

HABILIDADES SOCIALES

Habilidades sociales

INDICE

/ 1. Introducción y contextualización práctica

3

/ 2. ¿Qué son las habilidades sociales?

4

/ 3. Componentes de las habilidades sociales

4

/ 4. La conducta asertiva

5

/ 5. La conducta pasiva y la conducta agresiva

5

5.1. Ejemplo de estilos de comunicación

6

/ 6. Aprendizaje de las habilidades sociales

6

/ 7. Déficits y causas en las habilidades sociales

7

/ 8. Caso práctico 1: “Mi primera entrevista de trabajo”

7

/ 9. Caso práctico 2: “Ángela y la madre que va yoga”

8

/ 10. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

8

/ 11. Bibliografía

8

OBJETIVOS

Conocer la definición de habilidades sociales.

Conocer los componentes de las habilidades sociales.

Conocer las características de la conducta asertiva, pasiva y agresiva.

Saber cómo se produce el aprendizaje de las habilidades sociales.

Conocer las causas de los déficits en las habilidades sociales.

/ 1. Introducción y contextualización práctica

En el primer tema del módulo Habilidades Sociales vamos a conocer el concepto de habilidades sociales, cómo se aprenden y cuáles son las causas de sus déficits.



Fig 1. Sistema músculo-esquelético



/ 2. ¿Qué son las habilidades sociales?

Nuestra interacción con el mundo y aquellos que nos rodean, comienza desde el momento en que nacemos. Nuestra existencia está marcada por la pertenencia a diferentes grupos, la familia, el colegio, el trabajo, etc. Por lo tanto, relacionarnos es prácticamente inevitable y si estas relaciones, además, se llevan a cabo de una manera eficiente, serán motivo de bienestar personal.

V. E. Caballo (1993)¹ define las habilidades sociales como: *“El conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un 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 reduce las probabilidades de futuros problemas”*.

En definitiva, las habilidades sociales no son más que las **destrezas necesarias para relacionarnos** de manera exitosa. De la conceptualización de habilidades sociales extraemos las siguientes características:

- Estas destrezas se adquieren a través del aprendizaje.
- Se manifiestan siempre que hay una interacción social.
- Tienen componentes conductuales, cognitivos y fisiológicos.

/ 3. Componentes de las habilidades sociales

- **Componentes conductuales.** Se refieren a la conducta observable, es decir, la manera particular que tenemos de responder ante las distintas situaciones. Forman parte de ellos los componentes verbales (habla, conversación, retroalimentación etc.), los componentes no verbales (mirada, sonrisa, postura, gestos, etc.), los componentes paralingüísticos (voz, fluidez, etc.) y los componentes mixtos (mensaje afectivo, escucha activa, elementos ambientales, etc.).
- **Componentes cognitivos.** Hacen referencia a las interpretaciones que las personas hacemos de las situaciones. Forman parte de ellos, entre otros, los estereotipos, las creencias irracionales, el conocimiento de las costumbres sociales, las expectativas personales, la capacidad de autorregulación o la percepción sobre el ambiente de comunicación.
- **Componentes fisiológicos.** Determinadas manifestaciones fisiológicas como la frecuencia cardíaca, la respuesta electrodermal o la frecuencia respiratoria pueden utilizarse para estudiar las habilidades sociales. Indicadores fisiológicos como el temblor, la sudoración, el aumento de la frecuencia cardíaca o el dolor de estómago, pueden denotar una falta de estas habilidades.

1. Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.



/ 4. La conducta asertiva

Como hemos visto en el apartado anterior, las habilidades sociales tienen tres componentes, cognitivos, conductuales y fisiológicos. El componente cognitivo va a determinar en gran medida la conducta manifiesta asociada. Esta conducta podrá ser asertiva o no asertiva.

Entendemos la conducta como la **manera particular que tiene una persona de comportarse**, actuar o dar una respuesta en una situación determinada. La conducta asertiva es según Alberti y Emmons (1978)² “aquella que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los demás”.

En este sentido, una persona que tiene éxito en sus relaciones sociales, tenderá a hacer una valoración positiva de sí misma, revirtiendo este aspecto de forma positiva en su autoestima y la seguridad que tiene en sí misma. La respuesta a una conducta asertiva sería: “Esto es lo que pienso, esto es lo que siento y así veo la situación”.

• Hacer cumplidos. • Aceptar cumplidos. • Hacer peticiones. • Expresar amor, agrado y afecto. • Iniciar y mantener conversaciones. • Defender los propios derechos.	• Rechazar peticiones. • Expresar opiniones personales. • Petición de cambio de conducta del otro. • Disculparse o admitir ignorancia. • Afrontar las críticas.
--	---

V. E. Caballo (1993)³ establece las siguientes conductas habilidosas socialmente:

Tabla 1. Conductas habilidosas.

/ 5. La conducta pasiva y la conducta agresiva

Los dos extremos de la conducta asertiva serían, por un lado, la conducta pasiva y, por otro, la conducta agresiva.

Las personas que ejercen una **conducta pasiva** a menudo no saben cómo defender sus opiniones o temen hacerlo por miedo a perder sus amistades o a la valoración que hagan de ella. En este caso, la propia persona está transgrediendo sus derechos al no ser capaz de manifestar sus sentimientos y opinión sobre las cosas.

Por otro lado, están aquellas personas que sí son capaces de manifestar sus sentimientos y opiniones pero que tienden a hacerlo de manera inadecuada. Por lo tanto, estamos ante personas que no solo manifiestan sus opiniones o pensamientos de manera inadecuada, sino que, además, impiden a las demás ejercer el derecho a manifestar los suyos.

2. Alberti, R. E. y Emmons, M. L. (1978). Your perfect right: A guide to assertive behavior. San Luis Obispo, California: Impact.

3. Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.



5.1. Ejemplo de estilos de comunicación

A continuación, exponemos algunas de las principales diferencias de los tres estilos de comunicación, según V.Caball

Estilo pasivo	Estilo asertivo	Estilo agresivo
Conducta no verbal Ojos que miran hacia abajo. Voz baja. Vacilaciones. Gestos desvalidos. Negando importancia a la situación. Se retuerce las manos. Postura hundida.	Conducta no verbal Contacto de voz directo. Habla fluida. Gestos firmes. Postura erecta, mensajes en primera persona. Honesto/a. Verbalizaciones positivas. Respuestas directas a la situación. Manos sueltas.	Conducta no verbal Mirada fija. Voz alta. Habla fluida/rápida. Enfrentamientos. Gestos de amenaza. Postura intimidatoria. Deshonesto/a. Mensajes impersonales.
Conducta verbal Quizá...; Supongo...; Me pregunto si podríamos...; Te importaría mucho...	Conducta verbal Pienso...; Siento...; Quiero...; Hagamos...; ¿Cómo resolveresto...?; ¿Qué piensas...?; ¿Qué te parece...?	Conducta verbal Harías mejor en...; Haz...; Ten cuidado...; Debes estar bromeando...; Si no lo haces...; No sabes...; Deberías...
Efectos Conflictos interpersonales. Depresión. Desamparo. Imagen pobre de uno mismo. Se hace daño a sí mismo.	Efectos Resuelve los problemas. Se siente a gusto con los demás. Se siente satisfecho. Se siente a gusto consigo mismo	Efectos Conflictos interpersonales. Culpa. Frustración. Imagen pobre de sí mismo. Hace daño a los demás.

Tabla 2. Estilos de comunicación

/ 6. Aprendizaje de las habilidades sociales

Al hablar de habilidades sociales nos referimos a un repertorio de destrezas o conductas no innatas, es decir, son aprendidas. Este aprendizaje se puede producir a través de los siguientes mecanismos:

- **Por experiencia directa:** Si al llevar a cabo una conducta de interacción esta es reforzada, tenderá a repetirse. Por el contrario, si la conducta es castigada o ignorada, se irá debilitando hasta llegar a desaparecer.
- **Por observación:** Mediante el aprendizaje vicario (observación de modelos), aprendemos a imitar conductas que vemos en otros (padres, hermanos, amigos, etc.).
- **Mediante instrucciones:** El aprendizaje se produce a través de instrucciones directas que tienen la intención de enseñar. Un ejemplo de ello sería cuando enseñamos a un niño/a a dar las gracias al recibir un regalo.
- **Por retroalimentación interpersonal:** Se produce a través de la información que otras personas nos dan sobre nuestro comportamiento. Para que una retroalimentación sea efectiva, debe centrarse en lo que se ha hecho correctamente, y en caso de que se haya hecho una conducta inadecuada, debe señalarse esta a la vez que se muestra la conducta oportuna.



/ 7. Déficits y causas en las habilidades:

En ocasiones mostramos dificultades para iniciar o mantener una conducta asertiva, sustituyéndola por aquellas que son agresivas o pasivas. Las conductas agresivas se pueden manifestar de dos formas. De manera explícita, mediante golpes, insultos, etc.; o implícita a través de calumnias, violación de la intimidad, exigencias, etc.

En cualquier caso, las personas que presentan déficits en las habilidades sociales vivirán todas aquellas situaciones que impliquen interacción con otras personas con un elevado estrés. Y es que muchos casos de baja autoestima, ansiedad, depresión e incluso conductas delictivas pueden tener su origen en este déficit.

Las principales causas de estos déficits son:

- **Falta de aprendizajes.** Las habilidades sociales se van produciendo a través del proceso de socialización, a través de procesos de imitación y refuerzo de estas conductas, pero cuando hay una ausencia de estos modelos, o bien estas conductas no han sido reforzadas, este repertorio de habilidades se ve afectado.
- **Dificultad para ponerlos en práctica.** En otras ocasiones conocemos la conducta apropiada, pero carecemos de recursos para ponerlos en práctica. En este sentido, características de la personalidad como la timidez, factores emocionales como la baja autoestima o cognitivos como pensamientos distorsionados, juegan un papel importante.

/ 8. Caso práctico 1: “Mi primera entrevista de trabajo”

Planteamiento: Julia es una joven de 25 años, está muy ilusionada porque por fin ha sido seleccionada para su primera entrevista de trabajo en una cadena nacional de centros deportivos. No cabe duda de que en esta situación Julia deberá hacer uso de las habilidades sociales que posee, ya que deberá interactuar con otra persona de forma exitosa. Al ser su primera entrevista de trabajo, Julia está muy nerviosa y piensa que no le van a dar el puesto porque no tiene experiencia alguna. Una característica de la personalidad de Julia es la timidez, motivo por el cual piensa que no será capaz de responder adecuadamente a las preguntas. Llega el momento de la entrevista y Julia tiene mucha tensión, comienza a sudar y nota como aumentan sus palpitaciones. Aun así, mantiene en todo momento el contacto ocular, una postura erecta y una sonrisa que denotan mucha seguridad en sí misma.

Nudo: ¿Qué componentes de las habilidades sociales se manifiestan en la situación a la que se enfrenta Julia? ¿Cuáles son las manifestaciones de estos componentes?

Desenlace: En este caso se ponen de manifiesto los tres elementos componentes de las habilidades sociales. Por un lado, el componente cognitivo son los pensamientos y la valoración que Julia hace sobre la situación aún antes de que esta se produzca; por ejemplo, piensa que no le van a dar el puesto porque no tiene experiencia, o que su timidez no le permitirá enfrentarse con éxito a la entrevista. El componente conductual sería el contacto ocular, su postura corporal, la sonrisa, etc. El componente fisiológico, la sudoración y las palpitaciones.

/ 9. Caso práctico 2: “Ángela y la madre que va yoga”

Planteamiento: Ángela trabaja en un centro deportivo como profesora de yoga. Un día, una alumna no está muy contenta con la atención recibida en las clases y comienza a gritarle con insultos y amenazas. Ángela que siempre ha sido un poco tímida, hace un intento de calmarla, pero ella se lo impide no dejándola hablar. Una vez ya fuera, siente mucha vergüenza, el centro está lleno de personas todo el mundo observa la situación porque sigue increpándole. Ángela baja la cabeza y se va de la sala donde está ocurriendo todo.

Nudo: ¿Qué estilo de conducta adopta la alumna? ¿Y Ángela? ¿Qué comportamientos denotan estos estilos de conducta? ¿Crees que Ángela y la alumna presentan déficits en las habilidades sociales? ¿Qué causas han podido determinar estos déficits?

Desenlace: La alumna adopta un estilo de conducta agresivo, muestra de ello, son los insultos, amenazas y el tono de voz elevado. Además, su conducta no es asertiva, ya que impide a Ángela expresar su opinión. El estilo de conducta de Ángela es pasivo ya que no se esfuerza por transmitir su opinión. Por lo tanto, ambas presentan déficits en las habilidades sociales. Las causas podrían ser el no haber tenido modelos de conducta asertiva, o bien, porque sus conductas asertivas no han sido reforzadas, es decir, ha habido una falta de aprendizaje. Por otro lado, una posible causa puede ser la dificultad para ponerlos en práctica, por características de personalidad, en el caso de Ángela, su timidez, por ejemplo.



Fig. 4. Caso práctico 2.

/ 10. Resumen y resolución del caso práctico de la unidad

En este tema nos hemos acercado al concepto de habilidades sociales. Ahora sabemos que la conducta asertiva es la base de las mismas y que este conjunto de destrezas son adquiridas mediante el aprendizaje, de tal manera que los déficits en dicha conducta tienen su origen, en gran medida, en un aprendizaje inadecuado o la ausencia del mismo. En definitiva, llevar a cabo un comportamiento asertivo tendrá notables beneficios en nuestro bienestar emocional y nos hará disfrutar de las relaciones con otras personas, ya sean conocidas o no.

R

/ 11. Bibliografía

Aberti, R. E. y Emmons, M. L. (1978). *Your perfect right: A guide to assertive behavior*. San Luis Obispo, California: Impact.

Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Castillo, S. y Sánchez, M. (2009). *Habilidades sociales*. Barcelona:

Altamar. Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.