

# TEMA 3

## Cómo se componen las HHSS

---

Vamos a referirnos en este apartado a las clases de respuestas que pueden emitirse en las relaciones interpersonales y que componen las habilidades sociales.

Como es de suponer, no existe mayor acuerdo en clasificarlas del que hemos comprobado en cuanto a la delimitación conceptual.

Es pertinente conocer en qué niveles se plantea su estudio y, a su vez, de qué dimensiones consta.

### 1. LOS NIVELES DE ANÁLISIS

---

Tradicionalmente se han empleado dos niveles para realizar el análisis de las habilidades sociales.

Se enmarcan en el modelo de McFall que acabamos de examinar, que propone una doble exploración *molar* y *molecular*. El primero se dirige a los aspectos globales de la competencia social, como la habilidad comunicativa. El segundo alude a conductas concretas como los movimientos, la postura,... y, como ya ha quedado patente, un conjunto de habilidades específicas (moleculares) componen una competencia social (molar).

Veámoslo con más detalle:

- **Enfoque molar:** supongamos una habilidad global como puede ser expresar un sentimiento determinado. El éxito de esa actuación dependerá del manejo adecuado de las conductas concretas que lo formen, "mini-conductas" específicas.

Si una persona manifiesta un sentimiento positivo, sus gestos, postura, mirada, tono de voz,... no debieran ser los mismos ni interactuarían de la misma manera que si expresase desagrado. La expresión, en conjunto, de uno u otro sería el nivel molar.

La evaluación desde este enfoque es por tanto subjetiva: la impresión que, en definitiva, causa un comportamiento y que nos resultará más o menos competente.

- **Enfoque molecular:** ofrece una medición más objetiva puesto que consiste en cuantificar, por ejemplo, el número de miradas a los ojos o la duración de las mismas, que son elementos en los que se fracciona la conducta interpersonal.

Pese a ser más fiable y válido, existe la dificultad de determinar la significación de esas medidas, puesto que el resultado de una conducta no proviene del número de sonrisas que pueda emitir una persona en un acto interpersonal, si no de la interacción de la calidad y la cantidad de éste y otros elementos.

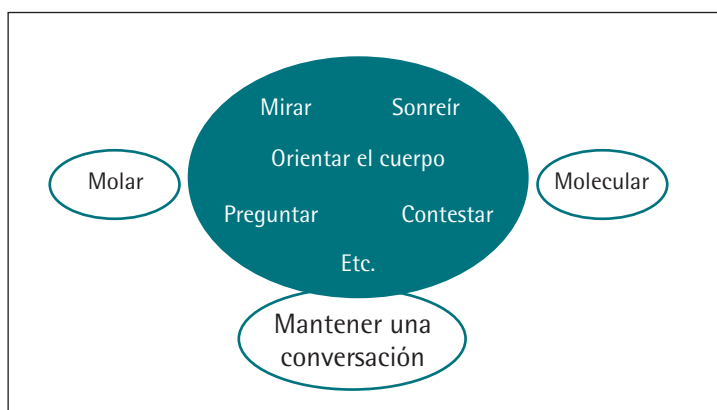


Figura 5. Ejemplo de niveles molar y molecular.

Si nos fijamos, una vez más el énfasis se pone en la conducta observable, aunque progresivamente se ha otorgado relevancia a las conductas denominadas encubiertas, como lo son la escala de valores de un individuo, sus procesos cognitivos, etc.

Para muchos autores lo ideal es emplear ambas categorías de examen. Otros han propuesto el uso de un tercer nivel, que se denominaría *intermedio* y que fusiona las aportaciones más interesantes de los enfoques anteriores: se basa en la interacción entre los juicios globales del nivel molar y las medidas que facilita el nivel molecular.

Los tres niveles han sido objeto de diferentes críticas bien por baja fiabilidad, bien por la falta de respaldo empírico a las conclusiones que pueden reportar (ausencia de criterios empíricos para la selección de los elementos de las HHSS o para explicar cómo interaccionan) o bien por no especificar lo que la persona hace bien o mal.

## 2. LAS DIMENSIONES DE LAS HHSS

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

Pensemos que los tres primeros constituyen el comportamiento humano, mientras que el situacional se refiere a los factores externos que nos inciden y se relacionan íntimamente.

Asimismo, consideraremos que lo conductual, lo cognitivo, lo fisiológico y lo situacional actúan de forma conexas conformando un todo, de manera tal que la segmentación nos resulta necesaria para su estudio, pero que una actuación de una persona combina ciertas variables de todos los componentes.

Del siguiente cuadro obtenemos una perspectiva panorámica de los componentes, sobre algunos de los cuales trabajaremos posteriormente:

COMPONENTES CONDUCTUALES	Componentes verbales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contenido (peticiones, preguntas, refuerzos, humor, claridad, razones, atención,...).</li><li>- Inicio de conversación.</li><li>- Retroalimentación.</li></ul>
	Componentes no verbales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mirada/contacto ocular.</li><li>- Sonrisas.</li><li>- Gestos.</li><li>- Postura.</li><li>- Proxémica.</li><li>- Apariencia.</li><li>- ...</li></ul>
	Componentes paralingüísticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Voz (volumen, tono, timbre...).</li><li>- Tiempo de habla (número palabras, duración).</li><li>- Perturbaciones del habla (pausas, silencios, muletillas, vacilaciones).</li><li>- Fluidez.</li></ul>
	Componentes mixtos más generales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afecto.</li><li>- Conducta positiva espontánea.</li><li>- Escoger el momento adecuado.</li><li>- Escuchar.</li><li>- ...</li></ul>

(Continúa en la página siguiente)

COMPONENTES COGNITIVOS	Competencia cognitiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos sobre la conducta habilidosa, las costumbres sociales y las señales de respuesta.</li> <li>- Ponerse en el lugar de otro.</li> <li>- Capacidad de solucionar problemas.</li> </ul>
	Estrategias de codificación y constructos personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción interpersonal.</li> <li>- Procesar la información.</li> <li>- Constructos personales.</li> <li>- Teorías implícitas acerca de la personalidad.</li> <li>- Esquemas o patrones.</li> </ul>
	Valoraciones subjetivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preferencias, gustos.</li> <li>- Escala de valores.</li> <li>- ...</li> </ul>
	Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones conducta-resultado.</li> <li>- Relaciones estímulo-resultado.</li> <li>- Expectativas de autoeficacia.</li> <li>- Expectativas positivas sobre las posibles consecuencias de la conducta.</li> <li>- Sentimientos de indefensión.</li> </ul>
	Autorregulación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoinstrucciones/autoverbalizaciones.</li> <li>- Atribuciones.</li> <li>- Autoestima.</li> <li>- Patrones excesivamente elevados.</li> </ul>
COMPONENTES FISIOLÓGICOS	Tasa cardíaca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pocos estudios al respecto.</li> <li>- Ausencia de resultados significativos.</li> <li>- Poco fiables para la predicción de conductas habilidosas.</li> <li>- Otras críticas.</li> </ul>
	Presión y flujo sanguíneo.	
	Respiración.	
	Respuestas electrodermales y electromiográficas.	
COMPONENTES AMBIENTALES	Físicas.	Temperatura, luz, olor, etc.
	Sociodemográficas.	Lengua, raza, edad, sexo, estructura familiar, estado civil, etc.
	Organizativas.	Normas u ordenación de un determinado entorno (ej. el escolar).
	Interpersonales o psicosociales.	Roles, liderazgo, estereotipos, etc.
	Conductuales.	Conductas motoras, fisiológicas o cognitivas adoptadas en un contexto determinado.

Cuadro 5. Resumen de elementos que determinan las habilidades sociales.

## 2.1. COMPONENTES CONDUCTUALES.

- Dimensión verbal.

El habla puede componerse de expresiones variadas correlativas a diferentes funciones, como son:

- Habla egocéntrica.
- Instrucciones (órdenes, sugerencias, peticiones).
- Preguntas.
- Comentarios.
- Charlas informales (bromas, chistes, etc.).
- Expresiones ejecutivas (promesas, disculpas, veredictos, el nombre de la persona, etc.).
- Costumbres sociales (saludos, dar las gracias, etc.).
- Expresiones emocionales o actitudinales y mensajes implícitos.

Y cuando combinamos estas expresiones lo que hacemos es *conversar*, esto es, iniciar, mantener y finalizar una conversación, generalmente, en una combinación de intercambio informativo y mantenimiento de relaciones sociales. Dentro de ello, se consideran elementos como:

- Hacer, aceptar y rechazar peticiones.
- Expresar sentimientos positivos y negativos.
- Hacer y aceptar cumplidos.
- Defender los derechos.
- Expresar acuerdo o desacuerdo.
- Solicitar cambios conductuales en el otro.
- Disculparse.
- Afrontar críticas.
- Hablar en público.

Lógicamente, se dan variopintas maneras de emplear el habla, en formas como la personal, técnica, íntima, abstracta, interesante, etc.

Un elemento fundamental de la comunicación en general y de las conversaciones en particular es el efecto del *feedback*<sup>9</sup>. También denominado retroalimentación, es la información que recogemos sobre el efecto de nuestra comunicación sobre los otros.

---

9. Término anglosajón. Literalmente, retroalimentación: respuesta del receptor al emisor de un mensaje. De esta forma la comunicación es bidireccional e interactiva. Se desarrollan capacidades como saber escuchar, procesar la información y externar una respuesta. Es una de las herramientas fundamentales en el proceso de formar hábitos, destrezas y actitudes. En el aprendizaje, el feedback puede compararse a un espejo que devuelve al discente una imagen de lo que está haciendo, lo que le permite perfeccionarse y corregirse durante el proceso.

En otras palabras, es un mensaje de vuelta que nos informa sobre si hemos sido comprendidos, aceptados, si lo que decimos suscita interés o si nos aburre, lo que nos permitirá ajustar nuestras verbalizaciones.

El feedback puede recogerse mediante *preguntas* (*¿qué te parece? ¿entiendes?*). De hecho, las preguntas directas o indirectas son necesarias también para iniciar o mantener una conversación (*¿qué tal?*), obtener información (*¿qué hora es?*), mostrar interés (*¿y qué más te dijo?*), influir en los otros (*¿por qué no te vienes?*).

- **Dimensión no verbal.**

Comunicarnos no verbalmente es inevitable. Su emisión y su percepción son a menudo inconscientes: generamos una impresión en conjunto sobre una persona, y no podríamos expresar con exactitud qué componentes nos hacen sentir eso.

En general el significado de lo no verbal acompaña al verbal de forma interactiva. Puede también sustituirlo, enfatizarlo, regularlo,... y su incidencia en el significado de lo verbal es tan importante que llega incluso a mutilarlo o contradecirlo.

La investigación se ha centrado sustancialmente sobre estos elementos, y realmente resulta conveniente pararse algo más en ellos:

- **Expresión facial:** se refleja en tres partes que son la frente y cejas, los ojos y párpados y la parte inferior de la cara. A través de este elemento podemos mostrar muchos significados sobre nosotros mismos o sobre lo que hacemos o decimos.

Parece reconocer que existen una serie de emociones básicas universales e innatas: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y desprecio.

Simbólicamente, y considerando que el movimiento muscular que acompaña a la expresión facial forma parte imprescindible de la misma y ofrece matices diferenciales, podemos observar una representación gráfica de algunas emociones:

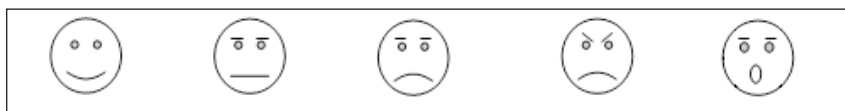


Figura 6. Expresiones básicas.

De esta imagen podemos deducir que las cejas y la boca conceden una gran dosis de significado facilitando la interpretación.

- **Mirada:** es uno de los elementos más relevantes en la investigación y evaluación de las HHSS y, de hecho, es una señal clave de cualquier interacción.

Posee una característica singular: sirve a la vez para recibir y para emitir información: es órgano emisor y receptor, es señal y canal al mismo tiempo.

La mirada refuerza el mensaje, acompaña, sincroniza, comenta; comunica actitudes y sentimientos, puede generar implicación, intimidad o complicidad.

En general las miradas contribuyen a generar más y mejores respuestas, y su ausencia a obstaculizar la interacción. Aunque, es importante señalarlo, un exceso de intensidad o duración de las mismas puede constituir también una respuesta inadecuada.

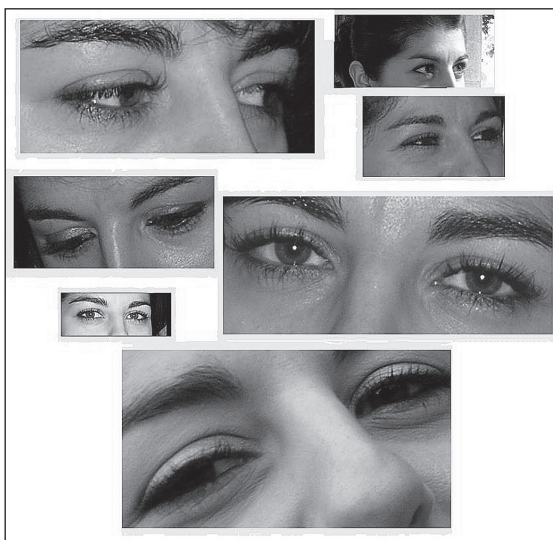
Solemos mirar más cuando escuchamos que cuando hablamos, especialmente bajo condiciones como: estar lejos, que exista interés en las reacciones de la persona, que haya implicación personal, se posea un estatus superior, etc.

Mientras, puede cohibir nuestra mirada el hecho de tratar temas íntimos o difíciles, otros elementos captan nuestra atención, si tratamos de ocultar algo o si nos sentimos avergonzados, tristes, etc.

Una particularidad de la mirada reside en la pupila. Ésta se dilata o se contrae no sólo por la incidencia de la luz, sino también por las emociones de la persona.

Si algo nos gusta, nos interesa, nos atrae, nos sorprende gratamente o nos alegra, nuestras pupilas se dilatarán. Emociones como la ira, el enfado, la tristeza, o el desagrado causarán la contracción pupilar. Como es un acto reflejo, no podemos ejercer control sobre estas variaciones, por lo que serán fieles muestras de las emociones.

La mirada tiene un significado especial. Es curioso como un reducto corporal tan pequeño puede sugerir tan diversas emociones y actitudes. Todas estas miradas pertenecen a la misma persona, y fácilmente podríamos identificar los distintos sentimientos que subyacen a ellas.



- **Sonrisas:** curiosamente, es la emoción más empleada para ocultar otras. Además, forma parte de las conductas sociales más frecuentes como los saludos y es una de las expresiones más fácilmente controlables.

Se han llegado a reconocer 18 tipos diferentes de sonrisas: auténtica, conquistadora, falsa, triste, de temor, de desdén, etc.

En realidad no existen muchos datos sobre este elemento, pero parece que sonreír se correlaciona con evaluaciones más positivas de habilidad social y que influye en la eficacia de nuestras experiencias interpersonales.

- Postura corporal: hay tres posturas corporales fundamentales: horizontal (acostado), vertical (de pie) y las intermedias (arrodillado, agachado, sentado). A partir de ellas, se dan diferentes variaciones: por ejemplo, la postura erguida puede ser más o menos rígida o relajada.

Nuestra posición, relacionada con el grado de tensión o relajación de la musculatura o tono muscular, refleja nuestro estado de ánimo, actitud,... y puede significar acercamiento o rechazo, orgullo o arrogancia, tristeza, etc.

Imaginemos las distintas impresiones que nos produce una persona que camina con los hombros caídos y los brazos sueltos y relajados, o una persona que se siente ante nosotros con la espalda, las piernas y los brazos completamente rígidos.

Además nuestro cuerpo se orienta en una dirección hacia o en contra de la persona con quien interactúa. Cuanto más de frente nos orientamos más cercana es la relación, y una orientación en dirección opuesta podría significar rechazo.

Parece existir un cierto grado de imitación de las posturas en una situación social, a lo que se ha denominado posturas congruentes, y se produce especialmente cuando las personas comparten opinión.

- Gestos: son básicamente de origen cultural, con un significado conocido y compartido. Incluyen información y percepción por los otros. Acompañan generalmente a la conversación, enfatizando, complementando, sustituyendo, contradiciendo o ampliando el mensaje verbal.

Existen otros movimientos habituales como rascarse, acariciarse la cara,..., denominados autoadaptadores, cuya frecuencia suele aumentar si aumenta la ansiedad.

Lo cierto es que la configuración de la manera de gestualizar se verá influida por aspectos como el cansancio, la edad, la cultura, etc.

Se ejercitan fundamentalmente con las manos. Merecen mención especial los realizados con las piernas o los pies y los realizados con la cabeza. En el primer caso, y aunque la tendencia será dirigir nuestra atención a la cabeza, muestran con frecuencia una liberación de tensión (ej. mover el pie).

Y resulta que muchos de estos movimientos reflejan el sentimiento o actitud real de la persona, incluso contradiciendo otros elementos como la mirada o la sonrisa, por lo que son señales más fidedignas.

En cuanto a la cabeza, más evidente que las piernas, se ha planteado la posibilidad de que algunos movimientos sean innatos: aparecen en muy diversas culturas y, por ejemplo, en personas con ceguera. Sin embargo, otros gestos son aprendidos y su significado varía



con amplitud entre culturas diferentes. Con la cabeza indicamos acuerdo o desacuerdo, afirmamos o negamos.

- Contacto físico: es una forma básica de comunicación, un canal con gran impacto y relacionado con la intimidad. La presión y la zona de contacto definen el estado emocional o las actitudes de la persona.

El tacto puede realizarse por otras razones diferentes a la íntima o de aprecio, caso llamado funcional o profesional. Por ejemplo, un fisioterapeuta masajeando una pierna.

En otras ocasiones lo empleamos como cortesía, como cuando damos un apretón de manos.

Cuando existe más compenetración, como cuando apoyamos una mano en el hombro de otra persona, se muestra afecto o amistad.

Finalmente, en las relaciones más íntimas el tacto representa intimidad con la persona. Lo hacemos, por ejemplo, cuando nos besamos.

Para nosotros, en algunos ritos sociales aceptamos contactos personales, como besos en la mejilla, apretones de manos o abrazos para los saludos, despedidas o felicitaciones. Llamamos la atención tocando a la persona en el hombro o en el brazo, etc.

Una vez más, factores relacionados con el contexto o con la persona determinarán la adecuación del contacto personal.

- Proxémica: alude a la distancia o proximidad que establecemos con el interlocutor.

Necesitamos un espacio propio que, como vemos en la figura 7, depende del tipo de relación. Así, una distancia de 35 cm nos parecería aceptable con la pareja pero invasiva con una persona desconocida.

Esta estimación, no obstante, varía en función de las características socioculturales. No hay que decir que la cercanía y el agrado se asocian, igual que el alejamiento y el desagrado.

Según el análisis que hace Edward T. Hall (1959):

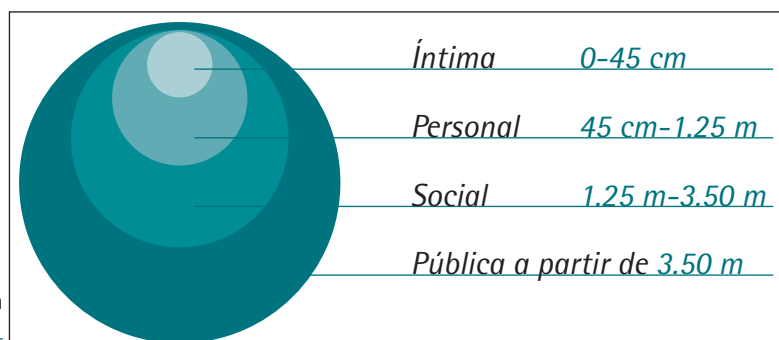


Figura 7. Distancia proxémica.

- Apariencia personal: en relación al aspecto que una persona proyecta y que incide sobre los demás y sobre uno mismo. Cómo optimiza o cuida sus características innatas, la vestimenta, los complementos y adornos, etc.

Es uno de los elementos sobre el que mayor control tenemos, puesto que elegimos si modificarla o no y de qué manera.

En relación a la imagen proyectada o autopresentación está el atractivo físico, con especial relevancia en personas del sexo opuesto. Es un dato a partir del que inferimos informaciones, asociando mayor atractivo físico con otros rasgos como la inteligencia o la simpatía, y que condiciona nuestra actitud de aceptación o rechazo hacia esa persona. Hasta el punto que nos esforzaremos más en interactuar adecuadamente, puesto que la gente atractiva es sujeta a valoraciones y respuestas positivas.

Y resulta curioso observar (y así lo demuestran los estudios) la negación que suscita este componente: negamos la influencia del atractivo de las personas sobre nuestra conducta y negamos la relevancia o los esfuerzos invertidos en mejorar nuestro propio atractivo.

#### • Elementos paralingüísticos.

Son aquellos elementos que modulan los verbales o cómo se dicen las cosas. En definitiva, el volumen, el timbre, el tono, la velocidad, las pausas, la claridad, etc.

Pensemos en una frase simple como "¡llámame!". Decirlo pausadamente o con ansiedad no producirá la misma sensación en la otra persona. Idénticamente si lo pronunciamos como un susurro que si lo decimos gritando. Dándole la vuelta, si pretendemos que sea una orden no emplearemos el mismo tono o velocidad que si es un deseo que nos gustaría ver cumplido.

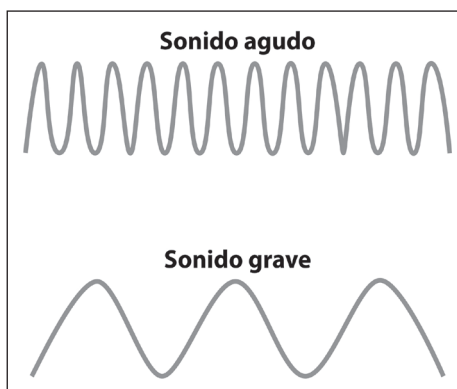
- Volumen: hablar demasiado alto o demasiado bajo ocasiona interpretaciones como agresión o inseguridad respectivamente. Sin embargo, un volumen correcto transmite en el intercambio social seguridad, persuasión, credibilidad,... Ello no quita que manejar diferentes volúmenes en el habla pueda ser útil para dotar de dinamismo o enfatizar.

Algunas situaciones son más delicadas que otras en cuanto al volumen, por ejemplo cuando damos nuestro punto de vista en un debate o si negamos una petición.

- Timbre: las cavidades orales de cada persona producen diferentes resonancias en la voz, que constituyen el timbre y que dan lugar a voces agudas, nasales, graves,... cada una de ellas con una serie de atribuciones sociales.

Claro es que las personas con voz nasal no son percibidas con la misma atracción que si tuviesen una calidad de voz gutural.

- **Tono e inflexión:** podríamos retomar el ejercicio antes expuesto en cuanto a la frase "llámame" para comprender el influjo del tono en las percepciones sociales. Probemos a pronunciar esta frase queriendo decir, creo que no lo vas a hacer, como me gustaría que lo hicieras, hazlo inmediatamente, etc.



Podríamos intentar, incluso, pronunciarla en un tono neutro y constante. Notaríamos enseguida la monotonía que supone y, por ende, el desinterés o aburrimiento que suscitaría. Lo habitual, de hecho, es aplicar variaciones tonales al discurso.

El tono nos permite resaltar, dinamizar, atraer, transmitir miedo, tristeza, sumisión o dominio, sorpresa,... o también aportar connotaciones sarcásticas o irónicas cuando oponemos el tono al mensaje verbal.

- **Tiempo de habla:** si durante una conversación una persona apenas interviene o si, por el contrario, no permite intervenir a otra, ésta puede sentir desinterés en el primer caso o molestarse en el segundo.

Lo más lógico parece, pues, equilibrar y compartir el tiempo dedicado al habla.

- **Latencia:** son los espacios temporales entre las intervenciones de dos individuos en un proceso de comunicación. Más claramente, es el tiempo que transcurre entre que yo termino de hablar y la otra persona comienza a hacerlo y viceversa.

Puede ser un intervalo largo o corto, o una interrupción (latencia negativa). El primer caso puede interpretarse como pasividad, el segundo como dinamismo y el tercero como agresividad.

- **Fluidez:** el habla puede verse interrumpida por perturbaciones como muletillas, falsos comienzos, repeticiones, vacilaciones, silencios,... que hasta cierto punto son normales.

Pero si son excesivos causan un efecto de inseguridad de quien habla, pasividad, desinterés,... Pensemos, por ejemplo, la ansiedad o cansancio que puede sugerirnos una persona que repite constantemente sonidos como "ehh... bueno... ¿entiendes?", o que incluye silencios cada pocas palabras.

- Claridad: la comprensión del discurso tiene que ver con la calidad de la pronunciación, a veces interferida por hablar chapurreando a "borbotones", etc.

Debemos tener en cuenta que cada uno de estos elementos de la conducta, ya sea verbal, no verbal o paraverbal, no se producen en la respuesta social de manera aislada y descontextualizados del resto.

La comunicación interpersonal se caracteriza, de hecho, por la simultaneidad o combinación sincronizada de estos elementos, que ocasionarán en la persona interlocutora una determinada sensación.

Así, una persona no emplea un tono sin más. Su discurso se definirá por un tono determinado, pero también por un timbre, un volumen, un tipo de lenguaje o una postura corporal que, por sí solas o en conjunto, producen una determinada sensación.



*La combinación de los componentes expuestos constituyen una proyección global de la persona.*

*Cuando no disponemos de algunas informaciones (como ocurre en esta imagen, en cuanto a elementos como la expresión facial) podemos sentirnos desconcertados, no comprender el mensaje o incluso interpretarlo erróneamente.*

Sin embargo, como hemos visto en los niveles de análisis, puede resultar efectivo para el estudio y posterior entrenamiento un desglose de componentes (denominado nivel molecular) que permitan desarrollar una conducta social hábil (nivel molar).

## 2.2. COMPONENTES COGNITIVOS.

Hemos señalado previamente que el estudio de las HHSS recalca el peso de la conducta centrándose en la forma y/o cantidad de las respuestas sociales frente al análisis de los procesos cognitivos (emociones, interpretaciones, sentimientos implicados,...) que subyacen a él.

Sin embargo, la perspectiva de que la conducta está condicionada por los procesos del pensamiento y viceversa, es decir, las consecuencias de nuestra conducta modifican o respaldan nuestros procesos cognitivos, toma fuerza en las propuestas de entrenamiento.



Figura 8. Relación bidireccional entre la conducta y el pensamiento.

Ocurre que no siempre tenemos conciencia y conocimiento de cuáles son esas causas que explicarían nuestra conducta, si bien buscaremos identificación con razones probables. Muchas de esas explicaciones las sustentamos en nuestras percepciones e interpretaciones sobre el ambiente.

Knapp (1984) señaló diferentes modos de percepción de los ambientes de comunicación:

- **Percepciones de formalidad:** tienen una estructura más cerrada y las actuaciones son entonces limitadas, perdiéndose libertad y profundidad comunicativa.
- **Percepciones de ambiente cálido:** cuando el entorno que nos rodea es suave e invita a la tranquilidad y la relajación, está bien acondicionado y no produce incomodidades, promueve actos comunicativos más libres y cercanos.
- **Percepciones de ambiente privado:** alude a los espacios en los que podemos sentir mayor confianza porque no seremos interrumpidos, o escuchados por otras personas de manera libre. Esa confianza provoca mayor proximidad, profundidad en las conversaciones e incluso abordar temáticas que no atravesaríamos en menor privacidad.
- **Percepciones de familiaridad:** cuando el entorno nos es familiar, aunque pertenezca a alguna de las anteriores categorías como la formal, nos será más sencillo comunicarnos en cuanto que conoceremos mejor las pautas posiblemente adecuadas. Por el contrario, la respuesta social se produce más lentamente y de manera más cauta cuando nos es extraño y desconocemos la conducta social pertinente en ese contexto.
- **Percepciones de restricción:** que pueden ser físicas o de carácter psicológico y que van a determinar el intercambio comunicativo.
- **Percepciones de la distancia:** también pueden ser físicas o psicológicas, y se relacionan fundamentalmente con la posibilidad de mantener el contacto ocular con la persona a la que nos dirigimos o se dirige hacia nosotros. Cuanto más cercana y cómplice es la relación, la distancia deja de obstaculizar el intercambio personal y viceversa. Los sentimientos de afecto, bienestar y amparo parecen correlacionarse con la cercanía. Cuando percibimos un espacio físico reducido en el que no hay intimidad (por ejemplo, un ascensor), estableceremos una distancia psicológica (por ejemplo, evitando el contacto visual).

Podemos pensar que estas percepciones serán similares en personas que pertenecen a un determinado contexto o grupo (geográfico, cultural, laboral,...).

Puesto que la comprensión del mundo que nos rodea se configura con el aprendizaje y la maduración, la edad puede ser un factor importante a considerar, por la interrelación de las percepciones ambientales y los procesos cognitivos y emocionales de la persona.

Además, debido al aprendizaje diferencial y a otros posibles factores, las percepciones sociales pueden interpretarse de diferentes maneras según el sexo.

En cuanto a las diferencias culturales, no existen suficientes estudios que se hayan centrado en analizar las respuestas o sentimientos que aquellas pueden generar y sus consecuentes percepciones.

De lo que no cabe duda es de la notabilidad de las percepciones en cuanto al entorno a la hora de comprender nuestras conductas y reacciones, luego los procesos psicológicos que los rigen, y por tanto, de la individualidad de las mismas.

En otros términos, la mediatización de la conducta por los procesos cognitivos se ha relacionado con las variables asociadas a la persona, como la capacidad empática o la de solución de problemas, la manera en la que clasificamos y organizamos lo que nos rodea, la autorregulación, las expectativas, etc.

Para su estudio, de nuevo, estableceremos diferentes categorías propuestas en esta ocasión por Mischel (1976; recogido también por Caballo, 1993) en su análisis y conceptualización sobre la persona. Resulta oportuno dejar patente que en la conducta real tales segmentaciones no se producen.

- Las *competencias cognitivas* de que dispone la persona le permiten construir pensamientos y actuar sobre información que recibe de manera activa, transformándola y manejándola. Así, las competencias cognitivas van mucho más allá de un mero almacén de conocimientos y actuaciones.

Las diferencias individuales son evidentes, pero podríamos hablar de capacidades como la de conocer las costumbres sociales, discriminar las conductas habilidosas para cada situación y conocer las diferentes señales de respuesta o la capacidad de resolución de problemas de carácter social.

Como analizaremos más adelante, existe una capacidad muy destacable para la comunicación y la interacción con otras personas, especialmente durante el aprendizaje de las HHSS en la infancia, denominada empatía. No es sino la habilidad para ponerse en el lugar del otro y así comprender sus emociones, razones, percepciones, reacciones, etc.

- Empleamos *estrategias de codificación* del entorno mediante las que atendemos selectivamente las señales que percibimos, las interpretamos, las clasificamos, y de esta manera organizamos lo que nos rodea.

Cada persona dispone sus propias categorías de clasificación y según sus *constructos personales* se definirán sus actos.

La descodificación adecuada de los estímulos sociales es imprescindible para adecuar la respuesta dada y pasa por una percepción social o interpersonal ajustada. Sin embargo, es habitual que se produzcan percepciones equivocadas como atribuir nuestros actos a la situación y asociar los actos de los demás a su personalidad, o bien asumir la responsabilidad sobre los actos exitosos, no así para los actos con consecuencias de fracaso.

Los estereotipos, en general, son una de las principales causas de error en la clasificación que hacemos de las personas, cuando las asociamos a determinadas características basándonos en su pertenencia a un grupo determinado como la religión, ideología, raza,... En otros casos el error se asienta sobre la prevalencia de los rasgos externos en relación a la apariencia de la persona.

Los constructos personales, las creencias, valores y costumbres, las teorías que generamos de manera implícita sobre la personalidad, los esquemas que rigen el pensamiento de la persona, enlazan o no con su entorno y provocan que el individuo las acepte, las rechace, las perciba o las transforme hasta ajustarlas a sus estructuras.

- Podemos construir varias alternativas de conducta en torno a una situación, pero habrá un agente poderoso de elección: *las expectativas* o predicciones de las consecuencias que podamos alcanzar con nuestros actos. De esta manera, más importancia que la realidad objetiva la tiene la realidad tal como la percibe el sujeto.

En unos casos generamos expectativas en base a situaciones similares, aunque una nueva información debiera modificarlas o, de lo contrario, se vería obstaculizada nuestra capacidad de adaptación, que equivaldría al fracaso.

Por su parte, como hemos señalado, las expectativas de autoeficacia dan seguridad o inseguridad a la persona haciéndola sentirse competente o incompetente según qué circunstancias deba afrontar, como por ejemplo, situaciones conocidas o desconocidas.

Cada uno de nosotros nos esforzamos en mayor medida por interpretar no sólo lo que nos rodea, sino a nosotros mismos. Sabemos que las personas hacemos deducciones sobre nuestra propia conducta y nos valoramos en relación a nosotros mismos y a los demás.

Desde luego que la inquietud por el rechazo o las posibles valoraciones negativas realizadas por los demás sugieren la inhibición de conductas.

- Es preciso recalcar que las interpretaciones que se hacen tanto de los estímulos sociales como de los resultados de las acciones son producto de *valoraciones*

*subjetivas* y dependientes de quien las realiza, así que sus preferencias, gustos, y estimaciones positivas o negativas no deberán parecernos indiferentes.

- Cada persona se rige por diversas motivaciones y objetivos ante las situaciones sociales, regulados a su vez, como hemos indicado, por valores, creencias y costumbres dados por la individualidad y por la pertenencia a un grupo y la socialización que éste lleva a cabo.

Todo ello se relaciona con la elaboración de *planes y sistemas de autorregulación*. Tomamos decisiones acerca de si actuar o no, cómo, cuándo y de qué manera. Así se define un modo de conducta que puede influir sobre el medio.

Así, especificamos nuestros patrones de conducta, su organización y secuenciación, definiendo la clase de conducta, los objetivos que debe alcanzar, y cuales serían las consecuencias de lograr o no tales patrones. Y estas contingencias, provenientes de la historia de cada uno, son las que diferencian a las personas.

Es más, cuando la situación no es modificable y es necesario afrontarla, podemos establecer cambios en nuestra estructura psicológica que faciliten la tarea, mediante autoinstrucciones y la autoobservación.

En éste último caso, observar la conducta propia permite autoevaluarse y, por ende, ajustar el comportamiento a los objetivos pretendidos o a los patrones creados y aceptados por uno mismo. Sin embargo, puede derivar en ansiedad que impida centrar la atención en la propia interacción a causa de una excesiva autoconciencia.

De la convergencia de las apreciaciones propias y ajenas surge la autoestima, íntimamente relacionada con las posibilidades sociales de la persona: cuando se siente capaz tenderá a pensar que los demás la perciben de la misma manera, tendrá mayor éxito en sus relaciones y se sentirá satisfecha consigo misma.

Podemos mantener conversaciones con nosotros mismos, denominadas autoverbalizaciones. Éstas suelen ser de carácter negativo con más frecuencia en personas con menor habilidad social.

- Finalmente, cabe destacar que podemos instaurarnos ante patrones de conducta excesivamente elevados en cuanto a exigencia, que podemos llegar a demandar incluso en los demás.

### 2.3. COMPONENTES FISIOLÓGICOS.

Hablamos de los cambios que produce nuestro organismo a nivel del sistema nervioso y otros relacionados. Un caso habitual es que una situación que nos resulta incómoda socialmente puede alterar nuestra respiración y nuestra circulación.



Es cierto que de la investigación al respecto (poco abundante) no se extraen conclusiones determinantes, si bien parece que se han encontrado escasas variaciones entre personas socialmente más o menos hábiles, o bien no son significativas, o incluso, en ocasiones, contradictorias.

Pese a algunos resultados basados en la tasa cardíaca, presión y flujo sanguíneo, respiración, respuestas electrodermales<sup>10</sup> y electromiográficas<sup>11</sup>, la crítica al respecto de estos estudios señala que, en primer lugar, los individuos no siempre identifican su actividad fisiológica con estados emocionales específicos, así que unos pueden atribuirla a la ira y otros a la ansiedad. Precisamente en función de esta interpretación particular se producirán respuestas similares o diferentes.

En segundo lugar, la habilidad social puede manifestarse en situaciones de alta, baja o moderada activación para unas personas u otras, es decir, no existe correlación entre el nivel de variación fisiológica y la actuación social.

En definitiva, parece que los indicadores fisiológicos no suponen una fuente fiable de predicción de conductas sociales complejas.

Quizá un cambio en el enfoque del estudio de los componentes fisiológicos (especialmente mediante la inclusión de la tecnología) pueda suponer nuevas aportaciones interesantes.

## 2.4. COMPONENTES AMBIENTALES.

Tomamos como referencia a Fernández Ballesteros (1987) cuya propuesta desglosa los elementos del ambiente en variables de tipo:

- **Físico**, en relación a las condiciones ambientales como: la influencia de los colores, la temperatura, la humedad, la intensidad de la luz, los estímulos auditivos agradables (ej: la música) o desagradables (ej: el ruido), la participación de otros receptores sensitivos como el gusto o el olfato.

Evidentemente, pueden producirse de manera natural o artificial, es decir, generadas por el hombre, como la contaminación o las construcciones. Así, la autora relaciona variables climatológicas, características geográficas o de flora y fauna como naturales. Arquitectura y otros artefactos, demografía, industria o contaminación como productos de elaboración humana. Señala

---

10. En relación a la actividad de las glándulas sudoríparas, en HHSS especialmente la conductancia de la piel, esto es la capacidad de un cuerpo de permitir el paso de la corriente eléctrica a través de sí. Existen métodos de medición de la actividad eléctrica de las glándulas sudoríparas en la palma de la mano o en los dedos. Si las manos sudan, al humedecerse, aumenta la conductancia de la piel.

11. Las respuestas electromiográficas son señales eléctricas producidas por un músculo durante el proceso de contracción y relajación del mismo.

finalmente aspectos como la manejabilidad, calidad, accesibilidad, relaciones espaciales entre objetos,... sobre objetos necesarios para ciertas tareas.

- **Sociodemográfico**, ya mencionados a lo largo de los apartados anteriores, como pertenencia a un grupo (raza, religión,...), educación recibida, lugar de nacimiento, edad, sexo, estructura familiar, nivel adquisitivo, etc.
- **Organizativas**, ya que los entornos, cualquiera que sea su cariz (la escuela, la calle, un parque,..) se rigen por estructuras y normas de comportamiento, explícitas y complejas en mayor o menor grado.  
Hablamos de variables como roles, clima social, jerarquías y organigramas, agrupamientos, objetivos, etc.
- **Interpersonales**, aspecto que nos introduce en la teoría grupal, que estudia las relaciones que se producen entre las personas que forman parte de un grupo social. En este sentido hablamos de atracción o rechazo, liderazgo, subgrupos, estereotipos, relaciones intergrupos... Trataremos la teoría de grupos más adelante como forma metodológica de hacer docencia a través del desarrollo de las habilidades sociales.
- **Conductuales**, relacionadas con los términos expuestos en los apartados anteriores sobre componentes cognitivos en relación a la percepción ambiental y las consecuencias de la misma (expectativas, atribuciones,...), así como ciertas dimensiones de la personalidad (introversión, dependencia,...), etc.

Podríamos incluir en la clasificación anterior un último apartado referido a la interdependencia de todos estos componentes. Ocurre que la investigación al respecto es variada y no carente de dificultades metodológicas.

Concluimos este detallado y productivo apartado. Llegados a este punto, muchos lectores habrán encontrado ya explicación (o parte de ella) a situaciones cotidianas en las que se ven implicadas las relaciones interpersonales: una discusión en el patio, un alumno aislado, etc.

La investigación sobre las HHSS en general y su aplicación al ambiente del aula están pendientes de continuarse, especialmente en relación con los componentes de tipo cognitivo y fisiológico.

Pero, de partida, enfocamos este manual hacia una visión interaccionista en la que se contemplan todos los componentes mencionados y la interrelación en la que confluyen, como perspectiva amplia e integral realmente clarificadora del proceso de adquisición y mejora de las HHSS. Combinación por otra parte, como hemos podido comprobar, compleja, situacional e individual.