

PEDAGOGÍA
Y DIDÁCTICA

Relaciones interpersonales en la educación

María Reyes Bueno Moreno
Miguel Ángel Garrido Torres

PIRÁMIDE

Relaciones interpersonales en la educación

MARÍA REYES BUENO MORENO
PROFESORA COLABORADORA DOCTORA EN EL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

MIGUEL ÁNGEL GARRIDO TORRES
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Relaciones interpersonales en la educación

EDICIONES PIRÁMIDE

COLECCIÓN «PSICOLOGÍA»
Sección: «Pedagogía y Didáctica»

Director:
Francisco J. Labrador
Catedrático de Modificación de Conducta
de la Universidad Complutense de Madrid

Edición en versión digital

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del copyright.

© María Reyes Bueno Moreno y Miguel Ángel Garrido Torres, 2012
© Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2012
Para cualquier información pueden dirigirse a piramide_legal@anaya.es
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid
Teléfono: 91 393 89 89
www.edicionespiramide.es
ISBN: 978-84-368-2666-1

Índice

Prólogo 11

1. La psicología social. El estudio de la interacción 15

1. Presentación 15
2. La psicología social 16
   2.1. Axiomas 16
   2.2. Principios 16
3. Psicología social y educación 20
   3.1. Relaciones interpersonales 21

2. La comunicación humana. Concepto, axiomas, modelos competentes y tipos 23

1. Presentación 23
2. Concepto de comunicación 24
3. Comunicación e interacción 24
4. El proceso de comunicación 26
5. Problemas en el proceso de comunicación 27
   5.1. Errores de comunicación 29
   5.2. Barreras a la comunicación 30
6. Facilitadores de la comunicación 31
7. Análisis interpersonal del proceso comunicativo: comunicación verbal y no verbal 33
   7.1. Comunicación verbal (CV) 33
   7.2. Comunicación no verbal (CNV) 35
8. La comunicación en la escuela 36
   8.1. Comunicación formal 37
   8.2. Comunicación informal 39

3. Habilidades interpersonales. Concepto, importancia, componentes y modelos 43

1. Presentación 43

© Ediciones Pirámide

2. Concepto, importancia y desarrollo de habilidades interpersonales 44
2.1. Desarrollo histórico 44
2.2. Concepto 45
2.3. Importancia de las habilidades sociales 47
3. Componentes de las habilidades sociales 47
4. ¿Por qué hay quien tiene habilidades sociales y también hay quien no? 50
4.1. Los modelos de competencia social 50
4.2. Explicaciones sobre la incompetencia social 52
5. La evaluación de las habilidades sociales 53
5.1. Instrumentos de evaluación de las habilidades sociales 55
6. Aprender habilidades sociales en el mundo actual 56

4. Entrenamiento en habilidades sociales. Técnicas psicológicas utilizadas . 58

1. Presentación 58
2. Aprendizaje social y adquisición de conductas 60
3. Concepto y características del entrenamiento en habilidades sociales 62
4. Preparación y aplicación del entrenamiento en habilidades sociales 62
5. Técnicas del entrenamiento en habilidades sociales 64
5.1. Instrucciones 64
5.2. Modelado 65
5.3. Ensayo conductual o *role-play* 66
5.4. Retroalimentación y refuerzo 66
5.5. Reforzamiento 67
5.6. Generalización de conducta 68
6. ¿Cuándo no debe aplicarse el entrenamiento en habilidades sociales? 68

5. La comunicación asertiva. Un tipo de habilidades sociales 71

1. Presentación 71
2. Estilos de comunicación interpersonal 72
2.1. Estilo de comunicación pasivo 72
2.2. Estilo de comunicación agresivo 75
2.3. Estilo de comunicación asertivo 77
3. La asertividad 78
3.1. Ventajas de la asertividad 79
3.2. Importancia de la comunicación asertiva para el maestro 80

6. Estrategias de comunicación asertiva. Aplicaciones en las interacciones escolares 83

1. Preparando la comunicación 84
1.1. El lenguaje corporal 84
1.2. Los diálogos interiores 85
2. Los primeros pasos en la comunicación asertiva 85
3. Técnicas de comunicación asertiva 87
3.1. Aceptación asertiva 87
3.2. Disco rayado 88

© Ediciones Pirámide

3.3. El acuerdo viable 89
3.4. Decir «no» 90
3.5. Banco de niebla 90
3.6. Interrogación negativa 91
3.7. Aserción negativa 92
3.8. Ironía asertiva 92
3.9. Mensajes «yo» 93
4. Afrontamiento de críticas 93

PROPUESTAS DE EJERCICIOS PARA COMPLETAR LOS CONTENIDOS DE ESTE MANUAL

1. Ejercicios sobre el capítulo 1 (Psicología social: el estudio de la interacción) 97

1.1. Explorando algunos procesos de influencia social 97

2. Ejercicios sobre el capítulo 2 (La comunicación humana) 99

2.1. El valor de la retroalimentación en la comunicación 99
2.2. Comunicación no verbal 100
2.3. Facilitadores y obstáculos de la comunicación 101

3. Ejercicios sobre los capítulos 3 y 4 (Habilidades de comunicación) 103

3.1. Cómo se adquieren las habilidades sociales 103
3.2. Evaluación de los componentes moleculares en las habilidades sociales 103
3.3. Evaluación molar de las habilidades sociales 104
3.4. ¿Cuánto de asertivo es usted? 105
3.5. Los tres estilos de comunicación 105

4. Ejercicios sobre los capítulos 5 y 6 (Entrenamiento en comunicación asertiva) 107

4.1. Practicando los tres pasos hacia la asertividad 107
4.2. Practicando las técnicas de comunicación asertiva 108

ANEXOS A PROPUESTAS DE EJERCICIOS

1. Anexo 1. Autorretrato de un niño de primaria 111

2. Anexo 2. Material para realizar el ejercicio sobre el valor de la retroalimentación en la comunicación 113

2.1. Figura modelo 113
2.2. Hoja de instrucciones 114
2.3. Hoja de valoración de las figuras 114

© Ediciones Pirámide

3. Anexo 3. Diálogo para el análisis de la comunicación no verbal 115

4. Anexo 4. Material para los ejercicios sobre facilitadores y obstáculos en la comunicación 117

4.1. Fábula de la ostra y el pez 117
4.2. Situaciones para el análisis 119

5. Anexo 5. Guión para entrevistar a un compañero 121

6. Anexo 6. Evaluación conductual de una habilidad social 123

6.1. Sistema de evaluación conductual de la habilidad social (SECHS) 123

7. Anexo 7. Propuestas de *role-play* para la discusión 127

7.1. Abelardo y Eloísa 127
7.2. La sentencia de Luis 127
7.3. La mujer abandonada 127

8. Anexo 8. Evaluación de habilidades sociales 129

8.1. Cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia (CEDIA) 129
8.2. Cuestionario de dificultades interpersonales (CDI) (2008) 131

9. Anexo 9. Escalas de asertividad 135

9.1. Escala de asertividad RAS de Rathus (1973) 135
9.2. Inventario de asertividad de Gambrill y Richey 136

10. Anexo 10. Situaciones sobre estilos de comunicación 139

Referencias bibliográficas 145

© Ediciones Pirámide

Prólogo

Presentamos una nueva obra: *Relaciones interpersonales en la educación,* que ha nacido de la experiencia y el esfuerzo de un equipo docente cohesionado y proactivo. Los autores, que han sido también los coordinadores de este equipo durante su andadura docente, no se han planteado tan sólo la redacción de un libro de texto, sino la de un tratado, al tiempo serio e interesante, que ofrece amplias posibilidades de formación y profundización en habilidades interpersonales de comunicación. Es, en efecto, una obra muy útil para la formación del profesorado y en general de todas aquellas personas que, en su actividad profesional, necesitan interactuar con otras personas, es decir, necesitan saber cómo comunicarse de manera eficaz y satisfactoria. La comunicación en la vida social es la clave del éxito laboral, la base de la serenidad personal y, sobre todo, una herramienta fundamental para la tarea educativa.

La formación humana es una responsabilidad de todas las instancias educativas y por ello de toda la sociedad en su conjunto. El ser inmaduro que crece y ha de ser educado necesita la presencia catalizadora del modelo humano y la oferta de la cultura... y ésa es la acción de los agentes socializadores que actúan frente y junto a él. De aquí la propuesta de la comunicación como instrumento privilegiado de educación. Tanto la familia como los profesionales de los centros docentes tienen por fuerza que saber cómo comunicarse para dialogar con los educandos: la prole desde la perspectiva familiar o el alumnado cuando se trata de centros docentes.

Comunicar es ante todo dialogar y hemos de considerar tres facetas importantes en esta faceta comunicativa. Hay, en primer término, un diálogo de amor y afectos que es el que ha de predominar en el hogar, porque el consenso social es que los miembros de la familia se quieren y basan sus relaciones en códigos donde cuentan mucho las manifestaciones afectivas. En segundo lugar hay un diálogo intelectual y racional que se desarrolla en la escuela entre el alumnado y sus docentes. En el mundo académico lo que se pretende es el crecimiento intelectual y el conocimiento, y por eso lo que debe primar en las relaciones interpersonales es la serenidad y la motivación hacia el saber. Finalmente, el diálogo grupal, que es el que se establece entre los «pares» juveniles, amigos, compañeros, familiares, y resulta la forma de interacción que estimula la socialización, el aprendizaje de valores y las conductas de cooperación y competición. El grupo, frente a la masa, hace que la interacción directa y positiva sea posible entre miembros que saben oír y hacerse entender.

Los autores de esta obra, para fortalecer y consolidar la intencionalidad educativa que les ha guiado, se han basado en presupuestos científicos correctos y bien fundamentados en el concepto general «psicología social», la parcela científica que sustenta el desarrollo del trabajo. Y a partir de aquí los contenidos fundamentales de la obra se estructuran de manera sistemática y asequible configurándose en los siguientes capítulos:

1. **La psicología social,** que se presenta como la parcela científica en el que se incardi-

© Ediciones Pirámide

nan todos los demás que siguen. En este capítulo se trabaja también el enlace que se establece entre la psicología social y la dinámica educativa. Es éste un elemento científico esencial para comprender la información que la obra ofrece.

2. **La comunicación humana,** que se puede calificar como un compendio básico y completo de aquellos conocimientos sobre «comunicación» que apoyarán la comprensión y el aprendizaje del resto de la obra. Toca todos los puntos que completan el panorama de las interacciones comunicativas: concepto y proceso, errores y barreras, comunicación verbal, conductas no verbales, la comunicación en la escuela, etc. No en vano es el capítulo más extenso, como corresponde a su importancia.
3. **Habilidades interpersonales,** donde ya se entra en el análisis pormenorizado de la temática central de libro, con todo tipo de explicaciones que incluso dan respuestas a preguntas tales como ¿por qué hay quien tiene habilidades sociales y también hay quien no? Queda claro igualmente que ser una persona habilidosa en la interacción tiene una clara relación con el bienestar personal y el éxito profesional.
4. **Entrenamiento en habilidades sociales.** Este capítulo es la entrada a los juegos y actividades prácticas. Porque el gran mensaje educativo y formativo en relación con las habilidades sociales es el del aprendizaje a través del entrenamiento. Sería triste llegar a concluir que se nace con esta capacidad y si no se posee no hay nada que hacer. Por el contrario, las habilidades de comunicación se aprenden y gracias al entrenamiento una persona puede llegar a cambiar la conducta en la dirección adecuada. En el texto del capítulo se presentan los fundamentos y el desarrollo del aprendizaje de estas habilidades tan necesarias.
5. **La comunicación asertiva.** Es el estilo ideal para lograr una comunicación satisfactoria y eficaz. En este capítulo se describen, con sus características, posibilidades y consecuencias, los tres estilos clásicos que pueden encontrarse en la comunicación interpersonal: el pasivo (poco, inseguro, tarde), el agresivo (violento, apresurado, dañino) y el asertivo (eficaz, equilibrado, positivo). Sobre este último estilo se amplían informaciones y detalles que continúan en el siguiente capítulo.
6. **Estrategias de comunicación asertiva.** Éste es el último de los capítulos que conforman el corpus teórico, y puede afirmarse que es ya una puerta abierta a la práctica sobre las habilidades sociales. Corresponde, en efecto, a una descripción pormenorizada de las técnicas de comunicación asertiva más usuales y efectivas. Se analizan las siguientes: aceptación asertiva, disco rayado, el acuerdo viable, decir «no», banco de niebla, interrogación negativa, aserción negativa, ironía asertiva y mensajes «yo».

Aunque con este capítulo finaliza la parte teórica, no termina la obra, porque cada uno de los seis capítulos se acompaña de abundantes aplicaciones prácticas en forma de propuestas de ejercicios para completar los contenidos de este manual conformando así las líneas formativas que la obra ofrece.

Los autores han preparado un material abundante y variado para que los lectores hagan ejercicios diversos de cada tema y comprendan cada cosa que se les haya explicado. Y todo ello con la forma amena y estimulante de los ejercicios lúdicos del llamado juego formativo. Hay un sinfín de razones que justifican la idea de que el juego es una de las más saludables formas de actividad humana. Y no sólo en la infancia, sino a lo largo de toda la vida. Jugar nos ayuda a escapar de la rutina cotidiana para poder vivir situaciones en las que vale todo aquello que deseemos o hayamos decidido crear; en las que vale también ser de otra forma, cambiar, crecer. Es bien sabido que el comportamiento atrevido y lúdico de los grandes científicos y pensadores ha potenciado la

© Ediciones Pirámide

creatividad para el progreso de las ideas, la cultura, el arte...

Haber estudiado e investigado acerca de lo que se escribe es tarea obligada de todo autor científico que se precie, pero en esta obra está también la sabiduría viva de haber ya probado su calidad didáctica porque se ha escrito el libro después de haber enseñado el tema y no antes, pues, como dijimos al principio, esta obra es un fruto sereno y maduro del trabajo de un amplio equipo docente (del que me enorgullece haber formado parte), y que, coordinado por los autores, ha vivido y puesto en práctica todo lo que ahora ofrece a estudiantes, estudiosos e investigadores del tema.

Sevilla, 27 de octubre de 2011.

FELICIDAD LOSCERTALES

© Ediciones Pirámide

La psicología social. El estudio de la interacción

1

1. PRESENTACIÓN

Los seres vivos estamos en continua relación o interacción con nuestro entorno. De él nos nutrimos y a él suministramos la materia y energía que nos demanda. Somos parte de un ecosistema en el que interactuamos dentro de nuestro medio físico, psicológico y social, fundamentalmente con individuos de nuestra misma especie, es decir, con otros seres humanos. Unas veces esa interacción es muy evidente, como cuando un niño pide alimento a su madre o cuando un maestro enseña una lección a su discípulo; sin embargo, en otras ocasiones no lo es tanto. ¿Acaso existe interacción cuando únicamente somos interesados observadores de cómo un pescador recoge el carrete de su caña de pescar? Triplett (1898), uno de los padres de la psicología social, a la luz de los resultados de sus experimentos pioneros respondería afirmativamente. De hecho, este investigador observó que la mera presencia de otra persona era suficiente para que el pescador recogiera el carrete con más ahínco que cuando no existía este observador. Este fenómeno que tanto ha sido estudiado desde los albores del siglo XX se conoce en psicología social como facilitación social. Hay numerosas investigaciones que se han hecho en los últimos años sobre este fenómeno, y por citar alguna, comentamos la que recientemente publicaron Caracuel, Jaenes y De Marco (2011) sobre equipos de remo en la que demuestran que el descenso hallado en los metros recorridos en la condición grupal no se podía explicar por el número de paladas dadas; además, la fatiga percibida individualmente es menor que la grupal, a pesar de haber recorrido más metros que en grupo.

La psicología social es psicología y, como tal, estudia el comportamiento humano. Dado que hay fenómenos muy concretos que sólo pueden abordarse considerando el ambiente social donde se desenvuelven las personas, la peculiaridad de la psicología social es que estudia el comportamiento humano desde la perspectiva de esa interacción, es decir, desde las relaciones entre la persona y su ambiente. Probablemente no considere raro que pidamos a niños que dibujen monedas de un euro; quizá observe sin extrañarle que ellos dibujen las monedas de diferentes tamaños; pero ¿se sorprendería si se percatara de que los niños de clases más desfavorecidas económicamente dibujan las monedas más grandes que los demás? Estos hechos no son sorprendentes para Bruner y Goodman (1947): ellos encontraron estas diferencias sistemáticamente en sus investigaciones y concluyeron que el significado del ambiente social en el que se encuentran los niños que dibujan las monedas, condiciona el tamaño con que son representadas. Éste es un claro ejemplo de cómo el ambiente social interactúa con las personas e influye en su comportamiento, pero también en sus emociones y pensamientos. Es decir, el ambiente social ha impregnado con su influencia a estos niños. Recientes investigaciones, como la de Ulzen, Semin, Oudejans y Beek (2008), encuentran resul-

© Ediciones Pirámide