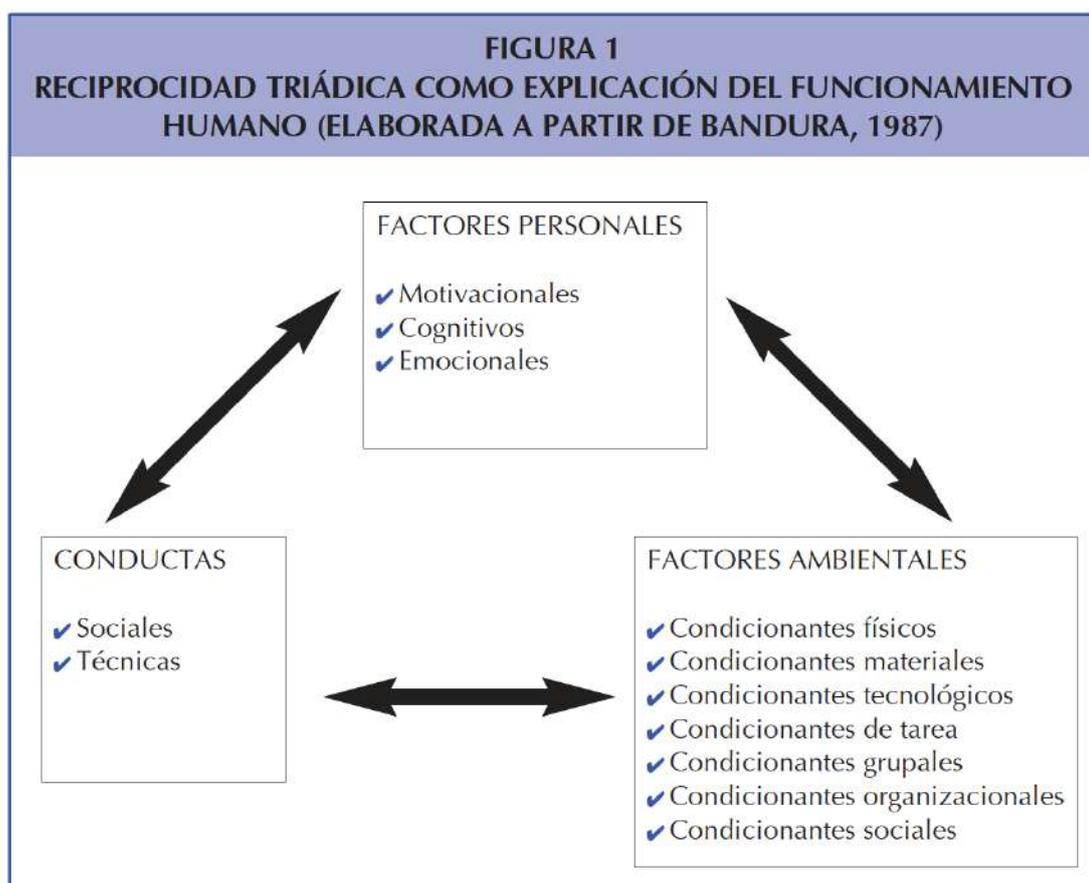
- 1. Estrategias de codificación:** cómo categorizamos, interpretamos, las situaciones y lo que ocurre a nuestro alrededor; a los demás y a nosotros mismos; las experiencias que todo ello nos genera. Por ejemplo, en una entrevista de selección de personal, considerar a un candidato arrogante como una molestia y no como un reto.
- 2. Expectativas y creencias:** sobre el mundo social, sobre los resultados de nuestro comportamiento y el de los demás, sobre nuestra capacidad (autoeficacia), etc. Por ejemplo, esperar que el candidato arrogante nos va a plantear unas exigencias muy altas y creer que no vamos a ser capaces de entrevistarle adecuadamente.
- 3. Afectos:** nuestros sentimientos, emociones, respuestas afectivas y psicofisiológicas. Por ejemplo, enfadarnos y desarrollar respuestas de sudoración y alta tasa cardíaca cuando vamos a entrevistar o estamos entrevistando al candidato arrogante.
- 4. Metas y valores:** nuestros objetivos y principios. Por ejemplo, nuestros objetivos al entrevistar a dicho candidato (obtener información sobre su curriculum, contrastar datos obtenidos por medio de otras pruebas de evaluación...) y si son coincidentes o compatibles con los de nuestra organización; mantener la relación de acuerdo a unos principios determinados (no alardear de nuestro poder sobre el candidato, mostrar respeto...) y si son compatibles con los de la organización.
- 5. Competencias y planes de autorregulación:** conductas y cogniciones potenciales; planes y estrategias para organizar la acción e influir en los resultados, en la conducta propia y en los estados internos. Por ejemplo, preparar la entrevista con ese candidato, establecer la estrategia a seguir y la cadena de pensamientos y conductas que van a facilitar el logro de los objetivos y unas reacciones personales adecuadas.



Albert Bandura explica el funcionamiento humano a partir de la interacción recíproca entre factores personales, la conducta y factores ambientales (ver figura 1). De acuerdo con este planteamiento, el hecho de que, por ejemplo, un profesor no logre habitualmente cumplir los objetivos educativos de sus clases en Bachillerato puede deberse a la interacción de algunos de los siguientes aspectos:

- 1.- Factores personales** (manejo inadecuado de sus emociones, baja motivación, percepciones distorsionadas sobre el grupo de edad de sus alumnos, metas inadecuadas o inexistentes...).
- 2.- Conducta** (no posee en su repertorio conductual habilidades para hablar en público y crear interés, para gestionar las actividades de sus alumnos, para resolver problemas de atención, para emplear recursos tecnológicos...).
- 3.- Factores ambientales** (carga excesiva de trabajo en relación a su horario, características de su grupo de alumnos, escasez de recursos pedagógicos, bajo salario y/o reconocimiento, poco apoyo por parte de la Dirección del Centro...).

Por tanto, la intervención para mejorar su labor docente debería contemplar los elementos implicados en cualquiera de los tres factores.



EL ENFOQUE DE ALBERT BANDURA

HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL



Bandura destaca nuestra condición de **“agentes”**: por medio de acciones intencionadas podemos lograr que se produzcan hechos concretos, ejercer una influencia personal sobre nuestro propio desarrollo y adaptación al entorno cambiante. También podemos aumentar la probabilidad de que se produzcan situaciones o encuentros que nos den la oportunidad de poner en juego nuestras habilidades para lograr unos objetivos determinados; podemos ser proactivos, generadores, creativos, reflexivos. Todo esto se produce en un contexto en el que se cruzan múltiples influencias, y es posible gracias a nuestras capacidades humanas básicas (Bandura, 2006):

- ✓ **Capacidad de simbolización:** nos permite idear nuevas posibilidades de acción sin necesidad de practicarlas para ver si funcionan; facilita igualmente procesar la información obtenida a partir de la observación de modelos.
- ✓ **Capacidad vicaria:** el aprendizaje por observación facilita la adquisición y mejora de competencias; nos permite adquirir las reglas necesarias para generar y regular patrones de conducta sin tener que ir formándolos gradualmente mediante ensayo y error.
- ✓ **Capacidad de anticipación:** podemos fijar objetivos, predecir las consecuencias más probables de nuestras acciones, y planificar nuestro comportamiento futuro según esos objetivos, las consecuencias previstas y la valoración que hacemos de nuestras propias capacidades.
- ✓ **Capacidad autorregulatoria:** respondemos a los acontecimientos externos, pero también dirigimos nuestra conducta por criterios internos; cuando la ejecutamos, la (auto) evaluamos en relación con esos criterios personales y con las claves contextuales bajo las que se produce; de cuáles sean los resultados de dicha evaluación dependerá cómo reaccionemos y las implicaciones para comportamientos posteriores.
- ✓ **Capacidad autorreflexiva:** podemos analizar nuestras experiencias y reflexionar sobre nuestros procesos mentales; alcanzar un conocimiento genérico sobre nosotros mismos y el mundo que nos rodea, así como evaluar y modificar nuestros pensamientos y acciones. En relación con esta última capacidad destaca, por su influencia en nuestro comportamiento, **la autoeficacia**, esto es, la creencia sobre si nos consideramos capaces de afrontar de un modo eficaz distintas situaciones, distintas realidades, distintas tareas). **La autoeficacia** influye sobre nuestra forma de motivarnos (por medio de retos a modo de metas y expectativas de resultados); sobre nuestra forma de pensar, sentir y actuar; sobre qué desafíos abordamos, cuánto esfuerzo les dedicamos, cuánto perseveramos ante los obstáculos y fracasos, y si consideramos éstos como desmoralizantes o motivadores. En definitiva, como señala el propio Bandura, **“...la Teoría Social Cognitiva proporciona pautas explícitas sobre cómo equipar a la gente con las competencias, las capacidades auto-regulatorias y un fuerte sentido de eficacia que les capaciten para mejorar su bienestar psicológico y sus logros personales...”** (Bandura, 1988; p. 299).

EL ENFOQUE DE ALBERT BANDURA

HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL



Podemos entender, por tanto, las **Habilidades Sociales** de un individuo como un componente básico de su **Competencia Social**, y su expresión última; lo que ven, y a lo que reaccionan, los demás. Pero, como reflejan los modelos anteriormente descritos, el que dicha conducta social se exprese y el modo en que lo haga, dependerá de la conjunción de una serie de mecanismos cognitivos, emocionales y motivacionales que, de manera interactiva con el contexto, marcarán unos cursos de acción u otros. Todo ello podría resumirse del siguiente modo, teniendo en cuenta los diferentes modelos, y de acuerdo con un marco basado en competencias:

Persona:

- ✓ **Conocimiento:** sobre el comportamiento humano en general y sobre el comportamiento social; normas sociales; sobre comunicación; sobre lo que son las habilidades sociales y la competencia social... Desarrollar lo que se ha dado en llamar **"conocimiento declarativo"** (el qué) y **"conocimiento procedimental"** (el saber también por qué, para qué, cuándo y dónde aplicarlo).
- ✓ **Habilidades:** **cognitivas (diagnóstico situacional;** cognición social; autorregulación; establecimiento planificación; resolución de problemas; toma de decisiones...); emocionales (control de la activación y regular la expresión emocional...); conductuales-sociales (transmitir información; escucha activa; dirigir reuniones; persuadir; afrontar objeciones...); conductuales-técnicas (manejar medios audiovisuales; recursos material informático...).
- ✓ **Preferencias:** creencias o teorías implícitas (sobre el comportamiento humano -por ejemplo, sobre aprendizaje herencia-; sobre grupos sociales -por ejemplo, estereotipos-; sobre uno mismo -por ejemplo, autoeficacia-...); valores (relacionados con la adquisición y uso de poder; con el logro; con la competencia; con la tradición...); actitudes (hacia cierto tipo de personas y comportamientos; hacia el aprendizaje de habilidades; en relación con determinados trabajos...).
- ✓ **Motivaciones:** por un lado, las mismas preferencias tienen de por sí un componente motivacional. **Las actitudes** conllevan tendencias de acción, aunque no siempre se manifiesten; **los valores** no dejan de ser una serie de principios que nos guían, aunque a veces tampoco los sigamos al pie de la letra; **creencias como la autoeficacia** también han demostrado su impulso motivacional, pues es más probable que nos embarquemos en aquellos comportamientos que creemos que dominamos y evitemos los que no. De todas formas, **un componente motivador esencial son las metas y su adecuada formulación**, aquello que deseamos conseguir y/o satisfacer y para lo cual establecemos cursos de acción con la expectativa de alcanzarlo.

CONCLUSIONES SOBRE LOS CONCEPTOS DE HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL

HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL



Situación:

- ✓ **Condicionantes interpersonales:** características y comportamiento de los interlocutores; tipo de interacción y objetivos implicados; relaciones previas con esos interlocutores...
- ✓ **Condicionantes grupales:** procesos de influencia social (por ejemplo, conformidad); normas del equipo de trabajo; código ético de nuestro grupo profesional; pertenencia a categorías sociales (según edad, sexo, raza, procedencia, orientación sexual...) que reciban un trato discriminatorio en según qué casos...
- ✓ **Condicionantes organizacionales:** exigencias del puesto; rol y estatus; cultura y política organizacional; estilos de dirección; recursos disponibles...
- ✓ **Condicionantes ambientales:** entorno sociocultural; situación económica; estatus político; recursos sociales... En la interacción persona x situación, el debate no será tanto si son las variables personales o las situacionales las que predicen el comportamiento, sino cuándo es más probable la incidencia de unas u otras. Siguiendo la terminología de Mischel, hay unas situaciones más "fuertes" (más condicionantes) que otras, del mismo modo que hay individuos "más fuertes" (con más recursos personales) que otros. Según la idea de Bandura, aquellas personas con más recursos, más competentes, estarán menos sometidas a los vaivenes situacionales, sin olvidar que algunas circunstancias resultan lo suficientemente determinantes como para que nuestra competencia se vea limitada. De ahí la importancia y necesidad de contemplar la interacción de ambos aspectos

**CONCLUSIONES SOBRE LOS CONCEPTOS DE
HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL**

HABILIDADES SOCIALES Y COMPETENCIA SOCIAL