

HABILIDADES SOCIALES

El arte de relacionarse con los demás

¿Quién no conoce a alguien que cae bien a todo el mundo y que se muestra siempre tolerante y no hiere a nadie a pesar de que acostumbra decir lo que piensa?

Algunos afortunados tienen estas habilidades sociales de forma natural, casi innata, y las aplican cotidianamente sin esfuerzo alguno.

Pero ello no nos debe desanimar, porque el más común de los mortales puede también aprender a comunicarse mejor.

I. Concepto de habilidades sociales

Las habilidades sociales (HH.SS.) son una serie de conductas y gestos que expresan sentimientos, actitudes, deseos y derechos del individuo, siempre de una manera adecuada y de modo que resuelven satisfactoriamente los problemas con los demás.

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

Las HHSS son las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma eficaz y mutuamente satisfactorias. Es una conducta que se aprende, si aprendemos podemos, entonces, modificarlo. Por ejemplo: no somos tímidos, sino que hacemos conducta de tímidos. La conducta la podemos aprender por observación, ensayo-error o instrucción.

Cuando no tenemos HH.SS.:

- Nos “cortamos” al hablar, no sabemos pedir un favor, no podemos comunicar lo que sentimos, no sabemos resolver situaciones con los amigos o la familia...

¿Y cuáles son las habilidades necesarias para cada momento?

- Existen unas HH.SS. básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas. Cada situación requerirá mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y de la dificultad de la misma.

De esto podemos sacar varios conceptos importantes que tenemos que tener en cuenta cuando hablamos de HH.SS. y cuando examinamos cómo nos compartamos:

Contexto interpersonal en el que nos desenvolvemos. Tenemos que tener presente:

- el contexto,
- con quién,
- cuando y
- cómo se emiten las respuestas habilidosas.

Respetando conductas de los demás

Tan habilidoso es expresar un cumplido cómo aceptarlo de la forma adecuada.

La forma como reaccionamos a las conductas de los demás tiene siempre sus consecuencias.

Resuelve y minimiza los problemas

Las habilidades sociales están orientadas a un objetivo. Estos objetivos pueden ser de varios tipos:

- A. Materiales. Efectividad en los objetivos.
- B. De mantenimiento o mejora de la relación. Efectividad de la relación.
- C. Para mantener la autoestima - Efectividad en el respecto a uno mismo.



II. La comunicación

Las HH.SS. se “ponen en juego” mediante la comunicación. La comunicación es el fundamento de toda la vida social. Si se suprime en un grupo social, el grupo deja de existir. Las personas establecemos intercambios de ideas, sentimientos, emociones... La comunicación es la acción de compartir, de dar una parte de lo que se tiene.

El proceso de comunicación tiene dos componentes: una parte de la comunicación es verbal (todo lo que se comunica por medio de términos escritos o hablados); otra parte de la comunicación es no verbal (todas las sensaciones que el hombre puede concebir con independencia de las palabras).

Es imposible no comunicar, de forma continua estamos emitiendo conductas, que en los otros provocan el efecto de un mensaje. Incluso en ocasiones en que decidimos “no comunicar”.

La **COMUNICACIÓN NO VERBAL** se define por el “cómo se dice”: gestos, expresiones faciales, movimientos, espacios... Comunicamos a través de la forma como nos mostramos, cómo nos sentamos, si miramos a la cara, hablamos alto o bajo...



A veces puede haber contradicciones entre nuestra comunicación verbal y no verbal, pudiendo generar confusiones en la otra persona:



Los indicadores no verbales más importantes son:

- Referidos a la cabeza:
 - Expresión facial
 - Movimientos de cabeza
 - Contacto visual
- Referidos al cuerpo:
 - Movimientos espontáneos (gestos de brazos, manos...)
 - Contacto físico
 - Postura
 - Distancia

- Paraverbales:
 - Volumen: alto/bajo
 - Tono: modulaciones e inflexiones de la voz
 - Ritmo
 - Pausas

Para ver un EJERCICIO PRÁCTICO de esto podemos hacer un juego de intentar expresar distintas emociones sólo con el rostro y que los demás tengan que averiguar qué emoción transmitimos: alegría, tristeza, rabia, pena, sospecha, miedo, sorpresa, enfado, vergüenza, aburrimiento...

HABILIDADES DE ESCUCHA ACTIVA

En la comunicación es fundamental la Escucha Activa, que nos permite informarnos mejor de lo que nos están contando y mostrar que atendemos y estamos interesados o bien que no nos interesa.

Podemos comprobar también si nos comprenden o no, o bien entender el momento de la conversación y saber cuándo es nuestro turno.

- Componentes no verbales:
 - Contacto visual: mirada directa
 - Expresión facial de interés
 - Postura incorporada
 - Incentivos y señales para el que habla, sonrisa, movimientos afirmativos
- Componentes verbales:
 - Paráfrasis: repetir sus palabras
 - Murmullos de aprobación o negación: "sí", "ya"...
 - Palabras de reafirmación: "ya veo", "claro"...
- Componentes paraverbales:
 - Resúmenes aclaratorios: "o sea que"...
 - Preguntas para aclarar: "¿así que?", "¿pero no?"
 - Empatizar, ponerse en su lugar: "Te comprendo", "te entiendo"...

EJERCICIO PRÁCTICO: Siguiendo los consejos dados ponemos en práctica la escucha activa mediante ensayo de conducta: Formamos parejas o pequeños grupos que charlen sobre el tema que queramos y nos fijamos tanto en las señales no verbales como en lo dicho, teniendo que contar al final lo que el otro ha dicho.

III. Habilidades de conversación

Es importante cuando nos relacionamos con personas que no conocemos, saber iniciar conversaciones que nos ayude a "romper" ese silencio embarazoso que en muchas ocasiones no sabemos cortar y que nos puede impedir conocer a personas especiales o que tienen mucho que aportarnos. ¿Qué estilo hemos de usar para hablar con otros? Intentaremos ver conductas que nos ayuden a olvidarnos de esos miedos y temores.

Iniciar y mantener conversaciones

Hay una serie de aspectos previos a tener en cuenta:

- Tener claro y definido un objetivo
- Olvidar los miedos ("seguro que no me hacen caso", "me voy a poner nervioso"...)
- Concordancia entre conducta verbal y no verbal

- Componentes no verbales:

- Sonreír
- Contacto visual
- Contacto físico (si procede)

- Componentes verbales:

- Emitir una frase corta que llame la atención, seguida de una pregunta. Por ejemplo: "Está bien la fiesta, ¿verdad?"

Hacer preguntas nos pueden ayudar a iniciar y mantener conversaciones, además nos permite conocer mejor a la otra persona.

Hay preguntas cerradas que nos inducen a respuestas muy concretas. También encontramos las preguntas

abiertas que dan lugar a respuestas más amplias y personales.

Para concluir, tenemos que tener en cuenta en nuestras conversaciones los turnos de palabra, cambiar de tema, ceder la palabra, manejar los silencios...

EJERCICIOS PRÁCTICOS

- Practicar en parejas y grupos, cómo iniciar una conversación en distintos contextos y con gente diferente.
- Pasar en un grupo una pelota de unos a otros, dejando tiempo para iniciar y mantener una conversación. Cuando la pelota cambia de persona, cambiamos también de tema, recuperamos uno ya hablado o continuamos la conversación. Es decir, cada vez que la pelota llegue a una persona, cambiamos tema o seguimos con el anterior.

IV. La asertividad

La asertividad es la capacidad de un individuo para expresar de manera directa sus opiniones, sentimientos, necesidades y derechos sin amenazar a los demás y sin sentirse molesto.

Existen tres tipos de conducta distintos y con claras diferencias:

Pasivo:

En general son personas que evitan situaciones problemáticas, acceden a las demandas de los demás, aislados, retraídos, tímidos... Esta respuesta pasiva puede crear sentimientos de insuficiencia, inferioridad, timidez, aislamiento...

Tiene características concretas:

- Volumen de voz baja
- Silencios
- Tartamudeos
- Habla poco fluida
- Baja autoestima
- Ansiedad

4

En resumen, cuando permite que los demás le pisen, cuando no defiende sus intereses y cuando hace todo lo que le piden sin importar lo que piense o sienta al respecto.

Agresivo:

Esta conducta está en el extremo opuesto de los pasivos, son aquellas personas que hacen cosas y obtienen metas dañando a los demás. Por lo general no tienen control sobre sí mismo, es irritable, desafía a la autoridad, tiene necesidad de llamar la atención. Consigue sus objetivos a costa del otro y no respeta los derechos de los demás.

Sus características son:

- Volumen de voz elevado
- Habla tajante
- Manos tensas
- Interrupciones
- Insultos y amenazas.

En resumen, son actitudes que significan agredir a los demás sin tener en cuenta sus sentimientos: pelea, amenaza, acusación,...

Asertivo:

Supone la expresión de los propios sentimientos y la defensa de los derechos personales. Las características son:

- Mirada directa
- Tono y volumen adecuado
- Seguridad
- Relajación corporal
- Expresar lo que se desea con claridad y repetirlo si hace falta
- No discutir ni contraatacar
- No poner excusas

Resumiendo, aquel que defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de él.

Vamos a ver algún ejemplo:

Un compañero de trabajo te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación. Tu compañero acaba de pedirte que hagas algo de su trabajo. Tú le contestas:

Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar. (CONDUCTA PASIVO)

Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado. (CONDUCTA AGRESIVA)

No, Pepe/Ana. No voy a hacer nada más de tu trabajo. Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo. (CONDUCTA ASERTIVA).

Una persona (o familia) desconocida se acaba de mudar al piso de al lado. Quieres conocerlos.

Sonríes al tiempo que tu vecino/a se acerca, pero no dices nada. (CONDUCTA PASIVA).

Te acercas a su puerta y dices: ¡Hola! Soy Antonio/Carmen. Vivo en el piso de al lado. Bienvenidos a la casa. Me alegro de conocerles. (CONDUCTA ASERTIVA).

Miras a los vecinos por la ventana. (CONDUCTA AGRESIVA).

En definitiva, la ASERTIVIDAD es la conducta socialmente más deseable en nuestras relaciones y la que nos puede dar mayor confianza y autoestima en nuestra vida diaria y en nuestras formas de relacionarnos con los demás.

V. Seis grupos y cincuenta actividades

Ahora para terminar pasamos a exponer en 6 grupos diferenciados, 50 habilidades sociales. Lo que hemos visto hasta ahora ha sido una breve explicación sobre aquellas habilidades que más nos pueden ayudar en nuestra labor como voluntarios, las referidas a la comunicación y la escucha.

Grupo I. Primeras habilidades sociales

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las «gracias».
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

Grupo II. Habilidades sociales avanzadas

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

Grupo III. Habilidades relacionadas con los sentimientos

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autorrecompensarse.

Grupo IV. Habilidades alternativas a la agresión

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Empezar el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

Grupo V. Habilidades para hacer frente al estrés

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después de un juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.

Grupo VI. Habilidades de planificación

43. Tomar decisiones.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
46. Determinar las propias habilidades.
47. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea.

VI. Cuestionario de habilidades sociales

Todas las personas poseemos y hemos aprendido a lo largo de nuestra existencia y en diferentes situaciones a manejarnos adecuadamente. Sin embargo, siempre echamos de menos alguna habilidad concreta. Para saber cual debes desarrollar, te presentamos un sencillo cuestionario. Toma la lista y califícate de 1 a 10 en cada habilidad de cada grupo.

1 = nada desarrollada;

De 2 a 4 = aumento en la capacidad pero sigue existiendo deficiencia.

5 = pasable en algunas situaciones pero escasa y no satisfactoria

6 a 10 = aumenta la capacidad y el aprendizaje.

La perfección no se puede conseguir. El tener la habilidad no quiere decir que siempre lo hagamos bien, aunque las posibilidades de ello aumentan. Si en la autoevaluación consigues situaciones bajas, no te alarmes. Como todo aprendizaje, aunque cueste más tiempo, se puede adquirir.

I. Primeras habilidades sociales

1. Escuchar: ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?
2. Iniciar una conversación: ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?
3. Mantener una conversación: ¿Habla con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?
4. Formular una pregunta: ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?
5. Dar las «gracias»: ¿Permite que los demás sepan que le agradece los favores, etc.?
6. Presentarse: ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?
7. Presentar a otras personas: ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?
8. Hacer un cumplido: ¿Dice que le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?

II. HH.SS. Avanzadas

9. Pedir ayuda: ¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?
10. Participar: ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?
11. Dar instrucciones: ¿Explica con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica?
12. Seguir instrucciones: ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?
13. Disculparse: ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?
14. Convencer a los demás: ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?

III. HH.SS. Relacionadas con los sentimientos

15. Conocer los propios sentimientos: ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?
16. Expresar los sentimientos: ¿Permite que los demás conozcan lo que siente?
17. Comprender los sentimientos de los demás: ¿Intenta comprender lo que sienten los demás?
18. Enfrentarse con el enfado de otro: ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?
19. Expresar afecto: ¿Permite que los demás sepan que él se interesa o se preocupa por ellos?
20. Resolver el miedo: ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?
21. Autorrecompensarse: ¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?

IV. Habilidades alternativas a la agresión

22. Pedir permiso: ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?
23. Compartir algo: ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?
24. Ayudar a los demás: ¿Ayuda a quien lo necesita?
25. Negociar: ¿Llega a establecer un sistema que satisfaga tanto él mismo como a quienes sostienen posturas diferentes?
26. Emplear el autocontrol: ¿Controla su carácter de modo que no se le «escapan las cosas de la mano»?
27. Defender los propios derechos: ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura?
28. Responder a las bromas: ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?
29. Evitar los problemas con los demás: ¿Se mantiene al margen de situaciones que le pueden ocasionar problemas?
30. No entrar en peleas: ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?

V. Habilidades para hacer frente al estrés

31. Formular una queja: ¿Les dice a los demás cuándo han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución?
32. Responder a una queja: ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?
33. Demostrar deportividad después de un juego: ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?
34. Resolver la vergüenza: ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado: ¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?
36. Defender a un amigo: ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?
37. Responder a la persuasión: ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?
38. Responder al fracaso: ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y qué puede hacer para tener más éxito en el futuro?
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios: ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?
40. Responder a una acusación: ¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y, luego, piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?
41. Prepararse para una conversación difícil: ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?
42. Hacer frente a las presiones del grupo: ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?

VI. Habilidades de planificación

43. Tomar iniciativas: ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?
44. Discernir sobre la causa de un problema: ¿Reconoce, si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?
45. Establecer un objetivo: ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?
46. Determinar las propias habilidades: ¿Es realista cuando debe dilucidar cómo puede desenvolverse en una determinada tarea?
47. Recoger información: ¿Resuelve qué necesita saber y cómo conseguir la información?
48. Resolver los problemas según su importancia: ¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?
49. Tomar una decisión: ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?
50. Concentrarse en una tarea: ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?