TEMA 3
Habilidades sociales y asertividad

- **Fundamentos de las habilidades sociales**
- **Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductales**
- **La asertividad**
- **El entrenamiento asertivo**
- **La comunicación no verbal**
- **La empatía**

OBJETIVOS:

- Conocer las habilidades sociales que nos permiten comunicarnos con los demás
- Conocer los elementos de comunicación no verbal y saber utilizarlos para conseguir una comunicación eficiente
- Aprender a ser asertivos y empáticos para comunicarnos y especialmente en el terreno de la empresa

INTRODUCCIÓN

Relacionarnos con los demás y, por lo tanto, comunicarnos, requiere de unas habilidades sociales que nos permitan entendernos y que ninguno se sienta agredido. Si tenemos estas habilidades, la forma de comunicarnos, tanto verbalmente como no verbalmente, será la que la mayoría de las personas esperan, la que todos entienden y la que no agrede a nadie.

La comunicación no verbal está formada por elementos como gestos, expresiones, posturas, etc. que la mayoría de nosotros entendemos y que, por lo tanto, se usa para apoyar lo que decimos con palabras.

1. FUNDAMENTOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Podemos definir las habilidades sociales como las conductas o destrezas que nos sirven para **relacionar-**

nos con los demás y por lo tanto, comunicarnos. Estas habilidades se van aprendiendo desde niños, por lo que nos enseñan y por lo que observamos en los demás (por imitación).

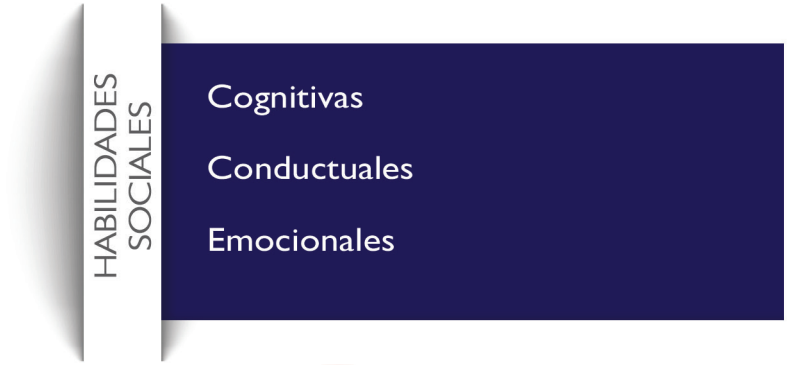
Se basan en **comportamientos verbales o no verbales, así como componentes emocionales y afectivos**. Podemos destacar las siguientes características de las habilidades sociales:

- **Son aprendidas.** Como hemos dicho, desde que somos niños, nos enseñan estas habilidades, pero también, aprendemos por lo que vemos en los demás.
- **Posibilitan las relaciones con los demás.** Si tenemos estas habilidades, nuestras relaciones con los demás serán más fáciles
- **Socialmente aceptadas**. Estas habilidades son admitidas por la mayoría de la sociedad y es eso lo que hace que la mayoría las tengan, para facilitar la comunicación con los demás.
- **Poseen elementos observables** (nuestros gestos, comportamiento…) como **no observables** (sentimientos y pensamientos).

Como hemos dicho, las habilidades sociales se aprenden desde que somos niños y seguimos aprendiéndolas de adulto. No tener habilidades sociales es lo que lleva a que las personas posean un comportamiento agresivo o pasivo como hemos visto anteriormente. Ninguno de estos comportamientos es positivo y de ahí la importancia de tener habilidades sociales. En el siguiente cuadro vemos como las aprendemos:

Aprendizaje habilidades sociales	
Por enseñanza	Aprendizaje por **enseñanza directa**. Es decir, desde que somos chicos, en los colegios y en nuestro entorno familiar se nos enseñan habilidades para relacionarnos con los demás y comunicarnos con ellos.
Por respuestas de los otros	A través de las reacciones de los demás ante nuestros comportamientos con ellos, podemos **percibir que realizamos lo correcto o no**. Si la respuesta es positiva, reforzaremos nuestro comportamiento, mientras que si es negativa, debemos cambiar y mejorar nuestras habilidades sociales.
Por observación	Aprendemos observando cómo lo hacen otros y especialmente las personas que son **referentes para nosotros**. Si consideramos que a ellos les funcionan esas habilidades, nosotros hacemos lo mismo.

A su vez, Las habilidades sociales se pueden dividir en 3 tipos:



Ejemplo

Imaginemos que una persona que esté cara al público, por ejemplo, en unos grandes almacenes. Cada vez que atiende a un cliente le contesta de forma poco agradable, no sonríe nunca e incluso con poca educación. En esta situación los clientes, pueden acabar por no ir al lugar, o quejarse del comportamiento de quien los atendió.

La persona que los atiende a los clientes deberá en este caso corregir su actuación, puesto que se corrobora que no posee unas habilidades sociales adecuadas para atender al público. En este caso, debe mejorar sus habilidades. Esta acción es un ejemplo de aprendizaje de las habilidades sociales por respuesta de otros.

2. HABILIDADES PARA UNA INTERACCIÓN SATISFACTORIA: COGNITIVAS

Las habilidades cognitivas son aquellas que están relacionadas con los aspectos psicológicos, con el pensar. Se refieren a aspectos como los siguientes:

. **Identificación de estados de ánimos**. Saber identificar los estados de ánimo de las personas con las que nos relacionamos o comunicamos, y también la de nosotros mismos, nos permitirá comunicarnos conforme a éstos.

- **Identificación de conductas socialmente deseables.** Es decir, saber cómo espera la sociedad que nos comportemos al relacionarnos con los demás. Como adelantábamos antes, son unas "normas" aceptadas por la mayoría de los que vivimos en sociedad.
- **Identificación de nuestras preferencias, deseos**, etc. Identificación de nuestras preferencias, deseos, necesidades…pero también los de los demás, nos permitirá comportarnos de forma coherente a éstos y saber responder y tratar a los demás según los suyos.
- **Resolución de problemas**. Habilidad para resolver problemas, buscando causas, efectos y relaciones. Se trata de problemas de la vida cotidiana, al relacionarnos con los demás y comunicarnos. Si somos resolutivos, las relaciones y las comunicaciones con los demás serán más eficientes porque sabremos hacer frente a los problemas que puedan presentarse (barreras).

También podemos relacionar las habilidades sociales cognitivas con lo siguiente:

- Empatía: que podemos definir como saber ponerse en el lugar del otro.
- Asertividad: expresar lo que se siente y piensa, pero sin ofender a los demás
- Inteligencia emocional: que es la habilidad para controlar los sentimientos y las emociones propias y la de los demás, lo que permite guiar la acción de uno mismo y la de los otros.
- Escucha activa: es decir, escuchar con atención y demostrar que se está escuchando y entendiendo lo que nos dice la otra persona.

2.1 Habilidades sociales conductuales

En este caso, son habilidades **relacionadas con el actuar** y, por lo tanto, se perciben por otros. Dentro de estas habilidades se encuentran:

- **Conductas verbales**: se refiere a la forma en la que nos expresamos verbalmente para mantener una conversación: si hacemos preguntar al emisor, si respondemos a ellas…
- **Conductas no verbales:** consisten en saber hacer un uso correcto de la comunicación no verbal para que no contradiga lo que decimos con palabras.
- **Evitar conflictos:** se refiere a saber negociar con la otra persona, tener autocontrol, ayudar a los demás, buscar beneficios mutuos, etc.

La ausencia de las habilidades sociales dificulta las relaciones y comunicación con los demás. En el caso de las habilidades sociales conductuales, su ausencia implica lo que se llama agresividad o pasividad conductual.

Ausencia de habilidades sociales conductuales	
Agresividad conductual	La ausencia de habilidades sociales de tipo conductual provocará una agresividad, que puede ser de tipo **verbal o no verbal**. Una persona agresiva puede decir insultos, ofensas, gritos…así como, provocar daños materiales. Esto **impedirá mantener una relación de comunicación cordial con los demás.**
Pasividad conductual	La ausencia de este tipo de habilidades provocará también una pasividad de tipo conductual. La ausencia de habilidades verbales y no verbales conllevan a que la persona **se comunique poco, se aísle, sea tímida, no pueda mantener conversaciones, etc.**

Ejemplo

En el plano de la empresa, la ausencia de estos dos tipos de habilidades provocaría muchos problemas.

Imaginemos que una persona cada vez que un superior le diera una orden comenzara a gritar y decir que siempre le toca a él, que no puede con más, que sus compañeros hacen menos que él, etc. etc. Un comportamiento nada adecuando en el entorno laboral.

O en el caso contrario, que una persona se comunique poco con los demás compañeros, si tiene problemas con alguna tarea se quede callado, no pida ayuda…no les comunique a los superiores sus problemas, seguramente, con el tiempo, esta persona acabará desmotivada y surgirán más problemas en el futuro.

3. LA ASERTIVIDAD

Se puede definir la asertividad como la habilidad social que facilita las relaciones y la comunicación y que por lo tanto, permite **conseguir nuestros objetivos pero sin vulnerar los derechos de los demás.**

Cuando hablábamos de los estilos de comunicación, nombrábamos el estilo asertivo y ya adelantábamos que era el más recomendable. La asertividad es positiva para cualquiera de las facetas de nuestra vida, no sólo a nivel profesional o de empresa que es en el que nos centramos en este curso. En definitiva, el ser una persona asertiva nos va a ayudar a:

- Hacer **frente a las dificultades**
- **Superar el estrés o reducirlo**
- Estar **más satisfechos con nosotros mismos**
- **Conseguir los objetivos** que nos planteemos.

Ser una persona asertiva o que practica la asertividad, tiene los siguientes rasgos o características:

- Conocen y aceptan sus limitaciones.
- Tienen una respuesta adecuada para cada momento y para cada persona.
- Expresan lo que piensan, sus sentimientos, cómo es…pero siempre respetando las opiniones de las otras personas.
- Saben comunicarse con personas de distintos niveles
- Son empáticas
- Tienen actitud en la vida activa y positiva, luchando siempre por lo que quieren.

4. ENTRENAMIENTO ASERTIVO

Cada uno de nosotros podemos poner en práctica un comportamiento asertivo, ser asertivos. Para ello, tendremos que practicar estos principios o conductas:

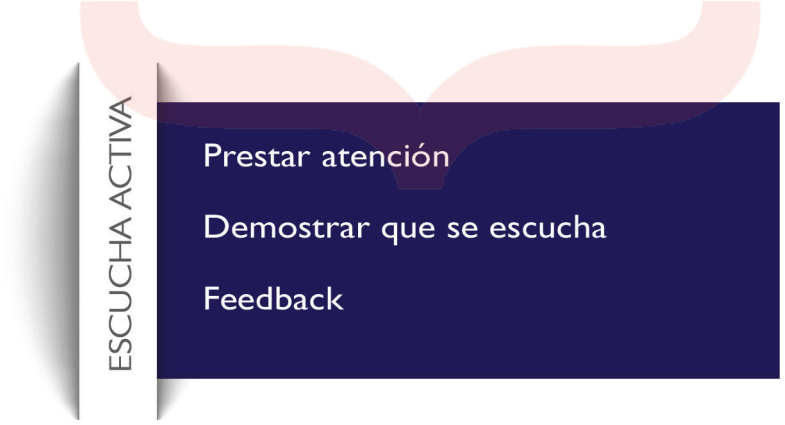
A continuación, definimos estos comportamientos:

- **Escucha activa.** Se trata de prestar atención a la persona que nos está hablando y mostrarle que lo hacemos. En la unidad 4 hablaremos sobre ella.
- **No imitar las conductas de los demás.** Es decir, mantener lo que se denomina como **reacción inversa**. Se refiere a reaccionar de forma inversa a como lo hace el otro. Así, si éste está muy enfadado y nos habla con un tono de voz alto, nosotros haremos lo contrario: bajar el tono, hablarle con respeto y no mostrarnos enfadados.
- **Ceder.** Quiere decir que la mayoría de las veces hay que intentar llegar a una solución que **satisfaga a ambas partes** (emisor y receptor). Para ellos, ambos tienen que ceder en algo.
- **Decir "No".** Decir "no" sin sentirse culpables. Toda persona tiene derecho a decir "no" cuando se nos pida algo que no podemos o queremos hacer, o que esté en contra de nuestras ideas, opiniones, intereses…

- **Ser positivos.** Debemos mantener siempre una actitud positiva, aunque la persona que se esté comunicando con nosotros no haga más que quejarse.
- **Mensajes en primera persona.** Hablar en primera persona es transmitir la idea que lo que nos cuenta el otro nos interesa, nos afecta y lo vamos a solucionar entre los dos.
- **Autoestima alta.** Para expresar los sentimientos o pensamientos sin miedo a la opinión que pueden tener los demás de nosotros, hay que quererse y respetarse a sí mismo.
- **Querer y respetar a las demás personas.** Todos somos diferentes y podemos tener opiniones muy distintas, no obstante, debemos respetar a todas las personas.
- **Ser educado.** Siempre ser educado, aunque la otra persona nos esté atacando.
- **Pedir disculpas.** Cuando sabemos que nos hemos equivocado, hay que saber pedir disculpas. En el terreno de la empresa esto es muy importante, tanto cuando nos comunicamos con un cliente o con un compañero.
- **Sonreír y hacer sonreír.** Si sonreímos transmitiremos un estado de ánimo positivo a la otra persona, que ayudará a llevar la comunicación con cordialidad.

4.1 Técnicas de asertividad

Cuando nos comunicamos con los demás, podemos utilizar distintas técnicas de asertividad. Entre estas técnicas, destacamos las siguientes:



A continuación, explicamos cada una de ellas: