



Enero 2009

## HABILIDADES SOCIALES

Carmen Grimaldi Herrera

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

**Grimaldi Herrera, C.:** *Habilidades Sociales*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, enero 2009. [www.eumed.net/rev/cccss/03/cgh.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/03/cgh.htm)

---

Últimamente se han puesto de moda trabajos, tratados y estudios sobre el concepto de “habilidad social” pero, ¿ cómo podemos definir este concepto?

La verdad es que definiciones sobre el término hay muchas, pero todas ellas tienen un denominador común: son un conjunto de comportamientos eficaces para/en las relaciones interpersonales”

De ahí se desprende que dicho concepto es fundamental para la convivencia, pues el hombre es un animal social, por lo que conocer y practicar hábitos de habilidades sociales es considerado muy beneficioso para las relaciones personales.

Estas conductas son aprendidas y facilitan la relación con los seres de nuestro entorno, la reivindicación de los propios derechos sin negar los de los demás.

Existen habilidades sociales básicas para la convivencia y otras más complejas.

Cada situación requiere mostrar unas habilidades u otras, dependiendo de las características de la situación y dificultad de la misma.

Entre las habilidades sociales básicas se encuentran: escuchar, iniciar una conversación, mantenerla, formular preguntas, dar las gracias, presentarse, hacer un cumplido.

Entre las avanzadas destacamos: pedir ayuda, participar, dar instrucciones ,seguir instrucciones ,disculparse, convencer a los demás.

Existen otras relacionadas con el estrés, sentimientos, las que evitan agresiones...

El aprender y desarrollar estas habilidades en uno mismo es fundamental para conseguir unas óptimas relaciones con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral, etc. Por otra parte, somos más sensibles a las necesidades de los demás y tenemos mejores instrumentos para "modelar" su conducta. Modelar, como sabemos, es guiar la conducta y el pensamiento del otro con el comportamiento y con una actitud personal al cambio, lo cual significa que podemos facilitar de esta manera el cambio también en los otros.

Al ser un conjunto de comportamientos capaces de aprenderse, hemos de darnos cuenta, en primer lugar, de qué habilidades tenemos y somos capaces de dominar y de qué otras carecemos y hemos de trabajar más.

De las habilidades que hemos mencionado, me centraré en tres: iniciar una conversación, mantenerla y pedir favores.

A lo largo de mi experiencia como profesora y en la vida cotidiana, he podido apreciar que romper el hielo del silencio implica un cierto riesgo e incomodidad hasta que no se ve que la relación con el otro es segura. Los modos más usuales de iniciar una conversación son:

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación común
- Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo ("qué puntual has venido", "qué vestido tan original")
- Hacer una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo. Preguntar si puede uno unirse a la otra persona o pedirle que se una a usted.
- Ofrecer algo a la otra persona.
- Dar la opinión o compartir la experiencia de lo que dice la otra persona.
- Saludar a la otra persona y presentarse a uno mismo.

Al iniciar una conversación no se debe:

- Hacer comentarios demasiado personales.
- Hablar de forma negativa o con sarcasmo.
- Hablar de forma crítica.
- Expresar contenidos ofensivos.
- Postura incorrecta.
- Ausencia de contacto ocular.
- Voz demasiado baja o demasiado alta.

Mantener una conversación puede definirse como: el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, haciendo que nuestra participación sea agradable. Algunas conductas útiles son:

- Mirar a la otra persona
- Dar señales de que escucha a la otra persona ("Ajá", "hmm", "ah!", "claro") y con la cabeza asintiendo o con otra expresión acorde que de la sensación que estamos recibiendo lo que el otro dice sin indiferencia.
- Respetar el turno (no interrumpir sin dejar al otro expresarse, a no ser que se esté propasando).

- Hablar algo que est relacionado con lo que la otra persona dice o sino avisar de que cambiamos de tema. ("cambiando de tema..", "aunque no tenga nada que ver con lo anterior..", "dejando el tema..", "si me permites ahora comentar otra cosa distinta..")
- Usar información sobre uno mismo y también la que se ha obtenido en la conversación a base de preguntas y comentarios. Intercalar el escuchar a la otra persona con hablarle.
- No hablar o escuchar demasiado. Iniciar temas de conversación y cambiar cuando comience a ser aburrido.
- Pregunte sobre la otra persona.
- Responder de forma abierta -con algo más de un si o un no- para que la otra persona tenga un cabo donde agarrarse.
- No piense que sus opiniones son estúpidas o sus conversaciones son aburridas, sino que cada cual debe cambiar la conversación si no le resulta grata.

En cuanto a la habilidad social de Pedir favores: los demás no tienen porqué saber en general lo que deseamos o necesitamos en un momento dado, sino que más aconsejable dar señales, indicios claros que orienten a la persona de nuestras propias necesidades o deseos sinceros. La conducta del otro nos dice si le hemos informado adecuadamente o no.

Conductas útiles para pedir son:

- Mantener un buen contacto ocular, tono de voz normal -no pedig eño o infantil izado- y posición corporal digna, ofrecer razones (no excusas) de lo que se pide, indicando claramente lo que deseamos.

Conductas contraproducentes son:

- El miedo a que se nos niegue el favor (el otro tiene ese derecho, que debemos aceptar)
- Quedar obligados a la otra persona (de forma caprichosa o despótica -aunque ello no excluye el sentirnos agradecidos)
- Creer que no se tiene derecho a pedir el favor. Tenemos derecho a pedir

ayuda siempre que se acepte que o puede también ayudar a los otros. Existe la libertad mútua de negarse a dar ayuda y también la de no sentirse obligado a nada.

Como educadora, para trabajar estas tres habilidades sociales desarrolladas por mí, en este breve artículo, recomiendo ver y analizar la película “Cadena de favores”.

Su sinopsis es la siguiente: un profesor con el rostro y el alma igualmente llenas de cicatrices, decide asignarle a sus estudiantes la tarea de buscar métodos para mejorar al mundo, por lo menos a la comunidad que les rodea. Uno de los chicos, toma muy en serio la propuesta de su profesor e inventa un sistema ingeniosamente simple: su idea consiste en ayudar a tres personas en algo que no podrían lograr por sí mismos, y en lugar de que el favor le sea devuelto a uno, cada una de esas tres personas deben ayudar a otras tres personas y así sucesivamente. La estructura de un negocio de pirámide aplicada a la mejora del mundo comienza a dispersarse por los Estados Unidos ayudando a mucha gente en el proceso.

Tras su visionado, podemos trabajar con el alumnado un cuestionario similar a éste:

- ¿Qué hemos visto?

Es importante recordar a nuestros alumnos que hay que saber escuchar, guardar el turno de palabra y respetar la opinión de los demás. Todos podemos participar con orden y buenos modales.

- ¿Conocéis a alguien que le haya pasado algo parecido?
- ¿Qué has sentido al ver esta película? ¿Porqué?
- ¿En qué ambientes se producen las distintas situaciones que acabamos de ver?
- ¿Crees que el ambiente que en el que viven y se mueven los distintos

protagonistas afecta su comportamiento? ¿Cómo? ¿Por qué?

- ¿Qué emociones te ha producido este tipo de conducta?
- ¿Qué has pensado?
  
- ¿Por qué le regalan un coche al periodista? ¿Cuál es la marca del coche?
- ¿Cómo reacciona el periodista?
  
- El Sr. Eugene (el profesor) les dice a sus alumnos que no se debe llegar tarde a clase el primer día de clase, ¿por qué? ¿Qué significado tiene?
  
- El profesor les pregunta a sus alumnos qué significa el mundo para ellos. Ante la falta de aportación de ideas ¿Qué les pide?
  
- ¿Dónde quiere ir una alumna?
  
- Según Trevor ¿qué espera el mundo de él?
  
- Los alumnos no pueden conducir, votar...ni siquiera ir al baño sin el permiso del profesor, pero eso no siempre será así. Un día serán libres. ¿Qué es la libertad para ti?
  
- Trevor explica su proyecto en clase, ¿qué les parece a sus compañeros? ¿Ya ti?
- ¿Qué harías tú para cambiar el mundo?
  
- ¿Qué es el altruismo? ¿Eres altruista?

## **Bibliografía**

(1991). *Recursos psicotécnicos y bibliográficos para equipos interdisciplinares*. Madrid: M.E.C., D.G.R.P.

AERA, APA y NCME. (1985). *Standards for educational and psychological testing*. Washington, D.C.: APA.

Aguilera, M.J. et al. (1990). *Evaluación del programa de integración escolar de alumnos con deficiencias*. Madrid: CIDE.

Ávila, A. (coord) (1994). El diagnóstico y la evaluación psicológica en España: Revisión y perspectivas. *Clínica y Salud*, año V, Vol. 5, 83-116.

Azcoaga E., Derman, B.E. Iglesias, P.A. (1987). *Alteraciones del aprendizaje escolar: Diagnóstico, fisiopatología y tratamiento*. Madrid: Paidós.

Baez, B.F. (1989). Del estudio del caso al análisis de la situación: Evolución histórica del diagnóstico psicoeducativo. *Infancia y Aprendizaje*, 46 71-81.

Bassedas, E. (1993). *Bibliografías comentadas: Evaluación psicopedagógica*. Madrid: C.N.R.E.E., M.E.C.

Bassedas, E. et al. (1991). *Intervención educativa y diagnóstico psicopedagógico*. Bardelona: Paidós.

Benedet, M.J. (1990). La evaluación en Educación Especial, I y II. En J. Mayor (coord). *Manual de Educación Especial*. Madrid: Anaya.

Bourgés, S. (1989). *Tests para el psicodiagnóstico infantil. Elección e interpretación de pruebas*. Madrid: Cincel-Kapelusz.

Carmena, G. et al. (1988). *Niveles de desarrollo de la población infantil al acceder al ciclo inicial* Madrid: C.I.D.E.

Castaño, I. et al. (1989). Formulación de objetivos y evaluación. En M.P. Abarca. (coord), *La evaluación de programas educativos*. Madrid: Escuela Española.

Cidad, E. (1986). *Modificación de conducta en el aula e integración escolar*. Madrid: U.N.ED.

C.N.R.E.E. (1987). *Informe de la encuesta realizada por los equipos psicopedagógicos del M. E. C. sobre instrumentos de evaluación e intervención y las necesidades al respecto*. Madrid: M.E.C. D.G.R.P. C.N.R.E.E.

Coll, C. (1991). *Psicología y currículum*. Barcelona; Paidós.

Costa, M., y López, E. (1991a). *Manual para el educador social 1*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.

Costa, M. & López, E. (1991b). *Manual para el educador social 2*. Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.

Dever, R.B. (1988). *Community living skills. A taxonomy*. Washington. American Association on Mental Retardation.

Eisenberg, N. & Mussen, P.H. (1989). *The roots of prosocial behavior in children*. Cambridge. Cambridge University Press.

Goldstein, A.P., Sprafkin, R.P., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades Sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona. Martínez Roca.

Goodman, W (1989). *Mobility training for people with disabilities*. Springfield. Charles C. Thomas.

Kelly, J.A. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao. Descleé de Brouwer.

Kent-Udolf, L., & Sherman, R. (1988). *Lenguaje cotidiano*. Barcelona. Martínez Roca.

L'Abate, L. & Milan, M.A. (1985). *Handbook of social skills training and research*. New York. John Wiley & Sons.

Matson, J.L. & Ollendick, T.H. (1988). *Enhancing children's social skills*. Assessment and training. New York. Pergamon Press.