

# Habilidades personales y sociales

## Definición de habilidad personal y social

No hay una única definición de habilidad social y personal puesto que engloba un conjunto variado de aspectos tales como (comportamientos, pensamientos y emociones, etc.) de relación interpersonal.

Las habilidades sociales forman un conjunto de estilos y hábitos de relación que permiten mantener un nivel adecuado de relación interpersonal. Las habilidades sociales permiten que una persona se relacione de manera constructiva con los demás: un déficit en este tipo de habilidades se puede concretar en mostrarse agresivo, muy permisivo, expresar de forma incorrecta los sentimientos, actuar de forma intransigente etc., ello tiene consecuencias negativas en el ámbito social y más concretamente en el laboral.

Las habilidades sociales están constituidas por un conjunto de capacidades o destrezas que son necesarias para desarrollar de manera competente alguna tarea interpersonal; son conductas aprendidas, aceptadas socialmente y que facilitan la interacción y comunicación con los demás.

**“Las habilidades sociales son capacidades o destrezas que permiten que una persona se relacione de manera competente con los demás”.**

Poseer las habilidades sociales suficientemente desarrolladas guarda una relación directa con la calidad de vida y el ámbito personal y profesional; las habilidades personales y sociales permiten una interacción positiva con las demás personas, en los ámbitos personal y laboral.

La empresa es un mundo de relaciones en el que se produce una interacción continua entre diferentes personas, por ello tiene gran importancia desarrollar comportamientos ajustados socialmente en la forma de relacionarse.

Las habilidades sociales están en continuo cambio y evolución y se van conformando a través del aprendizaje que se va adquiriendo con las propias experiencias y con la observación de otros comportamientos.

A continuación se citan a modo de ejemplo, algunas de las definiciones más conocidas del concepto de habilidad social a lo largo del tiempo:

- Libet y Lewinsohn (1973): “es la capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de forma que uno sea castigado o ignorado por los demás”.

-Linehan (1984): “la capacidad compleja para emitir conductas o patrones de respuesta que maximicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada (efectividad en los objetivos), mientras que al mismo tiempo maximizan las ganancias y minimizan las pérdidas en la relación con otras personas (efectividad en la relación) y mantiene la propia integridad y sentido de dominio (efectividad en el respeto a uno mismo)”.

- Caballo (1986): “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 resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

- Furnham (1992): "...las capacidades o aptitudes empleadas por un individuo cuando interactúa con otras personas en un nivel interpersonal".
- García Saiz y Gil (1995): "... comportamientos aprendidos que se manifiestan en situaciones de interacción social, orientados a la obtención de distintos objetivos, para lo cual han de adecuarse a las exigencias situacionales".
- Monjas (1999): "... 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.
- Gismero (2000): "el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo".
- Pastor (2006): "habilidades específicas que capacitan a una persona para ejecutar una tarea concreta de modo exitoso".



Aunque estamos viendo que existen múltiples definiciones del concepto de "habilidad social", es posible extraer algunas características comunes a la mayor parte de las definiciones y que son aceptadas de manera general por la mayoría de autores.

Entre estas características principales están las siguientes:

- Las habilidades sociales son conductas aprendidas y, en consecuencia, pueden ser enseñadas. Normalmente se adquieren a través del aprendizaje

por observación, imitación, información y ensayo.

- Se ponen de manifiesto en situaciones interpersonales de relación social (situaciones de interacción).
- Son conductas socialmente aceptadas (son adecuadas a las normas legales, sociales y morales del contexto en el que se dan).
- Se orientan a obtener refuerzos sociales o auto-refuerzos.
- Facilitan a la persona, que las posee, la consecución de sus objetivos.
- No dañan a las personas que le rodean.

## Habilidades innatas

Generalmente no se admite la dicotomía entre lo innato y lo adquirido al hablar de las características de una persona. La postura más aceptada es la de considerar que las habilidades surgen de la interacción entre las características genéticas (o innatas) con las que la persona nace y el ambiente (entendido como experiencia y aprendizaje) en el que se desarrolla.

Desde este punto de vista, la predisposición para desarrollar ciertas habilidades podría tener un componente innato, si bien el que se desarrollen en mayor o menor medida va a depender del contexto social y de las experiencias que vaya teniendo la persona a lo largo de la vida.

Como se ha visto en las principales definiciones de habilidad social, en ésta tendría un mayor peso el aprendizaje que la genética.

## Conductas aprendidas

Existe consenso en admitir que la utilización del término habilidad lleva implícito que este tipo de habilidades no son tanto una característica de la personalidad heredada como un conjunto de comportamientos que se pueden aprender y que han sido adquiridos.

La conducta aprendida es aquella que se deriva de la experiencia de la persona con el medio en el que vive y se adquiere como consecuencia de la práctica.

### ACTIVIDAD

#### Define y completa:

La conducta aprendida es aquella..... y se adquiere.....

Las habilidades surgen de la ..... entre las características..... con las que la persona nace y el .....

## Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral

Aunque se puede afirmar que todas las habilidades sociales tienen interés ya que permiten el ajuste de las personas a las situaciones de interacción social (ya sean éstas personales o profesionales), existen determinadas habilidades que facilitan de forma decisiva el ajuste en el entorno laboral.

Para cada una de estas competencias se ofrece una definición y se desglosa en cuatro niveles de desarrollo; en cada uno de los niveles, se ofrecen comportamientos concretos que sirven para evaluar el grado en el que se posee determinada competencia y sirve además como pauta para el desarrollo en la misma.

Entre estas habilidades se encuentran la empatía, el trabajo en equipo, la iniciativa, la negociación, la comunicación, etc.

### Iniciativa

La Real Academia de la Lengua Española, en su vigésimo segunda edición define la iniciativa como “la acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar”.

La iniciativa va más allá de pensar en lo que habría que hacer en el futuro, es la predisposición a actuar de forma proactiva. En definitiva, la iniciativa supone “hacer que las cosas pasen”.

“Tomar la iniciativa no significa ser molesto, agresivo o insistente. Lo que significa es reconocer nuestra propia responsabilidad para hacer que las cosas sucedan”. (Stephen Covey).

Desde este punto de vista, la proactividad sería el elemento definitorio de la iniciativa; aunque el concepto de proactividad está sumamente extendido en el mundo laboral, es un término que no se encuentra en el diccionario.

Para aclarar el concepto, empezamos señalando que existen dos maneras de afrontar las situaciones: reactiva y proactiva.

Imaginemos dos trabajadores/as que trabajan en un entorno laboral similar, desempeñando unas funciones parecidas; la primera de ellas, pone en marcha nuevas acciones, genera cambios, se cuestiona la forma en la que se hacen las cosas...; por el contrario, la segunda, se conforma con la situación que tiene, e incluso cuando no se obtienen los resultados esperados, no hace nada para cambiarlo.

La primera persona estaría actuando de una manera proactiva, mientras que la segunda lo haría de forma reactiva.

Las personas proactivas actúan por valores ante las cosas que suceden a su alrededor y reaccionan de la manera que ellas han decidido ante estos estímulos; además se dedican a aquellas cosas sobre las que pueden influir haciendo algo.

**La proactividad se puede entender como una capacidad para analizar las tendencias y anticiparse a ellas, adelantándose a los problemas antes de que estos se presenten; aquellas personas con una actitud proactiva van “por delante” y sin que nadie les obligue, buscan de forma permanente nuevas maneras de hacer las cosas.**

Alguien **proactivo** es entusiasta y optimista, cuenta con valores y principios y actúa en consecuencia con ellos; tiene un profundo conocimiento de sí mismo, de sus puntos fuertes y débiles y no presenta temor por el cambio. Se anticipa a los problemas, genera ideas y las transforma en acciones tendentes a convertir los inconvenientes en oportunidades.

Por el contrario las **reactivas** sólo son capaces de sentirse bien si el entorno está bien, centran sus esfuerzos en condiciones sobre las que no pueden influir y se ven influenciados en exceso por las circunstancias.

Covey postula que lo que diferencia a una persona proactiva es su capacidad de dirigir su propia vida, independientemente de lo que ocurra a su alrededor; alguien proactivo decide cómo reaccionar

ante las cosas que suceden en su entorno y centra sus actuaciones en aquellas cosas en las que puede hacer algo.

Además de tomar la iniciativa, la **proactividad** supone asumir la **responsabilidad** de hacer que las cosas ocurran, decidiendo qué hacer y cómo. Es la capacidad de dirigir su propia vida, independientemente de lo que ocurra a su alrededor.

Schwarzer enfatiza en que el principal rasgo de las personas proactivas es la creencia que tienen en su propio potencial para mejorarse a sí mismas y a su entorno. Las personas proactivas se anticipan a problemas potenciales que pueden suceder y actúan antes de que se den para prevenirlos.

Actuar de una manera proactiva requiere estar convencido de que se puede controlar la situación y de que se cuenta con capacidad para resolverla (autoeficacia).



Es la creencia en su propio potencial para mejorarse a sí

mismo y a su entorno. Bateman y Crant sostienen que la esencia de la proactividad no está solo en anticipar el cambio, sino también en crearlo. No es sólo ser flexible y capaz de adaptarse a lo que depare el futuro, sino que también requiere la iniciativa de buscar nuevas oportunidades y de emprender nuevas actuaciones de forma constante y perseverante aunque generen incertidumbre. La esencia de la proactividad está en crear el cambio.

Según los estudios realizados por varios autores, éstas serían las principales características de las personas proactivas:

- Buscan continuamente nuevas oportunidades.
- Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio.
- Anticipan y previenen los problemas.
- Actúan de forma diferente (hacen cosas diferentes).
- Emprenden la acción y se aventuran a pesar de la incertidumbre.
- Perseveran y persisten en sus esfuerzos.
- Obtienen resultados tangibles (su actuación está orientada a los resultados).

## Comunicación

La comunicación es un proceso complejo marcado por muchos factores (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permiten que se dé el proceso comunicativo.

La comunicación requiere que, partiendo de determinados esquemas y experiencias previas, el emisor represente de manera simbólica aquello que quiere expresar; por otra parte el receptor,

partiendo también de sus esquemas y experiencias previas, debe decodificar e interpretar el mensaje transmitido por el emisor.

Para que este proceso comunicativo se produzca, es necesario que ambos, emisor y receptor, compartan tanto vocabulario como sintaxis.

### **Comunicación verbal**

Aunque existen muchos elementos en el proceso comunicativo, normalmente se asocia la comunicación con la comunicación verbal y dentro de ésta, el habla es el elemento fundamental que se utiliza para transmitir ideas, pensamientos, sentimientos, etc.

En las situaciones interpersonales, el habla se articula a través de la conversación y ésta a través del lenguaje que está presente en la mayoría de situaciones sociales.

La comunicación verbal es un proceso complejo ya que en él influyen distintos factores: experiencia, familia, cultura,...; a pesar de que difiere el lenguaje de unas personas a otras, existen unas estructuras comunes que son las que permiten que exista la comunicación.

En este proceso de comunicación verbal tiene especial importancia la retroalimentación o feedback.

La retroalimentación es el proceso mediante el cual conocemos el efecto que está provocando en nuestro interlocutor el mensaje: si está de acuerdo o no, si lo comprende, si le sorprende, etc.

La retroalimentación es necesaria para que se produzca comunicación real, esto es comunicación bidireccional.

### **Comunicación no verbal**

Aunque tal vez no siempre seamos conscientes de la importancia de la comunicación no verbal, antes incluso de comenzar la comunicación verbal indicamos con elementos no verbales (miradas, posturas, movimientos, gestos,...) que vamos a empezar a emitir; estos signos no verbales se captan normalmente de manera inconsciente a gran velocidad.

Para resaltar la importancia de la comunicación no verbal es suficiente con señalar que, cuando hay discrepancia entre los mensajes que transmitimos verbales y no verbales normalmente creemos más el no verbal (se estima que en un proceso de comunicación presencial, la comunicación no verbal tendría un peso de entre el 70% y el 90%).

La única forma de comunicar con claridad es haciendo coincidir los mensajes verbales y no verbales.

Aunque normalmente la comunicación no verbal va asociada a la verbal, también se puede utilizar únicamente la primera para transmitir un mensaje. Además de poder sustituir a la comunicación verbal, permite mostrar sentimientos y emociones (incluso con mayor claridad que a través del lenguaje oral) y puede utilizarse para reforzar el mensaje.

### **ACTIVIDAD**

En el siguiente enlace se enumeran una serie de actividades de comunicación no verbal. Búscalo en Internet, descárgalo y si es posible practica algunas de las actividades propuestas.

[https://nomesjoana.files.wordpress.com/2011/07/5propuesta\\_de\\_actividades.pdf](https://nomesjoana.files.wordpress.com/2011/07/5propuesta_de_actividades.pdf)