

# Habilidades sociales y sus componentes

[7.1] ¿Cómo estudiar este tema?

[7.2] Introducción

[7.3] Comportamientos que componen las habilidades sociales

[7.4] Adquisición de las habilidades sociales

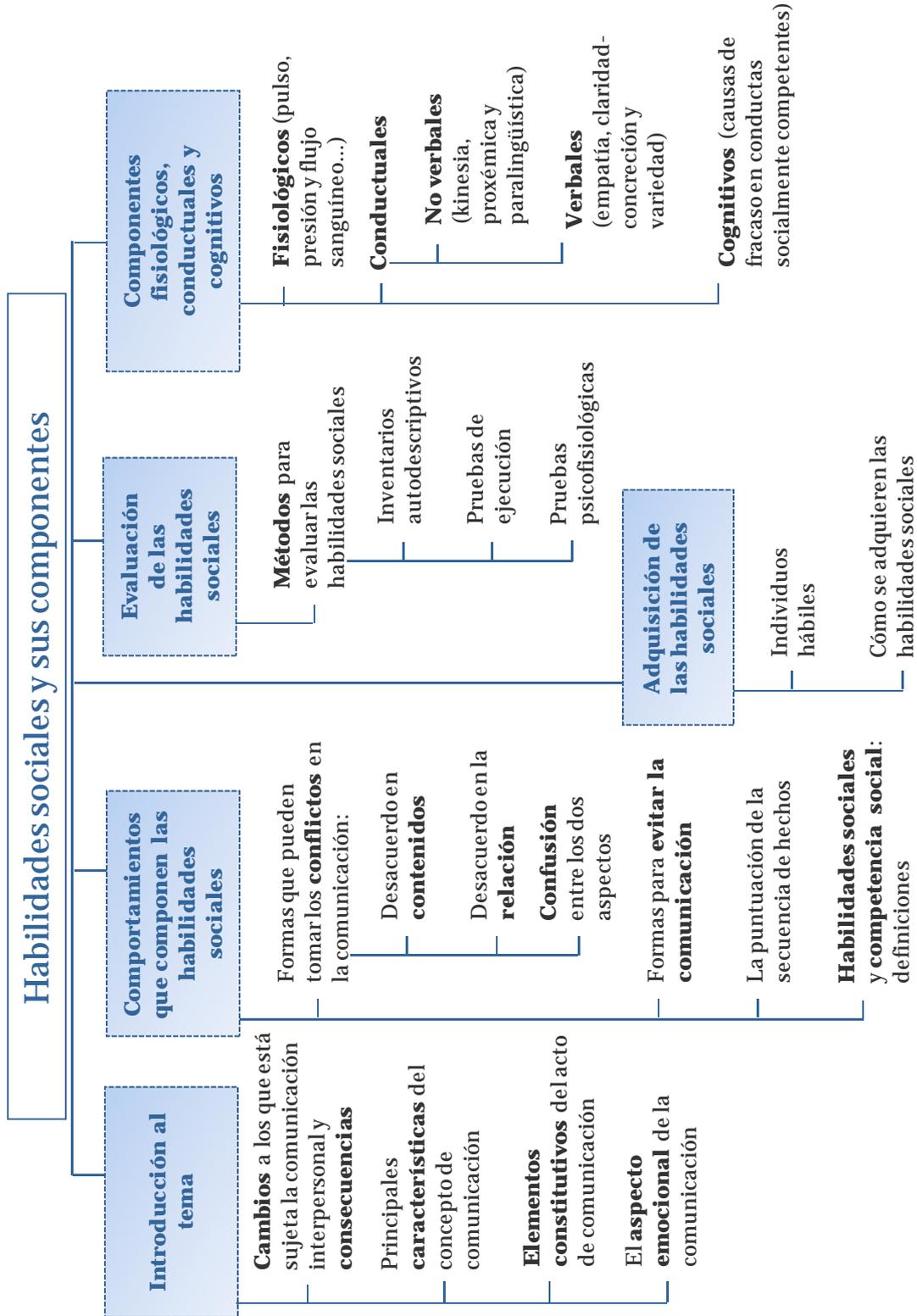
[7.5] Evaluación de las habilidades sociales

[7.6] Componentes fisiológicos, conductuales y cognitivos

7

TEMA

# Esquema



## Ideas clave

---

### 7.1. ¿Cómo estudiar este tema?

Para el estudio de este tema será necesario atender a los contenidos del manual *Psicología social de la comunicación. Aspectos básicos y aplicados*, Yolanda Pastor (coord.) (**Páginas 121-133**).

Centraremos este tema en las **habilidades sociales: qué son y cuáles son sus componentes**. Lo haremos desde una **perspectiva teórica** para comprender cómo actúan las personas y por qué lo hacen de una manera determinada, así como desde una **perspectiva aplicada**, es decir, identificando tanto los diversos modos de comportamiento como aquellos que consideramos más fundamentales y adaptativos.

### 7.2. Introducción

El humano se comunica principalmente a tres niveles:

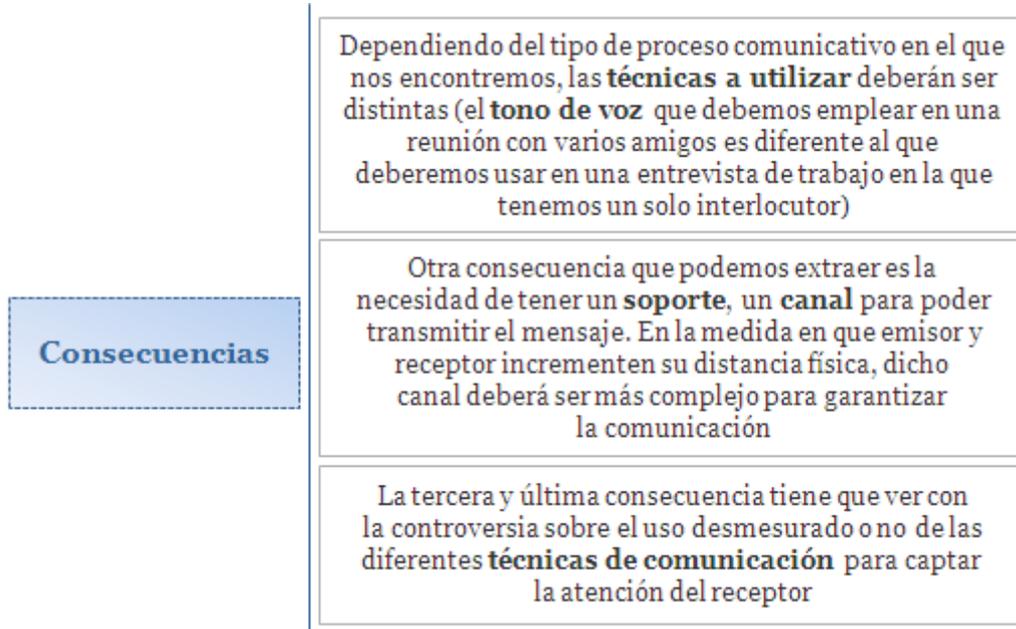
- » Por un lado, mediante los **procesos interpersonales** en los que entabla comunicación con otros individuos.
- » Por otra parte, el humano también se relaciona comunicativamente **en su grupo o en otros grupos**, pudiendo éstos ser pequeños (grupo de amigos, por ejemplo) o más grandes (el trabajo, la administración, etc.).
- » Finalmente, es de señalar también la relación comunicativa del individuo con los **mass media** (prensa, radio, televisión...).

De cualquier forma, podemos convenir que la comunicación interpersonal se produce en distintos ámbitos y está sujeta, por lo tanto, a cambios de diferentes tipos, tales como:

- » El **número de personas** implicadas en el proceso. Dependiendo del ámbito en el que nos encontremos este número puede cambiar (no es lo mismo estar charlando con un amigo en casa que estar en un foro de debate en el que participan muchos más interlocutores).
- » Los **mensajes** utilizados pueden ser de tipo personal o público.
- » La **distancia** entre los interlocutores también puede variar. Tanto la física como la social.

- » En algunas interacciones comunicativas será necesaria la presencia de **tecnología** para poder llevar a buen término la comunicación.

De todo lo dicho podemos extraer tres consecuencias:



### Principales características del concepto de comunicación

- » La comunicación es un proceso **intencional, interactivo y dinámico**.
- » La comunicación transmite un **mensaje** que codifica el **emisor** y que una vez recibido es decodificado por el **receptor**.
- » El mensaje es transmitido con una gran diversidad de **estímulos** (verbales y no verbales).
- » El proceso está mediatizado por las **experiencias de aprendizaje**, tanto del emisor como del receptor.
- » El proceso comunicativo es susceptible de verse modificado en función de la **situación** en la que se emite el mensaje.

### Elementos constitutivos del acto de comunicación según Fernández-Dols (1988)

- » **Interacción o relación entre los interlocutores**, quienes toman el papel de emisor y receptor simultáneamente. La interacción se corresponde, en primer lugar, con cuestiones como el movimiento y la apariencia (gestos, posturas, etc.).

Por lo que respecta a la **relación**, nos estamos refiriendo al conjunto de interacciones observadas con anterioridad y agrupadas o segmentadas en base a ciertos criterios. Es decir, no debemos nunca hacer afirmaciones apresuradas sobre una relación comunicacional si carecemos de un número suficiente de observaciones.

- » **Estructura social** en la que se integran los procesos comunicativos.
- » **Códigos**: son el elemento de conexión entre nuestras cogniciones y la conducta de las personas que nos rodean. El código es el traductor de significados, es la forma en que se estructuran los mensajes.

Los códigos tienen cuatro características básicas:

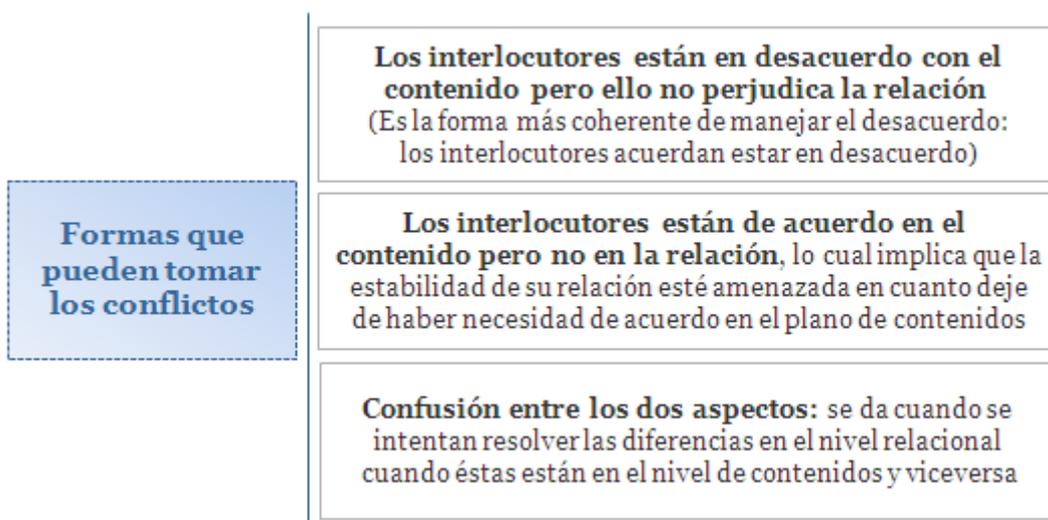
- Están compuestos por un repertorio más o menos numeroso de **unidades** que se emplean con ciertos criterios.
  - Dichas unidades son **signos** que se refieren a algo distinto de sí mismos.
  - Todos los códigos cumplen una **función** y se transmiten por medio de algún **canal**.
  - Todo código implica una **convención** entre emisor y receptor.
- » **Intención consciente** de la utilización de dichos códigos. Si esto no existe, estaremos ante una mera conducta informativa y no comunicativa

El aspecto emocional de la comunicación ha sido tratado en profundidad por autores como **Walzlawick**, a quien ya hemos citado en anteriores temas como uno de los precursores de la teoría de la comunicación humana cuyo paradigma es “**no es posible no comunicar**” (Escuela de Palo Alto).

Este **aspecto emocional** de la comunicación supone que nunca podemos dejar de comunicar, aun cuando no logremos transmitir la información, dado que a la vez estamos entablando una relación y por lo tanto transmitiendo emociones. Dicho de otra manera, toda comunicación tiene dos aspectos: por un lado, hay una **transmisión de información**, y por otro, una **relación**.

### 7.3. Comportamientos que componen las habilidades sociales

Al considerar este aspecto emocional de la comunicación, ya no podemos hablar de errores en la comunicación sino de **conflictos comunicativos** que los interlocutores deberán gestionar con sus propias competencias y habilidades sociales. Estos conflictos pueden tomar las siguientes formas:



Hasta ahora venimos hablando del proceso comunicativo con el objetivo de llevar la comunicación a buen fin; sin embargo, hay situaciones en las que las personas intentan **evitar la comunicación**. Para ello existen cuatro formas fundamentales que señalamos a continuación:

- » **Rechazando la comunicación:** uno de los interlocutores puede romper la comunicación de una u otra manera; sin embargo, aunque no se verbalice nada, la expresión no verbal emocional transmite una serie de contenidos a nuestro interlocutor que son decodificados e interpretados, por lo que comprobamos que el paradigma de Walzlawick se cumple una vez más.
- » **Aceptando la comunicación:** se da cuando la persona no puede superar la ansiedad producida por el silencio y termina por iniciar una conversación.
- » **Descalificando la comunicación:** mediante las contradicciones en los mensajes, metáforas mal interpretadas, etc., una persona puede invalidar la comunicación en sus contenidos. Sin embargo, como hemos visto antes, la relación sí se produce, por lo que una vez más debemos concluir que nunca se puede dejar de comunicar.

- » **Fingir no poder comunicarse:** simulando cualquier tipo de situación (dolor, sueño...) se puede también interrumpir la comunicación de contenidos, aunque una vez más la comunicación no verbal emocional genera significados.

### **La puntuación de la secuencia de hechos**

Si antes decíamos que la comunicación no es sólo contenidos, sino también relación, **Bateson** y **Jackson** elaboraron esta teoría de la puntuación de la secuencia partiendo precisamente de la relación que mantienen los interlocutores en el proceso comunicativo.

Así, podemos decir que **cada interacción es una relación**, y esta relación entre emisor y receptor depende en gran medida de las **relaciones anteriores (históricas)** que se hayan producido.

Por lo tanto, ambos interlocutores alimentan una situación que perdura en el tiempo, conformando un **entendimiento o desentendimiento mutuo** que ellos comprenden muy bien. Sin embargo, para un **observador externo** es muy difícil comprender la última comunicación, la última relación, porque le falta el conocimiento de las anteriores.

Mientras que para el **observador externo** el intercambio de mensajes no tiene mayor significación, para los **protagonistas de la comunicación** se trata de una secuencia causal (causa-efecto) Esto es lo que ha sido denominado por Bateson y Jackson como la puntuación de secuencia de hechos.

No obstante, es muy habitual la **falta de acuerdo con respecto a la forma de puntuar la secuencia de hechos**, siendo ésta la causa de muchos conflictos en las relaciones.

### **Habilidades sociales y competencia social**

Podríamos definir las **habilidades sociales** como aquellas habilidades específicas que capacitan a una persona para ejecutar una tarea concreta de modo exitoso (Yolanda Pastor, 2006).

Sin embargo, debemos anticipar desde este momento que hay multitud de autores que han escrito sobre este concepto, y por lo tanto conviven **gran cantidad de definiciones con enfoques diferentes** sin existir hasta la fecha un consenso en la materia.

Ciertos autores equiparan habilidades sociales con **competencias sociales**. Para estos estudiosos, la competencia social es como un amplio constructo hipotético y teórico global (es decir, un concepto no observacional que existe, pero que es imposible de demostrar empíricamente), mientras que las habilidades sociales formarían una parte de ese constructo de competencia social.

Las **habilidades sociales** serían comportamientos sociales específicos, que en conjunto forman las bases del comportamiento socialmente competente.

El término **competencia** se refiere a una generalización evaluativa, mientras que el de **habilidades** hace referencia a conductas específicas.

Desde esta perspectiva, podemos definir la **competencia social** como conjunto de habilidades, estrategias y procesos comportamentales y cognitivos muy vinculados a situaciones concretas que permiten la solución de conflictos interpersonales e intrapersonales (Trianes, Muñoz y Jiménez, 2000).

Las competencias sociales no se consideran un rasgo de la personalidad, sino un **conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos** que ayudan al individuo en su interrelación social. Asimismo, ayudan al desarrollo de la inteligencia emocional, interpersonal e intrapersonal y favorecen el autoconcepto, la autoestima y las relaciones cooperativas.

Vista esta aproximación a las competencias sociales, podemos estar de acuerdo con Monjas (1993) cuando define las habilidades sociales como **conductas o destrezas sociales específicas** requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Implican 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.

Otros autores, más que definir las habilidades sociales, prefieren enumerar los **comportamientos específicos** que componen dichas habilidades.

Así, para Phillips (1978): “una persona socialmente hábil es aquella capaz de comunicar sus derechos, necesidades, placeres u obligaciones de manera acorde con las situación, sin exigir al otro un comportamiento similar, aceptando un intercambio libre y abierto”.

## 7.4. Adquisición de las habilidades sociales

Kelly, en 1982 definió a los **individuos hábiles en la comunicación interpersonal** “como aquellos que poseen una habilidad para relacionarse con los demás de forma eficaz. En un acto social, son aquellos que entablan relaciones con facilidad, conversan con otros, transmiten y recaban información sin tropiezos durante las conversaciones y dejan a los demás con una agradable sensación después de la interacción”.

Resumiendo, la definición que nos presenta Kelly se asemeja mucho al perfil del **profesional de las relaciones públicas** que hemos visto trabajar en muchas situaciones.

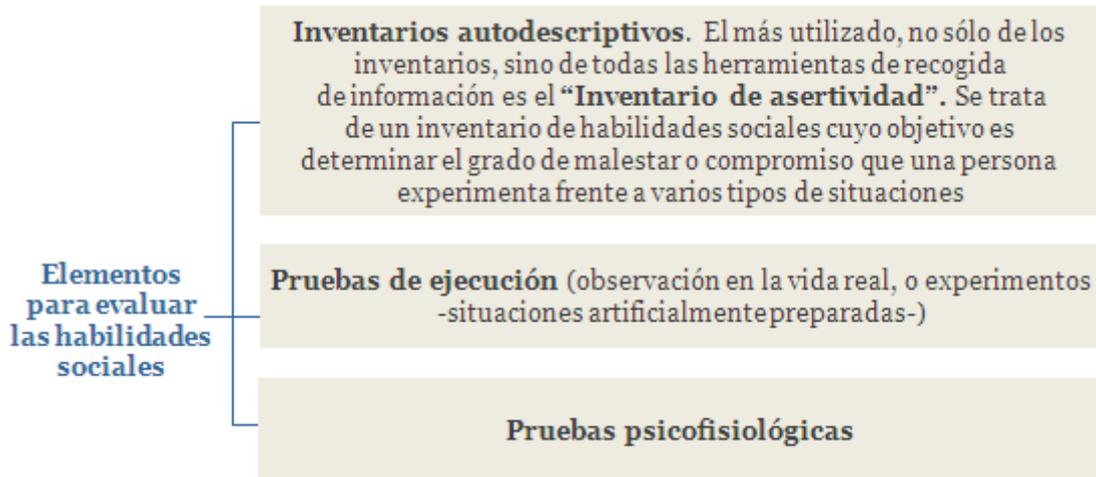
Las habilidades sociales se adquieren principalmente mediante el **aprendizaje**. Para ello será necesario favorecer la observación, el conocimiento y la motivación. Punto importante será tener **referentes válidos** para copiar o aprender los comportamientos y ver cómo juegan su papel en los procesos de interacción social.

Las habilidades sociales se aprenden principalmente **de niño**, a través de las **experiencias positivas** que va afrontando en su vida (**entorno familiar, escolar y social**).

Favorecer la **comunicación** del sujeto y su **interacción** con otras personas y grupos contribuirá a la consecución de unas buenas habilidades sociales.

## 7.5. Evaluación de las habilidades sociales

Debido a la cantidad de definiciones, la evaluación de las habilidades sociales ha constituido un problema desde los inicios de la investigación sistémica en este campo. No obstante, siguiendo los pasos de **Rich y Schroeder** (1976) podemos diferenciar tres clases de elementos para la recogida de información y poder así evaluar las habilidades sociales:



## 7.6. Componentes fisiológicos, conductuales y cognitivos

Los componentes que constituyen las habilidades sociales son tres:



## Componentes fisiológicos

Los componentes fisiológicos de la conducta son:

- » El **pulso**.
- » La **presión** y el **flujo sanguíneo**.
- » Las **respuestas electrodermales** (sudoración).
- » Las **respuestas electromiográficas** (contracción muscular).
- » La **respiración** (profundidad y frecuencia).

La práctica totalidad de las mediciones realizadas sobre los componentes fisiológicos se refieren principalmente al **grado de ansiedad** del individuo cuando está interactuando socialmente.

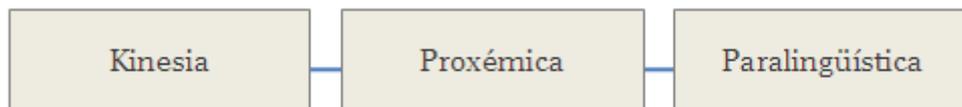
## Componentes conductuales

Podemos dividirlos en:



### » Componentes no verbales

Los componentes no verbales los dividimos, a su vez, en tres:



Dentro de la **kinesia** podemos distinguir la **postura corporal**, el **contacto visual** y los **gestos**, como vemos a continuación:

### Postura corporal

- Las personas con habilidades sociales mantienen una postura con unas características determinadas frente a su interlocutor. Así, suelen estar ligeramente inclinados **hacia delante**, mostrando **cierto acercamiento** sin temer la proximidad física, mantienen **posturas abiertas y simétricas** tanto en los brazos como en las piernas. Se suelen colocar **enfrente** de su interlocutor favoreciendo la **comunicación cara a cara**. El uso de una **sonrisa** franca y conciliadora es otro rasgo definitorio.

### Contacto visual

- Las personas hábiles mantienen un contacto visual de **mayor duración**. Su mirada se centra en el emisor mientras éste transmite el mensaje, pero **sin ser exagerada**, ya que podría ser tildado de hostil, **ni demasiado breve**, pues podría ser tomado como tímido, con falta de confianza... Estas personas huyen de las miradas esquivas o huidizas. Son personas que sostienen la mirada pero sin excesos. Miran con franqueza y siempre mostrando **implicación** con el interlocutor.

### Gestos

- Los gestos, con cualquier parte del cuerpo, suelen ser **naturales** y buscan **enfaticar** el discurso. Los movimientos desinhibidos y espontáneos son atribuidos a personas francas y seguras de sí mismas.

Cuando hablamos de **proxémica**, nos referimos al uso adecuado del espacio:

#### Uso adecuado del espacio

- La distancia con el interlocutor **debe ser la correcta dependiendo del tipo de relación** que se mantiene (el tema, la ocasión, la personalidad del interlocutor...). Si se utilizan distancias inadecuadas por exceso o por defecto se genera una situación incómoda. Existen evidencias de que las personas se acercan más a aquellos que le son gratos, y que la cercanía favorece las impresiones positivas.

En la paralingüística podemos diferenciar el **volumen** y **tono** de la voz, la **inflexión**, la **velocidad** y **fluidez** en el habla y los **silencios**.

#### Volumen y tono de voz

- El **volumen** debe ser audible, sin estridencias. El **ritmo** debe ser tranquilo, sin acelerarse. El **tono** firme, convincente y adaptado a la situación.

#### Inflexión

- Las personas hábiles socialmente tienen un **variado repertorio** de tonos de voz: hablan más de prisa, con mayor entonación... ofreciendo sensaciones positivas al oyente.

#### Velocidad y fluidez en el habla

- Las personas hábiles socialmente adecuan la velocidad al desarrollo de la conversación. **Reducen** la velocidad cuando la idea a explicar es compleja y la **aumentan** cuando es sencilla.

## Silencios

- Quienes esperan **largos periodos de latencia** (tiempo que va entre la finalización de una alocución de nuestro interlocutor y el inicio de la respuesta) antes de responder son percibidos como **personas pasivas y poco implicadas en la interacción**.
- No obstante, aquellas personas que hablan antes de que finalice su interlocutor son percibidas como **personas agresivas**.
- Finalmente, debemos señalar también que aquellas personas cuya duración del tiempo del habla es mayor, son percibidas como más **hábiles**.

### » Componentes verbales

- **Empatía.** La persona hábil transmite su empatía mediante las expresiones utilizadas.
- **Claridad y concreción.**
- **Variedad.** Las personas poco hábiles tienen una menor variedad de temas para utilizar en la conversación, menores manifestaciones de interés hacia el interlocutor, mayores verbalizaciones de interés hacia uno mismo y una excesiva autorrevelación.

### Componentes cognitivos

Las causas por las que un individuo puede fracasar a la hora de mostrar una conducta socialmente competente son las siguientes:

- » **Falta de adquisición o aprendizaje de la habilidad:** es posible que un determinado tipo de habilidad nunca se adquiera o que se haya aprendido inadecuadamente.
- » **Falta de utilización de la habilidad en determinadas situaciones:** a veces una habilidad social se manifiesta en unas situaciones y no en otras.
- » **Influencia de las variables situacionales:** los individuos aprenden qué habilidades sociales deben reforzar en qué situaciones y adaptan su conducta en función de ello.

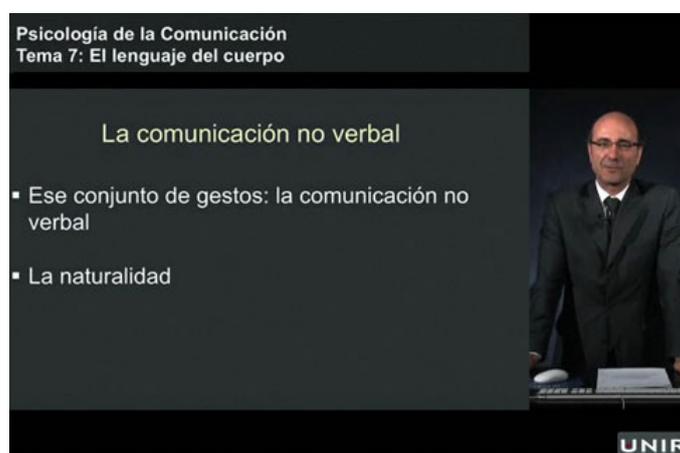
# Lo + recomendado

---

## Clases magistrales

### **El lenguaje del cuerpo**

En esta clase, el profesor Jorge García habla de la comunicación no verbal, es decir, el lenguaje del cuerpo (la mirada, el movimiento, la sonrisa, etc.). Esta comunicación paralela al lenguaje verbal es fundamental en cualquier interacción comunicativa.



El vídeo está disponible en el aula virtual

No dejes de ver...

### **Comunicación no verbal**

En este divertido vídeo, puedes observar los comportamientos gestuales de los actores y cómo a través de estos son capaces de articular un discurso. Se trata de un repertorio de gestos (código) conocido por los interlocutores.

Es importante también, fijarse en la comunicación no verbal emocional de los actores y cómo mediante ella se comunican.



El vídeo completo está disponible en el aula virtual o en la siguiente dirección web:

<http://www.youtube.com/watch?v=1mwrR-2-JM4&feature=Playlist&p=4B51D5B625B7B6E7&index=0&playnext=1>

## Errores en la comunicación

Este vídeo nos muestra un claro ejemplo de error en la comunicación, aunque siguiendo las consideraciones hechas en nuestro tema, al estimar el aspecto emocional de la comunicación ya no podemos hablar de errores sino de conflictos. Se trata de un claro ejemplo de “desacuerdo con el contenido” muy divertido.



El vídeo completo está disponible en el aula virtual o en la siguiente dirección web:  
[http://www.youtube.com/watch?v= wzXmpBteKk&feature=Playlist&p=4B51D5B625B7B6E7&playnext=1&playnext\\_from=PL&index=2](http://www.youtube.com/watch?v=wzXmpBteKk&feature=Playlist&p=4B51D5B625B7B6E7&playnext=1&playnext_from=PL&index=2)

## + Información

---

A fondo

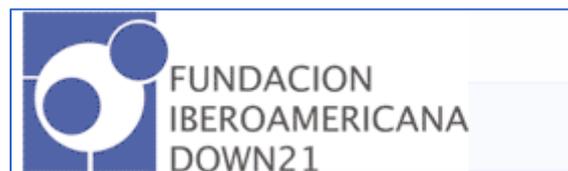
### **Mapa de habilidades sociales**

A través del enlace que figura bajo estas líneas, podrás acceder a contenidos relacionados con las habilidades sociales

Si quieres profundizar un poco más en la materia, esta página te ofrece la oportunidad de repasar los apartados que hemos visto en nuestro tema y de conocer algunas otras perspectivas ofrecidas por diferentes autores.

La web que presentamos pertenece a la Fundación Iberoamericana Down 21, entidad sin ánimo de lucro, de nacionalidad española, que desea proyectar sus actividades a todo el territorio nacional y a los países de habla española.

Si bien es cierto que su objeto es promover la asistencia e inclusión social de las personas con síndrome de Down, además presenta interesantes contenidos relacionados con la psicología, y con la psicología social en particular.



El documento completo está disponible en el aula virtual

o en la siguiente dirección web:

[http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/1\\_h\\_sociales/habilidades\\_mapa.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/1_h_sociales/habilidades_mapa.htm)

## Webgrafía

### **Página web sobre comunicación no verbal**

Página sobre comunicación no verbal, creada y mantenida por el profesor Dane Archer, que introduce información sobre esta línea de investigación e incorpora actividades y juegos acerca de la universalidad de las expresiones faciales.



<http://nonverbal.ucsc.edu/>

## Bibliografía

KELLY, J. A. *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Desclée de Brouwer. Bilbao. 1982.

CABALLO, V. C. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI. Madrid. 1993.

# Actividades

---

## Análisis de la comunicación no verbal

Mediante este ejercicio, se trata de analizar la comunicación no verbal tanto del actual presidente del Gobierno de España (José Luis Rodríguez Zapatero) como del jefe de la oposición (Mariano Rajoy) en las entrevistas realizadas por el periodista Iñaki Gabilondo en el canal Cuatro de Televisión.

Analiza todos los componentes no verbales de la comunicación de Rodríguez Zapatero y Rajoy, a saber, **variables kinésicas, proxémicas y paralingüísticas** vistas en este tema, y realiza una valoración en la cual des tu opinión argumentada sobre cuál de las dos comunicaciones no verbales ha sido más persuasiva.

### José Luis Rodríguez Zapatero



El vídeo completo está disponible en el aula virtual o en la siguiente dirección web:

<http://www.youtube.com/watch?v=bUED6b-qftU>

## Mariano Rajoy



Un fragmento del vídeo está disponible en el aula virtual o en la siguiente dirección web:

<http://www.dalealplay.com/informaciondecontenido.php?con=82645>

# Test

---

- 1.** ¿Qué autor ha tratado más en profundidad el aspecto emocional de la comunicación?
  - A. Sapir y Whorf.
  - B. Gregory Bateson.
  - C. Paul Watzlawick.
  - D. Kelly.
  
- 2.** Desde el punto de vista emocional, toda comunicación tiene dos aspectos. ¿Puedes citarlos señalando la opción correcta?
  - A. Colaboracional y emocional.
  - B. Transmisión de información y relación.
  - C. Mensaje e intención.
  - D. Código y canal.
  
- 3.** Existen cuatro formas fundamentales para evitar la comunicación: rechazando la comunicación, aceptándola, descalificándola... ¿Puedes señalar la forma que falta de entre las cuatro opciones propuestas?
  - A. Fingir no poder comunicarse.
  - B. No darse por aludido.
  - C. Siendo asertivo.
  - D. Sobrecargando los contenidos.
  
- 4.** ¿Cómo se denomina al conjunto de habilidades, estrategias y procesos comportamentales y cognitivos muy vinculados a situaciones concretas que permiten la solución de conflictos?
  - A. Habilidades sociales.
  - B. Competencias sociales.
  - C. Herramientas para la interacción.
  - D. Procesos cognitivos.
  
- 5.** ¿Cómo llamamos a aquellas habilidades específicas que capacitan a una persona para ejecutar una tarea concreta con éxito?
  - A. Competencias sociales.
  - B. Asertividad.
  - C. Constructo teórico.

D. Habilidades sociales.

**6.** Principalmente, ¿cómo se adquieren las habilidades sociales?

- A. De forma innata.
- B. No pueden ser adquiridas.
- C. Mediante el aprendizaje.
- D. En los procesos intergrupales.

**7.** Para evaluar las habilidades sociales disponemos de tres clases de elementos mediante los cuales recoger la información para su posterior análisis: pruebas psicofisiológicas, inventarios autodescriptivos y...

- A. Prueba de ejecución.
- B. Prueba de pericia.
- C. Prueba de calidad.
- D. Pre-test.

**8.** Tres son los componentes que constituyen las habilidades sociales: fisiológicos, cognitivos y...

- A. Componentes no verbales.
- B. Componentes verbales.
- C. Paralingüísticos.
- D. Componentes conductuales.

**9.** Dentro de los componentes no verbales, ¿a qué corresponde la proxémica?

- A. Al uso adecuado del espacio.
- B. Al estudio del lenguaje.
- C. Al volumen y tono de voz.
- D. A la gestión de los silencios.

**10.** Son tres las causas por las que una persona puede fracasar al mostrar una conducta socialmente competente: por la influencia de las variables situacionales, por la falta de utilización de la habilidad en determinadas situaciones y...

- A. Falta de adquisición o aprendizaje.
- B. Falta de competencia comunicativa.
- C. Falta de referentes observacionales.
- D. Miedo escénico.