



LAS HABILIDADES SOCIALES

Docentes y Facilitador:

Ramiro Covarrubias / Senior Coach Ontológico / N. 1446

DIRECTOR FUNDACIÓN IKIGAI

DIRECTOR ESCUELA ECOA SEDE CORDOBA CENTRO

LAS HABILIDADES SOCIALES

Somos seres sociales, por lo que comunicarnos con los demás es algo necesario que nos permite sobrevivir, crecer, nutrirnos de otros puntos de vista y vivir en armonía. Para ello, saber relacionarnos y disponer de una serie de habilidades sociales es fundamental porque en la mayoría de las ocasiones evitaremos malentendidos y conflictos.

Ahora bien, ¿qué son exactamente las habilidades sociales? Hay quien las define como esos rasgos de comportamiento y comunicación que nos hacen tener éxito en la vida. Sin embargo, más que de éxito deberíamos hablar de bienestar, de saber convivir en armonía, compartiendo experiencias, comunicando con efectividad y conformando esa cohesión social donde se llegan a acuerdos y se da forma a un bienestar que revierte de forma directa en cualquier aspecto: el profesional, personal y el de la salud.

«Lo que realmente importa para el éxito, carácter, felicidad y logros vitales es un conjunto definido de habilidades sociales, no solo habilidades cognitivas que son medidas por tests convencionales de coeficiente intelectual». –Daniel Goleman–

El profesor David Deming , doctor en educación y economía de la Universidad de Harvard realizó un interesante estudio donde concluyó con unos datos con los que sin duda estaremos de acuerdo. Hemos llegado a un punto en nuestra sociedad donde para tener un trabajo o para aspirar a un puesto de relevancia, se necesitan algo más que habilidades técnicas. Las habilidades sociales son a día de hoy un pilar fundamental en cualquier escenario. Un factor por tanto de gran valía en el mundo de las organizaciones.

Vamos a profundizar por tanto en un aspecto que condiciona de manera decisiva nuestra forma de relacionarnos con el mundo y, por lo tanto, muchos aspectos de nuestra vida diaria.

La importancia de las relaciones humanas no hace falta explicarla. Pero sí conviene definir hasta qué punto son ellas determinantes en todos los aspectos de nuestra vida, o sea, en nuestra salud física y mental, y en nuestro desarrollo social y económico.

Por ejemplo, estudios realizados por la **Fundación Carnegie**, y reafirmados por el **Instituto Carnegie de Tecnología**, demostraron que aun en ramos técnicos como la ingeniería, cerca del quince por ciento del éxito financiero de cada profesional se debe al conocimiento técnico, **y alrededor del OCHENTA Y CINCO POR CIENTO se debe a la habilidad en INGENIERIA HUMANA:** a la PERSONALIDAD y la capacidad para tratar con las personas.

Una vida plena y exitosa se construye gradualmente a partir de una serie de interacciones cotidianas con otros seres humanos, en las que algunos intercambios son vitales y otros triviales; sin embargo, **ninguno deja de tener consecuencias.** De hecho, el índice del éxito profesional y personal estará determinado, casi infaliblemente, **por la forma más o menos eficaz en que maneje dichas interacciones.**

Un experto mundial en relaciones públicas, Henry Rogers, sostiene: ‘Desarrollar su potencial en las relaciones será más importante para su carrera que todo el conocimiento académico que adquiera en la facultad, más importante en la determinación de su futuro como licenciado en arte, en ciencias, doctor en ciencias económicas, en leyes o incluso en filosofía.

Permítame que se lo presente en forma de máxima: EN LA MEDIDA EN QUE SE RELACIONE SENSIBLE Y ADECUADAMENTE (Y SÍ, INCLUSO CAUTIVADORAMENTE) CON LAS PERSONAS Y LOS HECHOS QUE ENFRENTA, TANTO EN SU TRABAJO COMO EN LA VIDA PERSONAL, TENDRÁ ÉXITO.

Los demás son muy importantes. En definitiva, sea cual sea el aspecto bajo el que lo miremos, siempre que lo hagamos sanamente, no hay nada en el mundo que sea tan importante como las personas. A la importancia afectiva y práctica, se le suma la dimensión de la salud física.

El **Dr. Donald Norfolk** precisa: "Necesitamos compañía para conservar a nuestro corazón y nuestra mente en buen estado. Los médicos que trabajan en unidades de cuidado intensivo saben que una enfermera puede controlar el pulso errático de un paciente mediante el simple acto de tomarle la mano y brindarle apoyo.

"Si somos afortunados, toda nuestra existencia transcurrirá sin la ayuda de la medicina altamente tecnificada, pero si somos inteligentes, no dejaremos pasar un solo día prescindiendo de la terapia del amor. **Esta es una medicina efectiva que todos pueden aplicar, sin formación académica ni títulos formales.** En realidad, éste es el único campo en el cual los amateurs son los únicos verdaderos profesionales, puesto que el mismo término 'amateur' significa *"alguien que ama"*.

Hasta la sonrisa, ese bálsamo gratuito y efectivo, depende de la interacción con nuestros semejantes. **Tenemos siete veces más probabilidades de sonreír mientras estamos conversando, o en relación con un amigo, que cuando estamos solos.**



Las **habilidades sociales** (a veces designadas como **competencias sociales**) no tienen una definición única y determinada, puesto que existe una confusión conceptual a este respecto, ya que no hay consenso por parte de la comunidad científico-social; sin embargo, esto puede ser definido según sus principales características, y éstas señalan que las "habilidades sociales" son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y que por tanto pueden ser enseñadas), que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (ello implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o autorrefuerzos.

(Autorreforzamiento, consiste en ofrecerse a sí mismo consecuencias positivas de forma contingente a la realización de cierta conducta. Muchos autores consideran que reforzarse uno mismo por un trabajo bien hecho lleva a niveles de desempeño más altos que el simple establecimiento de metas y registro del progreso.)

Las habilidades sociales están directamente ligadas a las habilidades blandas, y estas son fundamentales para entablar relaciones de calidad, y generar vinculación con diferentes tipos de personas.

La definición de habilidades sociales es muy amplia y realmente no existe una definición determinada. Sin embargo, podemos decir que las habilidades sociales son un conjunto de conductas y capacidades sociales aprendidas, que se manifiestan en situaciones interpersonales, es decir, son estrategias o nociones sociales adquiridas, que nos ayudan a resolver situaciones de manera efectiva y estructurada con las demás personas. Estas conductas, correctamente desarrolladas, implican tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales.

Origen y desarrollo de las habilidades sociales

Aunque la vieja dimensión relacionada con el comportamiento de lo social ha preocupado siempre, no fue hasta mediados de los años 1970 cuando el campo de las habilidades sociales consiguió su mayor difusión y, en la actualidad sigue siendo objeto de estudio e investigación.

Los orígenes de las habilidades sociales se remontan a Salter, hacia 1949, que es considerado uno de los padres de la terapia de conducta, y que desarrolló en su libro *Conditioned Reflex Therapy* (seis técnicas para habilidades). Nacieron así diversos estudios basados en los inicios de la denominada terapia de conducta de A. Salter.

Estas 6 técnicas son las siguientes:

1. Externalización de sentimientos: Se pretende que la persona exprese sus sentimientos y pensamientos de forma libre, sin inhibiciones.
2. Expresión facial de sentimientos: Se entrena a la persona para que aprenda a identificar y reconocer sus expresiones faciales y la relación que éstas tienen con las emociones y su expresión.
3. Contradicción y ataque cuando no se está de acuerdo en las exposiciones de otros: Se trata de entrenar a la persona para que exprese su desacuerdo con las opiniones o puntos de vista de los demás. Esto lo puede hacer verbal y/o conductualmente.
4. Utilización de la palabra “yo” deliberadamente en el mayor número de casos: El objetivo es que la persona utilice los pronombres y las palabras que hacen alusión a él mismo (por ejemplo yo, a mí, mío...), y que lo haga con una mayor frecuencia de lo que hace actualmente.
5. Aceptación y reconocimiento de elogios: Se trata de que la persona pueda reconocer los elogios y aceptarlos, y que no utilice una actitud de falsa modestia cuando le elogien.
6. Fomentar la capacidad de improvisación: Se entrena a la persona para que pueda improvisar sus comportamientos y no los planifique excesivamente, que puedan surgir de forma espontánea cuando la situación lo requiera.

Importancia de las habilidades sociales y sus funciones

Las habilidades sociales están cobrando especial relevancia en diferentes ámbitos, por razones como:

- ✓ La existencia de una importante relación entre la competencia social de la infancia y la adaptación social y psicológica. Kelly (1987) expresa que la competencia social se relaciona con un mejor y posterior ajuste psicosocial del niño en el grupo-clase y en el grupo-amigos, y en una mejor adaptación académica. La baja aceptación personal, el rechazo o el aislamiento social, son consecuencias de no disponer de destrezas sociales adecuadas.
- ✓ Argyle (1983) y otros especialistas como Gilbert y Connolly (1995) opinan que el déficit en habilidades sociales podría conducir al desajuste psicológico, y conlleva a que la persona emplee estrategias desadaptativas para resolver sus conflictos. La competencia social adquirida previamente garantiza una mayor probabilidad de superar trastornos.
- ✓ Las habilidades sociales se correlacionan positivamente con medidas de popularidad, rendimiento académico y aumento de la autoestima. Las habilidades sociales se forman en el hogar e influyen en la escuela.
- ✓ En el ámbito de la pedagogía de la salud, se aplican para el tratamiento y prevención de la presión, el alcoholismo, la esquizofrenia, etcétera.
- ✓ La carencia de habilidades sociales favorece el comportamiento disruptivo, lo que dificulta el aprendizaje.

HABILIDADES SOCIALES

- **Es importante saber que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos, es decir, no nacemos con ellos.**
- **Incluyen, además, una serie de comportamientos que se deben llevar a cabo con eficacia para poder considerarnos hábiles socialmente.**



(Google ,2013)

28

Mag. Ps. Fanny Wong Miñán. C Pts. 9161.

Según Gil y León (1995), las habilidades sociales permiten desempeñar las siguientes funciones:

- ✓ Son reforzadores en situaciones de interacción social.
- ✓ Mantienen o mejoran la relación interpersonal con otros individuos. Una buena relación y comunicación son puntos base para posteriores intervenciones con cualquier tipo de colectivo.
- ✓ Impiden el bloqueo del reforzamiento social de las personas significativas para el sujeto.
- ✓ Disminuye el estrés y la ansiedad ante determinadas situaciones sociales.
- ✓ Mantiene y mejora tanto la autoestima como el auto-concepto.

Desarrollar habilidades sociales en uno mismo es fundamental para conseguir unas relaciones sociales óptimas. Una adecuada puesta en práctica de las habilidades sociales es beneficiosa para:

- aprender a expresarte,
- comprender a los demás personas,
- mejorar nuestro bienestar,
- conseguir que los demás personas no nos impidan lograr nuestros objetivos,

Y nos permite:

- interactuar y relacionarnos correctamente con los demás, de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.
- expresar nuestros sentimientos, nuestros deseos, opiniones o derechos de modo adecuado y asertivo.
- tener en cuenta las necesidades e intereses de todo el mundo.
- encontrar la solución más satisfactoria para todos ante un problema.

Las habilidades blandas son un cúmulo de rasgos productivos de la personalidad que caracterizan las relaciones de una persona en un medio.

Estas habilidades pueden incluir autoestima, comunicación, elocuencia, hábitos personales, empatía, gestión del tiempo, trabajo en equipo y liderazgo. Una definición basada en la revisión de artículos al respecto considera "habilidades blandas" un término paraguas para habilidades con tres elementos funcionales clave: interpersonales, sociales y profesionales.

La Asociación Nacional para la Educación Empresarial norteamericana considera críticas las habilidades blandas para ser productivo en los actuales lugares de trabajo.

Las habilidades blandas complementan a las duras, también conocidas como habilidades técnicas, para un desempeño laboral productivo y las competencias de la vida diaria (Consejería de Educación de Arkansas, 2007). Las habilidades duras eran las únicas necesarias para obtener empleo tras unos estudios, y generalmente eran cuantificables y medibles por los resultados académicos, experiencia laboral o mediante una entrevista de trabajo. En el siglo XXI las habilidades blandas marcan la diferencia y se consideran muy necesarias para la empleabilidad y el éxito en la vida.

Un estudio de la Universidad de Harvard recogía que el 80 % de los logros en la carrera profesional están determinados por las habilidades blandas y solo el 20 % por las duras. Los expertos afirman que la persona debería empezar su entrenamiento en habilidades blandas cuando todavía es estudiante, para conseguir un buen desempeño académico y, posteriormente, laboral. Un estudio de interés público auspiciado por McDonald's en el Reino Unido predijo que más de medio millón de personas no podrán acceder a sectores laborales por falta de habilidades blandas.

Enumeración y categorización

Las habilidades blandas de una persona son una parte importante de su contribución individual al éxito de una organización. Las organizaciones que tratan cara a cara con clientes tienen generalmente más éxito si promueven actividades para que su personal desarrolle estas habilidades a través de bienestar en el trabajo. La formación específica o la recompensa por hábitos o rasgos personales como asistencia regular al trabajo (sin bajas, tardanza o enfermedades) o diligencia pueden suponer un importante retorno de la inversión para una organización. Por esta razón los patronos buscan cada vez con más ahínco estas habilidades en sus posibles empleados, además de las cualificaciones habituales. Estudios del Instituto de Investigación de Stanford y la Fundación Carnegie Mellon entre los empresarios de Fortune 500 mostraron que el 75 % del éxito profesional a largo plazo se debió a las habilidades blandas y solo el 25 % a las duras (Sinha, 2008). Por ello las habilidades blandas son tan importantes como las habilidades técnicas (John, 2009; Zehr, 1998).

Habilidades blandas para ejecutivos

Según la lista de habilidades blandas publicada por la Universidad de Kentucky Oriental.

1. Comunicación: capacidad de expresarse claramente hablando y escribiendo, y de hacer presentaciones en público.
2. Cortesía: buenos modales, etiqueta, respeto, decir «por favor» y «gracias».
3. Flexibilidad: adaptabilidad, disposición al cambio y a la formación continua, aceptación de lo nuevo, se le puede enseñar.
4. Integridad: sinceridad, moralidad, valores personales, honradez.
5. Habilidades interpersonales: agradable, con sentido del humor, amistoso, hospitalario, empático, con autocontrol, paciencia, sociabilidad, calidez, habilidades sociales.
6. Actitud positiva: optimista, entusiasta, anima a sus compañeros, feliz, seguro.
7. Profesionalidad: bien vestido, buen aspecto, compostura.
8. Responsabilidad: responsable, fiable, termina el trabajo, quiere hacerlo bien, es consciente, tiene recursos, autodisciplina y sentido común.
9. Trabajo en equipo: coopera, se lleva bien con otros, es agradable, anima, ayuda a quien lo necesita.
10. Actitud hacia el trabajo: trabaja duro, está disponible, es leal, puntual, tiene iniciativa, dedicación, motivación y falta poco al trabajo.

QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Un aspecto interesante sobre ellas es que se pueden aprender, potenciar e ir desarrollándolas día a día con la práctica. Aunque bien es cierto que no siempre será sencillo debido al grado de complejidad que tienen algunas de ellas, tampoco es imposible conseguirlo.

Un aspecto importante que debemos tener en cuenta es que la cultura y las variables sociodemográficas son imprescindibles para entrenar y evaluar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de relacionarse cambian.

Por eso, no solo es importante tener un buen repertorio de habilidades sociales, sino que hay que saber cuándo y dónde poner esas habilidades en práctica. Esto último se conoce como competencia social.

Así, el hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás, siempre y cuando se adecuen al contexto.

«La persona inteligente emocionalmente tiene habilidades en cuatro áreas: identificar emociones, usar emociones, entender emociones y regular emociones.» -John Mayer-

Hay varias definiciones de las habilidades o destrezas sociales:



Las **habilidades sociales** son el conjunto de capacidades que permiten el desarrollo de un repertorio de **conductas y acciones** que posibilitan que las personas se desenvuelvan de manera eficaz en el campo de lo social.

"Habilidades Sociales son como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales."

"La conducta socialmente habilidosa es aquel conjunto de conductas emitidas por un individuo en contacto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de un modo adecuado a la situación, respetando estas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."

Estas maneras o formas de afrontar estas situaciones son **APRENDIDAS**, esto quiere decir que no vale justificarnos diciendo que somos así y ya está, sino que hasta este momento hemos estado usando determinadas estrategias (concientes o inconcientes), pero que en cualquier momento, cuando descubrimos que no nos aportaron un buen resultado podemos cambiarlas por otras más adaptables y que en definitiva, nos aporten más calidad de vida.

De acuerdo con Maria Ines Monjas Casares (1999), las habilidades sociales son las *"conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implica un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no un rasgo de personalidad. Son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas"*.

- **conductas interpersonales** (aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, etc.)
- **conductas relacionadas con el propio individuo** (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.)
- **conductas relacionadas con la tarea** (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.)
- **la aceptación por parte de otras personas:** compañeros, colegas, pares, subordinados, etc.

Como vimos en el Módulo anterior, la empatía es la capacidad de percibir el mundo interior emocional y vivencial de otras personas, por lo tanto, **es la raíz de la interacción con otras personas**. La competencia social, en cambio, está más relacionada con la convivencia externa de las personas, el desenvolvimiento social exento de fricciones y el control de las reglas de juego social. Para poder percibir el miedo de una hija a la escuela, es necesaria la empatía. **Comunicar a la maestra este problema y ganar su complicidad requiere competencia social**. Esto requiere, por ejemplo, crear un ambiente agradable para la conversación, saber convencer y motivar a otros, moderar los conflictos, contemplar los problemas desde distintas perspectivas, reconocer los sistemas de relación e interacción de los grupos.

Tipos de habilidades sociales

Existe un gran número de habilidades sociales, pero a nivel general podemos distinguir dos tipos que engloban y organizan al resto: las habilidades sociales básicas y las habilidades sociales complejas. Veámoslas con detalle.

Habilidades básicas

- Escuchar. Oír no es lo mismo que escuchar, solo cuando somos capaces de atender de forma activa, cercana y empática a quien tenemos en frente, damos forma a ese primer escalón de nuestras interacciones sociales. Esta dimensión por muy básica que nos parezca, es algo en lo que solemos fallar en muchos casos.
- Iniciar una conversación. Por curioso que nos resulte, saber generar una correcta apertura en una conversación dice siempre mucho de nosotros. Requiere soltura, requiere dotes

de cortesía y cercanía, requiere positividad y esas dotes comunicativas donde no parecer amenazante o inseguro, sino todo lo contrario.

- Formular una pregunta. Saber preguntar es saber reclamar y hacer uso también de una adecuada asertividad. Esta competencia social es de las primeras cosas que se enseñan a los niños en las aulas y las que más pueden ayudarnos en nuestro día a día, en casi cualquier contexto.
- Dar las gracias. ¿Has conocido a alguien que no es capaz de dar las gracias? Saber reconocer al otro es una dinámica básica en cualquier relación personal o profesional. Es civismo y es respeto. No olvidemos nunca este gran tributo de las habilidades sociales.
- Presentarse y presentar a otras personas. Lo hacemos en nuestros contextos de amistad y de familia y también en el ámbito laboral o académico. Saber introducirnos o introducir a otros es una habilidad básica muy importante.

Habilidades complejas

Hay que tener en cuenta que es necesario aprender las primeras para desarrollar el segundo tipo de habilidades sociales y que cada situación demandará unas u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

Empatía e Inteligencia Emocional. En la actualidad estas competencias son esenciales en cualquier dinámica y circunstancia. Es otra raíz que nutre de forma excepcional nuestras relaciones y que sin duda, debemos saber práctica con efectividad.

Asertividad. Hacíamos referencia a ella hace un momento. En un mundo complejo como son las relaciones sociales, saber defendernos con respeto, hablar de nuestras necesidades, comunicar y escuchar, reclamar derechos y cuidar también los ajenos es una habilidad de gran valía.

Capacidad para definir un problema, negociar y evaluar soluciones. Esta dimensión es algo que todos deberíamos practicar a diario y potenciar al máximo. De este modo, podríamos llegar a acuerdos con mayor facilidad, negociar y establecer metas donde ambas partes ganen.

Pedir ayuda. Tomar consciencia de que no lo sabemos todo, de que necesitamos consejo, apoyo u otras dimensiones es un acto de madurez. Saber pedirla con efectividad es ejemplo de un buen dominio de las habilidades sociales.

Convencer a los demás. Saber convencer no es manipular. Es saber argumentar, conectar y llegar a un entendimiento donde hacer ver al otro que determinada conducta o acto le puede ser más beneficioso. Crear impacto y hacerlo con respeto es un arte que vale la pena aprender.

A las **habilidades sociales avanzadas** podemos añadir:

- Habilidades afectivas, como conocer nuestros propios sentimientos y de los demás, enfrentarnos con el enfado de otros, animar a otra persona, etc.
- Habilidades alternativas a la agresión, como compartir algo, negociar, autocontrol emocional, defender nuestros derechos, evitar peleas, etc.
- Habilidades para hacer frente al estrés, como saber responder y formular una queja, enfrentarse a opiniones contradictorias, hacer frente a las presiones del grupo, etc.

Se pueden dividir las habilidades sociales en distintos tipos según el criterio de clasificación que se utilice. Mediante una ordenación temática clásica, aparecen 6 grupos:

Grupo 1: habilidades sociales básicas

- Saber escuchar.
- Iniciar una conversación.

- Mantener una conversación.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Empatía.
- Dialogar.

Grupo 2: Habilidades sociales avanzadas

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Disculparse.
- Convencer a los demás.
- Dar tu opinión sobre lo que piensas al respecto.

Grupo 3: Habilidades afectivas

- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado de otros.
- Expresar afecto.
- Resolver el miedo.
- Auto-recompensarse.
- Respetar los sentimientos.
- Consolar al afligido.
- Animar al decaído.
- Ponerse en el lugar del otro.

Grupo 4: Habilidades alternativas a la agresión

- Pedir permiso.
- Quererse.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Emplear el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitarles problemas a los demás.
- No entrar en peleas.

Grupo 5: Habilidades para hacer frente al estrés

- Formular una queja
- Responder a una queja.
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Resolver la vergüenza.

- Arreglárselas cuando le dejan a uno de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.
- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo.

Grupo 6: Habilidades de planificación

- Tomar decisiones.
- Pensar sobre la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Conocer las propias habilidades.
- Recoger información.
- Resolver los problemas según su importancia.
- Concentrarse en una tarea.

En todos estos tipos de habilidades sociales generalmente se definen la **asertividad y empatía** como los ejes centrales. Ambas pueden afectar de forma notable las habilidades para relacionarse socialmente.



¿Cómo mejorar las habilidades sociales?

Muchos de nosotros nos sentimos desubicados o defraudados en ciertas situaciones sociales.

Como se ha indicado anteriormente es necesario desarrollar habilidades sociales para conseguir unas relaciones sociales óptimas, y por eso es importante:

- adquirir confianza,
- desarrollar mayor asertividad,
- trabajar nuestra autoestima para expresarnos con firmeza y efectividad,
- manejar técnicas de autocontrol emocional,
- trabajar nuestra inteligencia emocional,
- y saber relajarnos durante diálogos más tensos,

Las habilidades sociales son esenciales para obtener **2 tipos de objetivos**:

- **Objetivos afectivos:** consiguiendo relaciones satisfactorias con los parientes y con los demás, estableciendo amistades y relaciones amorosas.
- **Objetivos instrumentales:** permitiendo actividades con éxito en la comunidad incluyendo comprar, vender, la utilización de instituciones sociales y prestaciones, entrevistas de trabajo y trabajar.

LOS COMPONENTES DE LA CONDUCTA INTERPERSONAL

Seguidamente veremos los componentes más importantes de toda conducta interpersonal, muchos de los cuales comenzamos a verlos en el Módulo anterior dedicado a la Empatía.

1.-Habilidades de comunicación no verbal:

La mirada.
 La sonrisa.
 La expresión facial.
 La postura corporal.
 El contacto físico.
 La apariencia personal.



COMPONENTES NO VERBALES

LA MIRADA: Se define objetivamente como "el mirar a otra persona a los ojos, o de forma más general, a la mitad superior de la cara". La mirada mutua implica que se ha establecido "contacto ocular" con otra persona. **Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas.** Los significados y funciones de las pautas de mirada son múltiples:

- **Actitudes: La gente que mira más es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil y/o dominante.** Ciertas secuencias de interacción tienen más significados: por ejemplo, ser el primero en dejar de mirar es señal de sumisión; la dilatación pupilar, señal de interés por el otro.
- **Expresión de emociones:** Mirar más intensifica la expresión de algunas emociones, como la ira, mientras que mirar menos intensifica otras, como la vergüenza.
- **Acompañamiento del habla: La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar o comentar la palabra hablada.** En general, si el oyente mira más, genera más respuesta por parte del que habla, y si el que habla más mira más, es visto como persuasivo y seguro.

LA EXPRESIÓN FACIAL: Parece ser que la cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. **Hay 6 emociones principales y 3 áreas de la cara responsables de su expresión.** Las emociones son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio. Las tres regiones faciales implicadas son: la frente/cejas, los ojos/párpados, la parte inferior de la cara. Una conducta socialmente habilidosa requiere una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje. Si una persona muestra una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una conversación con alguien, es probable que no tenga éxito.

LA SONRISA: Es un componente sumamente importante. Puede utilizarse como sonrisa defensiva, como gesto de pacificación. Puede servir para transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra; puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud amigable, y animar a los demás a que le devuelvan a uno una sonrisa.

LOS GESTOS: Un gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un observador. Para llegar a ser un gesto, un acto tiene que ser visto por algún otro y tiene que comunicar alguna información. Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en menor grado, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos, que se emplean para una serie de propósitos diferentes. Los gestos se constituyen en un segundo canal de comunicación; aquellos que sean apropiados a las palabras que se dicen servirán para acentuar el mensaje añadiendo énfasis, franqueza y calor. Los movimientos desinhibidos pueden sugerir también franqueza, confianza en uno mismo (salvo que fuera un gesto nervioso) y espontaneidad por parte del que habla.

LA POSTURA: La posición del cuerpo y de los miembros, la forma en que se sienta la persona, como está de pie y cómo pasea, **reflejan sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros.**

Los significados y funciones de la postura son múltiples:

- **Actitudes: Las posturas que reducen la distancia y aumentan la apertura hacia el otro son cálidas, amigables e íntimas.** Las posiciones cálidas incluyen el inclinarse hacia delante, con los brazos y piernas abiertas, las manos extendidas hacia el otro, etc. A su vez, apoyarse hacia atrás o entrelazar las manos sosteniendo la parte posterior de la cabeza pueden ser reflejo de dominación o de sorpresa. La timidez puede expresarse por medio de los brazos colgando y con la cabeza hundida y hacia un lado. Por el contrario, las piernas separadas, los brazos en jarras y la inclinación lateral pueden expresar determinación.
- **Emociones: La postura puede reflejar emociones específicas.** Así, la indiferencia puede expresarse por medio de los hombros encogidos, los brazos erguidos o las manos extendidas; la ira, por medio de los puños apretados, la inclinación hacia delante o los brazos extendidos; el coqueteo, por medio del cruzar o descruzar las piernas, etc.
- **Acompañamiento del habla:** Los cambios importantes de la postura **se emplean para marcar amplias unidades del habla**, como cambiar de tema, dar énfasis y señalar el tomar o ceder la palabra.

Se han señalado **4 categorías posturales**:

1. **Acercamiento:** postura atenta comunicada por una inclinación hacia delante del cuerpo.
2. **Retirada:** postura negativa, de rechazo o de repulsa, que se expresa retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
3. **Expansión:** postura arrogante o despreciativa que se refleja en la expansión del pecho, el tronco recto o inclinado hacia atrás, la cabeza erguida y los hombros elevados.
4. **Contracción:** postura cabizbaja o de abatimiento que se caracteriza por un tronco inclinado hacia delante, una cabeza hundida, los hombros que cuelgan y el pecho hundido.

La orientación: El tipo de orientación espacial denota el grado de intimidad/formalidad de la relación. Cuanto más cara a cara es la orientación, más íntima es la relación y viceversa.

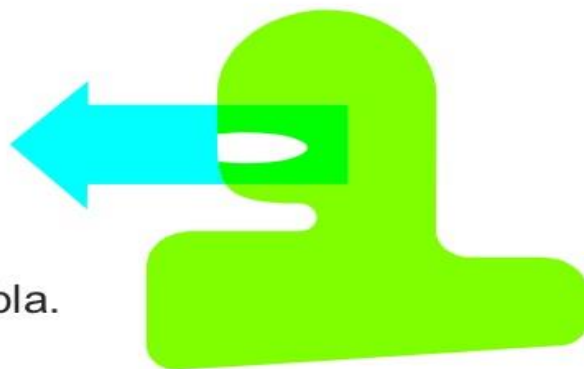
La distancia / el contacto físico: El grado de proximidad expresa claramente la naturaleza de cualquier interacción y varía con el contexto social. Dentro del contacto corporal, existen diferentes grados de presión y distintos puntos de contacto que pueden señalar estados emocionales, como miedo, actitudes interpersonales o un deseo de intimidad.

La apariencia personal: El desarrollo tecnológico actual permite modificar mucho el aspecto exterior de una persona (maquillaje, cirugía estética, peluquería, régimen de adelgazamiento, etc.). La ropa y los adornos desempeñan un papel importante en la impresión que los demás se forman de un individuo. Los componentes en los que se basan el atractivo y las percepciones del otro son el físico, la ropa, la cara, el pelo y las manos. El objeto de la modificación de la apariencia es la autopresentación ante los demás. El cambio de estilo del pelo es uno de los aspectos que más influyen en la apariencia personal. El atractivo físico puede ser un elemento importante en un primer momento, pero a la hora de establecer una relación más duradera son otros los elementos que tienen más peso.

COMPONENTES PARALINGÜÍSTICOS

Componentes paralingüísticos

- Latencia.
- Volumen.
- Timbre.
- Tono.
- Fluidez.
- Tiempo de habla.
- Claridad.
- Velocidad.



EL VOLUMEN DE LA VOZ: La función más básica del volumen consiste en hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial. El volumen alto de voz puede indicar seguridad y dominio. Sin embargo, hablar demasiado alto (que sugiere agresividad, ira o tosquedad) puede tener también consecuencias

negativas - la gente podría marcharse o evitar futuros encuentros -. Los cambios en el volumen de voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco de volumen no será muy interesante de escuchar.

LA ENTONACIÓN: La entonación sirve para comunicar sentimientos y emociones. Unas palabras pueden expresar esperanza, afecto, sarcasmo, ira, excitación o desinterés, dependiendo de la variación de la entonación del que habla. Una escasa entonación, con un volumen bajo, indica aburrimiento o tristeza. Un tono que no varía puede ser aburrido o monótono. Se percibe a las personas como más dinámicas y extrovertidas cuando cambian la entonación de sus voces a menudo durante una conversación. Las variaciones en la entonación pueden servir también para ceder la palabra. En general, una entonación que sube es evaluada positivamente (es decir, como alegría); una entonación que decae, negativamente (como tristeza); una nota fija, como neutral. Muchas veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir.

LA FLUIDEZ: Las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones son bastante normales en las conversaciones diarias. Sin embargo, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Demasiados períodos de silencio podrían interpretarse negativamente, especialmente como ansiedad, enfado o incluso, una señal de desprecio. Expresiones con un exceso de palabras de relleno durante las pausas (por ejemplo, "ya sabes", "bueno") o sonidos como "ah" y "eh" provocan percepciones de ansiedad o aburrimiento. Otro tipo de perturbación incluye repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

LA CLARIDAD: La claridad a la hora de hablar es importante. Si se habla arrastrando las palabras, a borbotones, con un acento o vocalización excesivos, uno se puede hacer más pesado a los demás.

LA VELOCIDAD: Hablar lentamente puede hacer que los demás se impacienten o se aburran. Por el contrario, si se hace con demasiada rapidez, uno puede no ser entendido.

EL TIEMPO DE HABLA: Este elemento se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo. El tiempo de conversación de una persona puede ser problemático por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información.

COMPONENTES VERBALES

EL CONTENIDO: El hablar se emplea para una variedad de propósitos como, por ejemplo, comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. **Las palabras empleadas dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está intentando lograr.** El tema o contenido del habla puede variar en gran medida. Puede ser íntimo o impersonal, sencillo o abstracto, informal o técnico. Algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta socialmente habilidosa han sido, por ejemplo, las expresiones de atención personal, los comentarios positivos, el hacer preguntas, los refuerzos verbales, el empleo del humor, la variedad de los temas, las expresiones en primera persona, etc.

Las habilidades sociales en la práctica profesional son fundamentales a la hora de buscar, encontrar y mantener un empleo, o desarrollar con éxito una profesión o un emprendimiento. Tanto las relaciones interpersonales como la comunicación, componentes cognitivos y de conducta o el entorno son claves en este aspecto. **La relación es una parte esencial de la actividad humana.**

Muchos de los problemas personales, en nuestra sociedad occidental están mediatizados por la relación con los otros.

El lenguaje en la comunicación

Albert Mehrabian descompuso en porcentajes el impacto de un mensaje con alto contenido emocional



Se trata de escuchar más allá de las palabras

INSTITUTO CRECIMIENTO COMO ACTITUD

Una conducta socialmente hábil implica **tres dimensiones**:

- ✓ **conductual** (tipo de habilidad),
- ✓ **personal** (variables cognitivas) y
- ✓ **situacional** (contexto ambiental).

Lazarus (1973) señalaba algunas aptitudes: la capacidad de saber decir no; la de solicitar peticiones y favores; expresar sentimientos, positivos o negativos; y poder iniciar, continuar y concluir conversaciones coherentes. A nivel empírico, se subraya el hacer y aceptar cumplidos, la posibilidad de juicio y desacuerdo o el saber aceptar las críticas ajenas. **La niñez es un período crítico en el aprendizaje de todas estas aptitudes.** El aislamiento social, temporal o prolongado, puede disminuirlas.

En el ámbito laboral son asimismo esenciales diversos tipos de comunicación, como la no verbal. En ella la mirada, la facilidad o no de mirar a los ojos del jefe o compañero juega un papel muy importante. Una intensa mirada refleja sentimientos más activos, de amistad, hostilidad, temor; mientras que el desviarla conlleva timidez, superioridad o sumisión -dicen que las mujeres miran más que los hombres-

La expresión facial es también relevante, indicadora de emociones, actitudes hacia los demás o deseo de entablar comunicación. Alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira o desprecio suelen manifestarse en el rostro. La sonrisa -cuando alguien nos cae bien o intentamos la conquista-, junto al parpadeo y la postura corporal -de acercamiento o retirada, tensión o distensión-, son otros tantos indicios de nuestras habilidades. **Con gestos expresamos lo que muchas veces no verbalizamos.** Los movimientos de piernas y de pies, la distancia o proximidad, el contacto físico -una palmada, por ejemplo- o el tono de la voz. La apariencia personal es fundamental. Muy importante, expresarse en público.

A HABILIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS

La habilidad en las relaciones humanas es semejante a otras habilidades, porque el éxito depende del entendimiento y del dominio de determinados principios generales básicos. **Como en otros campos, no sólo tiene uno que saber QUÉ hacer, sino también saber POR QUÉ lo está haciendo.**

INFLUIR EN LA GENTE ES UN ARTE, NO UN TRUCO.

Si usted se propusiera aprender algún truco específico para tener éxito en el trato con cada persona que conoce, estaría frente a una tarea imposible de realizar, del mismo modo que un pianista se enfrentaría a una tarea imposible si tuviera que aprender cada composición individual como algo totalmente nuevo y único en su género.

Lo que hace el pianista, en cambio, **es dominar determinados principios.** Aprende algunas cosas básicas sobre música. Practica ciertos ejercicios hasta que desarrolla destreza en el teclado. **Cuando ha dominado estas cosas básicas, puede tocar CUALQUIER pieza de música que se le ponga enfrente, con algo de práctica y aprendizaje adicionales.** Porque aunque cada pieza musical individual es diferente de todas las demás, sólo hay 88 teclas en el piano y sólo ocho notas en la escala.

En cuanto a la interacción entre las personas, **hay una ley psicológica que hace que los seres humanos reaccionen y respondan en forma igual a la actitud que asuma y a la forma en que obre el otro individuo.**

LAS RELACIONES HUMANAS Y EL TRABAJO

En la plenitud de su actividad, John D. Rockefeller dijo que *"la capacidad para tratar con la gente es un artículo que se puede comprar, como el azúcar o el café"*. Y agregó: *"Y pagaré más por esa capacidad que por cualquier otra"*.

"Cuando la Oficina de Orientación Vocacional de la Universidad de Harvard realizó un estudio de miles de hombres y mujeres que habían sido despedidos, encontró que, por cada persona que había perdido su empleo por no cumplir con el trabajo, dos personas lo habían perdido por no tener éxito en el trato con los demás".

"El porcentaje resultaba todavía mayor en un estudio presentado por el Dr. Albert E. Wiggam, en su columna *'LET'S EXPLORE YOUR MIND'* (*'Exploremos su mente'*). **De 4.000 personas que perdieron su empleo en un año, solamente el 10%, o sea 400, fracasaron por incompetencia. El 90%, o sea 3.600 personas, sufrieron un fracaso porque no habían desarrollado la personalidad para tener éxito en el trato con otros"**.

FUENTES:

- **HABILIDADES SOCIALES:**
https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidades_sociales
- **HABILIDADES BLANDAS:**
https://es.wikipedia.org/wiki/Soft_skills
- **QUE SON LAS HABILIDADES SOCIALES.**
<https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- **QUE SON LAS HABILIDADES SOCIALES.**
<https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/habilidades-sociales/>
- **La terapia del reflejo condicionado de A. Salter.**
<https://psicologiyamente.com/clinica/terapia-reflejo-condicionado-salter>