SESIÓN 1

Habilidades sociales, interpersonales y comunicativas

INTRODUCCIÓN

Las personas somos seres sociales que estamos en continua interacción con los demás, por lo que poseer habilidades sociales, junto con otros factores, determina en gran medida la calidad de nuestra vida y el éxito de nuestras relaciones.

Aquellos que poseen habilidades sociales tienden a rodearse de muchas otras personas, pero fundamentalmente tienen la capacidad de crear relaciones.

Por sus características, suelen ser expertos en dirigir equipos y tienen un gran dominio sobre la persuasión, presentando una buena conciencia de sí mismos, un buen nivel de autocontrol y una elevada empatía. Así, la presencia de habilidades sociales se considera una capacidad clave para el liderazgo.

Por otro lado, al margen de los aspectos profesionales, la capacidad de relación personal y de éxito social también está relacionada con la imagen personal que desarrollamos, y ésta, a su vez, se relaciona con la personalidad y la autoestima. Cuanta mayor capacidad de relación con los demás, mayor autoestima y mejor imagen personal, y viceversa.

Muchas veces consideramos las habilidades sociales como un “don” o como una capacidad innata que la naturaleza ha regalado a aquellos que la poseen. Sin embargo, mejorar la capacidad de relacionarse y comunicarse con los demás, enmarcada dentro de la teoría de las habilidades sociales, resulta perfectamente objetivable, evaluable y entrenable, y hacia esos objetivos es hacia donde se orienta el presente programa.

Por último, los conceptos de habilidad social, habilidad interpersonal y habilidad comunicativa están estrechamente relacionados entre sí. En ocasiones se utilizan como sinónimos pero, como veremos a continuación, podemos hacer algunas precisiones conceptuales al respecto.

1.1. HABILIDADES SOCIALES

Definimos las habilidades sociales como: *“el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa 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 problemas¹.”*

De la anterior definición, podemos extraer algunas conclusiones:

- ◆ La habilidad social se refiere a cualquier tipo de conductas, donde se incluyen tanto los comportamientos que resultan directamente observables como los encubiertos (pensamientos, intenciones...)
- ◆ Una característica de la habilidad social es su uso con relación a otras personas, por lo que no tiene sentido hablar de habilidades sociales sin la presencia de relaciones sociales interpersonales.
- ◆ El comportamiento socialmente habilidoso no solamente resulta útil para reducir los problemas del momento sino que, por el efecto que causa en nuestros interlocutores, reduce la probabilidad de futuros problemas al facilitar la comunicación y mejorar la calidad de la misma.

1.2. HABILIDADES INTERPERSONALES

Como decíamos, en ocasiones los conceptos de habilidad social y habilidad interpersonal suelen utilizarse como sinónimos. La siguiente definición da cuenta de ello, por la similitud que guarda con la anterior.

Las habilidades interpersonales *“son un conjunto de conductas emitidas por una persona en una situación social, que expresa y recibe opiniones, sentimientos y deseos, que conversa, que defiende y respeta los derechos personales, de un modo adecuado, aumentando la probabilidad de reforzamiento y disminuyendo la probabilidad de problemas en las relaciones con los demás.”²*

¹ Caballo (1989) en Van-der Hofstadt, (2003: 3).

² Inglés Saura, C.J. (2009: 53).

Asimismo, las habilidades interpersonales tienen las siguientes **características**:

- ◆ Las habilidades interpersonales no se heredan, sino que se aprenden.
- ◆ No son un rasgo de personalidad, sino un patrón de conductas específicas en situaciones sociales concretas.
- ◆ Nuestro comportamiento social depende siempre de la situación social: contextos y personas.
- ◆ La habilidad interpersonal hace referencia a nuestra capacidad para relacionarnos con las otras personas, y por tanto, a nuestra habilidad comunicativa.

Como vemos, aprender habilidades interpersonales significa aprender a relacionarse de manera apropiada con otras personas. Si poseemos habilidades interpersonales, probablemente nos llevaremos mejor con nuestros padres, hermanos/as, amigos/as, compañeros/as de clase y profesores/as.

Las principales **ventajas** de poseer habilidades interpersonales son:

- ◆ Comprender y conocer mejor a los demás.
- ◆ Comunicarse mejor con los demás, ya sean conocidos o desconocidos.
- ◆ Construir relaciones amistosas o afectivas más saludables.
- ◆ Conseguir intereses personales con mayor facilidad.
- ◆ Defender los derechos personales cuando otras personas no los respetan.

Por el contrario, los **inconvenientes** de no tener habilidades interpersonales son:

- ◆ No comunicar adecuadamente pensamientos, opiniones, necesidades y sentimientos a los demás, dificultando la posibilidad de que nos comprendan.
- ◆ Dificultad a la hora de hacer nuevos amigos/as o mantener los que ya tenemos.
- ◆ Sentirnos desplazados de ciertas actividades sociales.

1.3. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Ya hemos visto como hablar de habilidad social y/o interpersonal remite irremediabilmente al hecho de comunicarse con los demás.

Según la Real Academia de la Lengua Española, **comunicar** es:

- a) Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene.
- b) Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo.
- c) Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito.
- d) Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Por otro lado, el concepto de **habilidad** tiene las siguientes acepciones:

- a) Capacidad y disposición para algo.
- b) Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.

Podemos concluir pues, que la **habilidad comunicativa** es la capacidad o destreza de conversar y/o transmitir cierta información a otra persona.

Desde un punto de vista más técnico, el acto de comunicar es un *“proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.”*³

Pero además de esto, si soy capaz de comunicarme de forma que al otro le guste hablar conmigo, si consigo que mi interlocutor se sienta escuchado, si comunico lo que quiero sin agredir a nadie y si consigo transmitir una actitud estimulante y favorecedora del diálogo y el intercambio de opiniones... posiblemente me estaré relacionando de forma más adecuada con los demás. O lo que es lo mismo, estaré haciendo uso de mis habilidades comunicativas.

Para saber más:

“El libro de las habilidades de comunicación”. Carlos J. van-der Hofstadt (2003). Editorial Díaz de Santos.

³ Van-der Hofstadt, (2003: 9)