

¿QUÉ SON AS HABILIDADES SOCIAIS?

Non é ningún secreto que unha das partes mais importantes da nosa vida son as relacións sociais. En cada unha das cousas que facemos hai un compoñente de relacións coas demais persoas que determina en gran medida (facilitando ou entorpecendo) a nosa busca da felicidade.

É crenza común que as simpatías e o atractivo social dalgunhas persoas é innato. Sen embargo, está claro que é algo que se adquire a través de experiencias que nos van modelando ata facernos persoas expertas nestas habilidades.

Raramente na nosas vidas vamos a poder escapar dos efectos das relacións sociais, xa sexa no noso lugar de traballo, de estudos, nos nosos ratos de ocio ou dentro da nosa propia familia. Unha interacción pracenteira en calquera destes ámbito fainos sentir felices, desenvolvendo as nosas tarefas con maior eficacia. De feito, unha baixa competencia nas relacións cos demais pode levar o fracaso no traballo, os estudos ou na familia.

Exemplos da importancia que teñen as habilidades sociais na nosa vida.

- Moitas veces a xente que atende ó público expresa respostas que resultan totalmente inhabilitosas e que poden enfadar ás persoas consumidoras en prexuízo da propia empresa.
- Noutras ocasións cortámonos ó falar, non sabemos pedir un favor, custamos ir solas/os a realizar actividades sinxelas, non podemos comunicar o que sentimos, non sabemos resolver situacións cos/as amigas/os, ou coa familia.

Todas estas dificultades son resultado da carencia de habilidades sociais. Sen embargo, as habilidades sociais son algo que por sorte se pode aprender.

Unhas boas habilidades sociais vanos ser de utilidade para saber:

- ¿Como actuar correctamente ante unha entrevista de traballo?
- ¿Como actuar fronte os clientes ou provedores da nosa empresa?
- ...

Estas habilidades nos van facilitar:

- A relación coas demais persoas.
- A reivindicación dos dereitos propios sen negar os dos demais.
- Evitar situación de ansiedade ante circunstancias difíciles

Cando se fala de **habilidades** dicimos que unha persoa é capaz de executar unha conduta. Se falamos de **habilidades sociais** dicimos que a persoa é capaz de executar unha conduta de intercambio con resultados favorables.

O termino **habilidade** pódese entender como:

- Destreza.
- Diplomacia,
- Capacidade,
- Competencia
- Aptitude

A súa relación conxunta co termo **social** nos revela unha impronta de accións de un/unha coas demais persoas e das demais con un/unha, e dicir un intercambio.



Non existe un acordo universalmente aceptado no que se refire a definición deste concepto. De feito, existe unha ampla literatura sobre o tema das habilidades sociais que trata de definir e describir os termos e as diversas acepcións que se viñeron empregando para referirse a elas, algunhas delas son as seguintes:

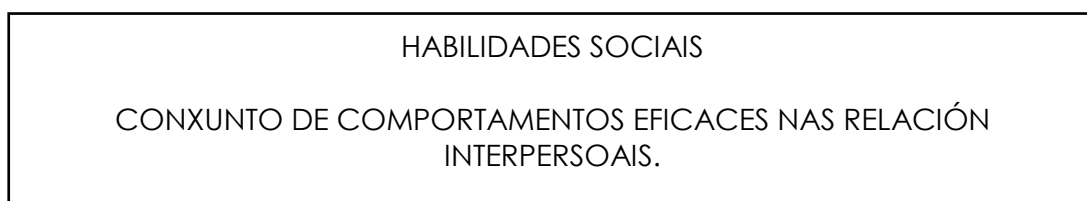
1. "Conxunto de condutas emitidas por un individuo nun contexto interpersonal que expresa os sentimentos, actitudes, desexos, opinións ou dereitos dese individuo dun modo axeitado a situación inmediata, respectando esas condutas nos demais, e que xeralmente resolve os problemas inmediatos da situación mentres minimiza a probabilidade de futuros problemas"

(Caballo 1986 pag. 556)

2. "Condutas aprendidas (e por tanto, poden ser ensinadas), que se manifestan en situacións interpersonais, socialmente aceptadas (o que implica ter en conta normas sociais e normas legais do contexto sociocultural no que teñen lugar, así como criterios morais), e orientadas a obtención de reforzamentos ambientais ou autorreforzos"

(Gil 1993)

Unha definición mais sinxela pode ser a seguinte:



De todo esto podemos sacar varias ideas de interese sobre as habilidades sociais:

1. Trátase de relacións nun contexto interpersonal:

As habilidades sociais son condutas manifestas, observables, que se mostran en situacións de interacción social. Tales capacidades poden ensinarse e/ou mellorarse a través da aprendizaxe reforzada socialmente, xa sexa de carácter incidental ou como consecuencia dun adestramento específico

2. Respecto as condutas das demais persoas:

Tan habilidoso é expresar un cumprimento como aceptalo de forma adecuada. A forma como reaccionamos ás condutas ten sempre a súas consecuencias.

3. Buscan resolver e minimizar problemas, acadar obxectivos e o autorreforzo persoal:

As habilidades sociais están orientadas a uns obxectivos:

- Obxectivos materiais:

Acadalo nosos obxectivos (Ex. Conseguir que nos suban o soldo)

- Obxectivos de manter ou mellorar unha relación.

Efectividade da relación (Ex. non ter un conflito ca Xefe ou o xefe co persoal empregado).

- Obxectivos de manter a autoestima ou de autorreforzo

Convencerse da eficacia e valía dun/dunha mesmo/a (Ex, non sentirnos inferiores se non nos conceden un ascenso ou subida de soldo, nin criticarnos por elo).

4. Dan respostas específicas a situacións específicas.

Para que unha conduta sexa socialmente eficaz deben terse en conta as variables que interveñen en cada situación na que se exhibe a habilidade social

A utilización dunha habilidade social concreta nunha situación está determinada por:

- Factores ambientais e situacionais
- Factores persoais.
- A interacción entre ambos

Podemos dicir que a conduta social, habilidade social, e unha capacidade inherente á persoa onde executa unha conduta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados.

A capacidade de executar unha conduta de intercambio e de relación con resultados favorables (habilidades sociais) leva consigo unha serie de factores:

FACTORES NOS QUE SE BASEAN AS HABILIDADES SOCIAIS

- A capacidade de executar unha conduta.
- A conduta en si mesma
- O resultado de poñer en practica dita conduta.
- Que esa conduta sexa favorable para nos e os demais

HABILIDADE SOCIAL

CAPACIDADE CONDUCTA ACTO RESOLUCIÓN CONFLICTO

O ADESTRAMENTO DAS HABILIDADES SOCIAIS

As habilidades sociais son un conxunto de capacidades de actuación aprendidas. Como condutas manifestas, poden ensinarse e/ou mellorarse de forma incidental ou mediante un adestramento específico.

O adestramento en habilidades sociais (EHS) consiste nun conxunto de técnicas cuxa aplicación orientase á adquisición de aquelas habilidades que permitan aos suxeitos manter interaccións sociais satisfactorias nun ámbito real de actuación (Vallejo e Ruíz, 1993). A través do EHS, o suxeito pode aprender habilidades que non posúe no seu repertorio ou tamén, modificar as condutas de relación interpersonal que si posúe pero que son desaxeitadas.

As habilidades sociais necesarias en cada situación

Existen unhas habilidades sociais básicas e outras mais complexas. Sen as primeiras non podemos aprender e desenvolver as segundas. Cada situación requirirá mostrar unhas habilidades ou outras, dependendo das características da situación e da dificultade da mesma.

Para empezar a aprender estas habilidades temos que coñecer primeiro as técnicas básicas da comunicación eficaz e logo incorporar esas condutas socialmente desexables que son as habilidades sociais

GRUPO I: Primeiras habilidades sociais	GRUPO II. Habilidades sociais avanzadas
1. escoitar. 2. Iniciar unha conversación. 3. Manter unha conversación. 4. Formular unha pregunta. 5. Dalas grazas. 6. Presentarse. 7. Presentar a outras persoas. 8. Facer un cumprimento	9. Pedir axuda. 10. Participar. 11. Dar instrucións. 12. Seguir instrucións. 13. Desculparse. 14. Convencer ás demais persoas.
GRUPO III. Habilidades relacionadas cos sentimentos	GRUPO IV. Habilidades alternativas á agresión
15. Coñecer os propios sentimentos. 16. Expresar os sentimentos. 17. Comprender os sentimentos das demais persoas. 18. Enfrontarse co enfado do/a outro/a.	22. Pedir permiso. 23. Compartir algo. 24. Axudar ás demais persoas. 25. Negociar. 26. Empregar o autocontrol. 27. Defender os propios dereitos.

19. Expresar afecto. 20. Resolver o medo. 21. Auto-recompensarse.	28. Respostar ás bromas. 29. Evitar os problemas cas demais persoas. 30. Non entrar en pelexas
GRUPO V. Habilidades para facer fronte ó estres	GRUPO VI. Habilidades de planificación
31. Formular unha queixa. 32. Responder a unha queixa. 33. Demostrar deportividade despois dun xogo. 34. Resolver a vergoña. 35. Saír adiante cando a un o deixan de lado. 36. Defender a un/unha amigo/a. 37. Respostar á persuasión. 38. Responder ó fracaso. 39. Enfrontarse á mensaxes contraditorias. 40. Respostar a unha acusación. 41. Prepararse para unha conversación difícil. 42. Facer fronte ás presións do grupo.	43. Tomar iniciativas. 44. Discernir sobre a causa dun problema. 45. Establecer un obxectivo. 47. Recoller información. 48. Resolver os problemas segundo a súa importancia. 49. Tomar unha decisión. 50. Concentrarse nunha tarefa.

As premisas que leva consigo o adestramento en habilidades sociais son:

- As relacións interpersoais son importantes para o desenvolvemento e funcionamento psicolóxico.
- A falla de harmonía interpersonal pode contribuír o conducir a disfuncións e perturbacións psicolóxicas.
- Certos estilos e estratexias interpersoais son mais adaptativos ca outros estilos e estratexias para clases específicas de encontros sociais.
- Estes estilos e estratexias interpersonais poden especificarse e ensinársese.
- Unha vez aprendidos estes estilos e estratexias melloraran as competencias nesas situacións específicas.

Pero ¿a que se debe que unha persoa actúe de maneira socialmente inadecuada?. Existen unha serie de factores:

- Déficits en habilidades. As respostas habilidosas necesarias non están presentes no repertorio de respostas dunha persoa. Tamén pode ser que o suxeito teña respostas inapropiadas.
- Ansiedade condicionada. Pode ser que o suxeito sinta unha ansiedade condicionada que lle impide responder dunha maneira social adecuada.
- Avaliación cognitiva deficiente. A persoa considera de forma incorrecta a súa actuación social auto avaliándose negativamente con acompañamento de pensamentos autoderrotistas.

- Falta de motivación para actuar apropiadamente en una situación determinada, pódese dar unha carencia de valor refórzante por parte das interaccións persoais.
- A persoa non sabe distinguir adecuadamente las situacións nas que unha resposta determinada é probablemente efectiva.
- Obstáculos ambientais restrictivos que impiden á persoa expresarse apropiadamente ou que incluso castigan a manifestación desa conduta socialmente adecuada.

Un bo adestramento en HS debería implicar:

- Adestramento en Habilidades, onde se ensinan, se practican e se integran as condutas específicas na conduta habitual do suxeito.
- Redución da ansiedade mediante procedementos de insensibilización.
- Reestruturación cognitiva.
- Adestramento en solucións de problemas para analizar correctamente as situacións relevantes, xerar respostas potenciais, seleccionar unha desas respostas e executala de forma que maximice a probabilidade de acadar o obxectivo que impulsou a comunicación interpersonal.

Sen embargo existen unha serie de factores que desaconsellarían a elección de EHS para tratar un problema con adestramento en EHS:

- O ambiente real do suxeito non toleraría o cambio no nivel de competencia social deste e trataría de impedir dito cambio.
- Existen procedementos máis eficientes que poderían producir cambios máis doadamente no nivel de competencia do suxeito.
- O nivel motivacional ou a capacidade intelectual dun suxeito son tales que non se beneficiaría moito do EHS.

O obxectivo do adestramento das habilidades sociais e xeneralizar o seu uso a mediante:

- O emprego de situacións o máis próximas a realidade e a poder ser en lugares públicos.
- O adestramento dentro do grupo e/ou con persoas significativas para ofrecer reforzamento.

AS HABILIDADES SOCIAIS PARA O EMPRENDIMENTO

Hoxe en día as habilidades sociais das persoas empregadas son cada vez máis valoradas polas empresas. Tanto para enfrontarse a unha entrevista laboral como para moverse no día a día dunha compañía hai que coñecelas e utilizalas. Pero non so serán útiles nestes dous campos.

As condutas que permiten unha maior fluidez nas relacións cos demais e cun mesmo coñécense como habilidades sociais. Abarcan un gran número de situacións:

- Facilitan a comunicación e a reivindicación dos propios dereitos sen negar os alleos.
- Evitan a ansiedade en situacións difíciles ou cambiantes.
- Potencian a nosa capacidade para resolver problemas e render con maior eficacia.
- Axudan a mellorar a nosa autoestima.

Nalgunhas ocasións danos medo falar, somos incapaces de pedir un favor ou ignoramos como defender os nosos puntos de vista, e cando o facemos molestamos os demais.

Estes comportamentos dificultan a nosa actividade normal de traballo e no plano persoal crean múltiples conflitos internos.

As habilidades sociais aplícanse a case tódolos ámbitos da rutina profesional. Tanto nas relacións interpersonais como no trato con clientes configuran unha especie de verniz que permite actuar correctamente, mantendo sempre unha actitude positiva e mostrando unha serie de valores que impulsarán á alza a opinión que teñen os demais de nos.

Principais habilidades sociais na empresa

Dependendo do posto que se ocupe nunha empresa ou institución, deberase intuír que cualidades persoais son as que melloran o rendemento. Existe unha premisa previa: autocoñecemento. Necesitase saber cales son os nosos puntos fracos e aqueles nos que non damos a talla.

Este proceso é persoal e comparativo.

hai que reflexionar sobre os nosos defectos e, para conseguir unha visión global, haberá que observar como se desenvolven os profesionais que temos o noso arredor.

Existen unhas habilidades sociais que poderían ser aplicables a practicamente calquera posto de traballo:

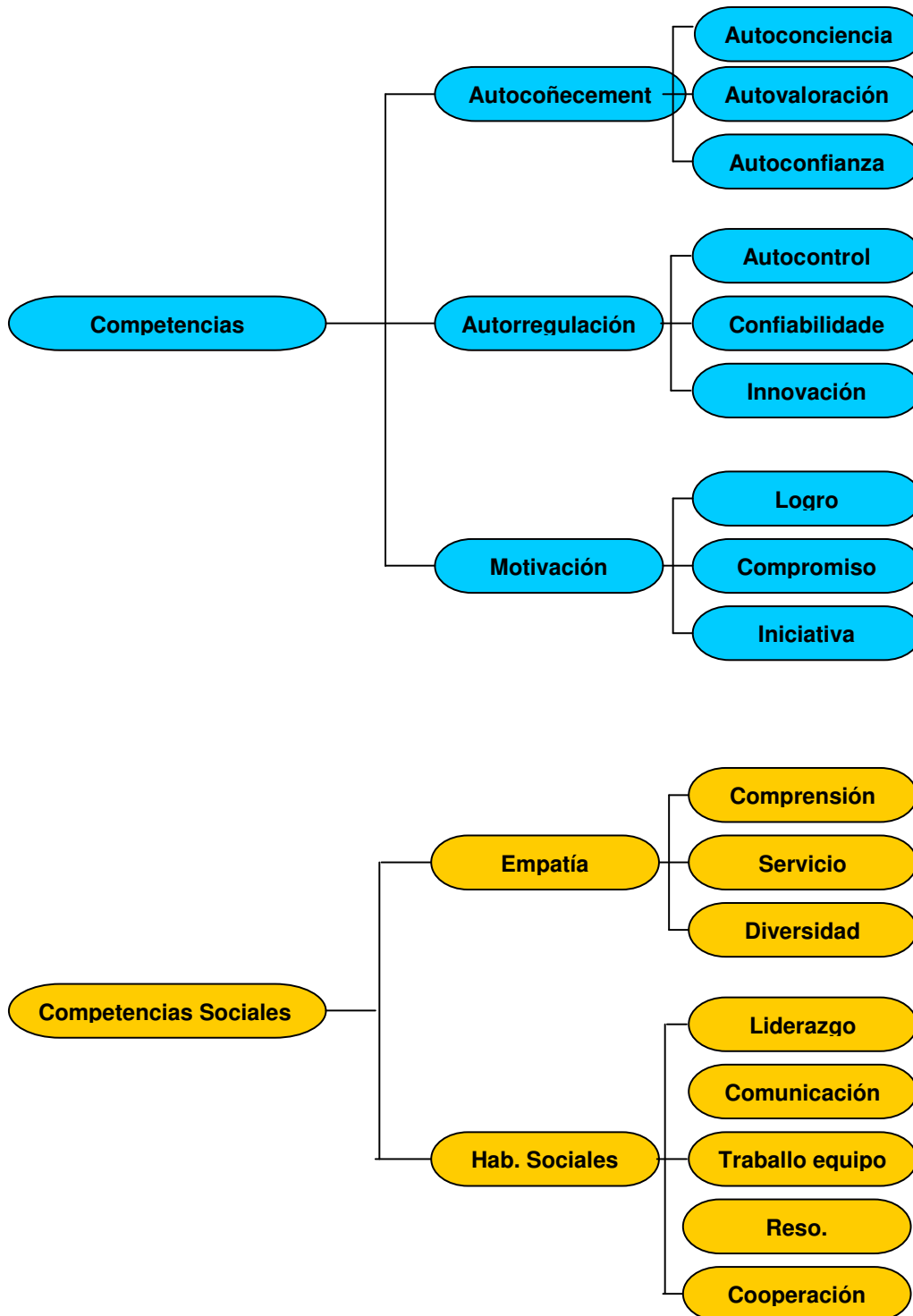
- Optimismo
- Crer un mesmo

- Saber asumir riscos e responsabilidades
- Compromiso
- Vocación de servizo

Asemade, hai catro habilidades sociais moi valoradas na empresa moderna:

- Capacidade de comunicación: convencer, escoitar, persuadir, expoñer claramente ideas, formulalas preguntas adecuadas para conseguir a información que necesitas... parece sinxelo pero é todo un arte.
- Flexibilidade: está moi de moda nos últimos anos con motivo da incertidume económica. Un bo profesional debe ser útil "para un roto e para un descosido", ter cintura, unha mentalidade aberta e alta adaptabilidade o cambio e as situacións difíciles.
- Empatía: a habilidade para entender as necesidades e os sentimentos dos demais. Consiste en poñerse no lugar do outro e respostar con acerto ás súas necesidades emocionais. Se entendemos as motivacións dos demais, poderemos adaptar mellor ós seus intereses.
- Traballo en equipo: as empresas de éxito se estruturan como unha suma de grupos de persoas que deben cooperar e colaborar xuntos.

AS HABILIDADES SOCIAIS DA PERSOA EMPREENDEDORA



Toda persoa emprendedora debe saber controlar e dominar unha serie de actitudes e aptitudes que lle permitirán emprender o camiño cara o éxito empresarial.

Como dicíamos antes, non hai un perfil ideal de emprendedor/a, pero ter unha serie de habilidades e destrezas contribuirá significativamente a levar a cabo o proxecto de maneira efectiva.

Estas habilidades podemos dividilas en dous tipos de competencias, persoais e sociais:

COMPETENCIAS PERSONAIS

Conxunto de capacidades que nos permiten formar un modelo exacto e real de nos mesmas/os e utilízalo para desenvolvernos de maneira eficiente na vida.

a) Autoconhecimento:

Significa recoñecer os propios estados de ánimo, as propias fortalezas, debilidades, emocións e impulsos, así como o efecto que estes teñen sobre as demais persoas e sobre o traballo. Esta competencia manifestase en persoas con habilidades para xulgarse a si mesmas de forma realista, que son conscientes das súas propias limitacións e admiten con sinceridade os seus erros, que son sensibles o aprendizaxe e que posúen un alto grado de autoconfianza.

b) Autorregulación:

Refírese o modo en como manexamos os nosos propios estados de ánimo, impulsos e recursos. É a habilidade de controlar nosas propias emocións para adecualas a un obxectivo, de responsabilizarnos dos propios actos, de pensar antes de actuar e de evitar os xuízos prematuros. As persoas que posúen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan o estres e a ansiedade ante situacións comprometidas e son flexibles ante os cambios ou as novas ideas. Soen ser persoas íntegras, capaces de asumir responsabilidades e sítanse cómodos coas novas ideas e as novas situacións.

c) Motivación:

Refírese ás tendencias emocionais que facilitan o cumprimento dos obxectivos establecidos. En concreto, a automotivación é a habilidade de estar nun estado de continua busca que nos permite persistir no camiño cara os obxectivos marcados, facendo fronte os problemas e encontrando solucións. Esta competencia manifestase nas persoas que mostran un gran entusiasmo polo seu traballo e polo logro das metas por enriba da simple recompensa económica, cun alto grado de iniciativa e compromiso e cunha gran capacidade optimista na consecución dos seus obxectivos.

COMPETENCIAS SOCIAIS:

Permítenos entender ás demais persoas e determinan as nosas relacións con elas, a elección de amigos/as, da parella e, en gran medida, o noso éxito no traballo ou no estudio.

- a) Empatía: implica ter conciencia dos sentimentos, necesidades e preocupacións das/os outras/os, poñéndonos no seu lugar e respondendo correctamente as súas reaccións emocionais. As persoas empáticas son aquelas capaces de escoitar ós/ás demais e entender ós seus problemas e motivacións, que normalmente teñen moita popularidade e recoñecemento social, que se anticipan ás necesidades das/os demais e que aproveitan as oportunidades que lles ofrecen outras persoas.
- b) Habilidades Sociais: refírense á capacidade que temos para relacionarnos cas/os demais dunha maneira adecuada e positiva; é o talento no manexo das relacións cos/as demais, en saber persuadir e influenciar ás demais persoas. Quen posúa habilidades sociais é un/unha excelente negociador/a, ten unha gran capacidade para liderar grupos e para dirixir cambios, e é capaz de traballar colaborando e creando equipo.

Ademais existen una serie de habilidades fundamentais que toda persoa emprendedora debe aprender a desenvolver e dominar pola implicación que teñen no entorno laboral que ela mesma vai crear.

Estas son:

- A comunicación
- O traballo en equipo
- A técnica de reunións
- O liderado
- A negociación
- A resolución de conflitos e toma de decisións
- A intelixencia emocional nas relacións.
- A planificación do traballo.

Dende a óptica das cualidades persoais, o espírito emprendedor supón desenvolver a iniciativa persoal, a confianza nun/ha mesmo/a, a creatividade, o dinamismo, o sentido crítico, a asunción de riscos, e outros moitos valores que fan ás persoas activas ante as circunstancias que os rodean.

Na área das habilidades sociais, o espírito emprendedor leva consigo o desenvolvemento de actitudes de cooperación e de traballo en equipo, así como o hábito de asumir novos roles nunha sociedade en continuo cambio. Tamén significa capacidade de relación co entorno e sensibilidade ante as necesidades dos/as demais.

Se se enfoca dende as habilidades de dirección, o espírito emprendedor supón capacidade para planificar, dirixir equipos, tomar decisións e aceptar responsabilidades. Tamén significa poder de comunicación.

As persoas con espírito emprendedor están dotadas de espírito innovador, teñen a vontade de ensaiar novas experiencias ou facelas cousas de maneira diferente, simplemente pola existencia de posibilidades de cambio.

Emprender supón desenvolver capacidades para levar a cabo cambios, experimentar con ideas propias e alleas e reaccionar con intuición, apertura e flexibilidade.

Os nove valores indispensables do espírito emprendedor

PERSONAIS	SOCIAIS
<p>1 Creatividade</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imaxinar ideas e proxectos novos con facilidade. ➤ Propoñer solucións orixinais. ➤ Saber analizar e investigar. 	<p>□ Liderado</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implicar ós/ás demais na realización de proxectos. ➤ Ter influencia nos/as demais e contar coas súas cualidades persoais, coñecementos e habilidades.
<p>2 Autonomía</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Funcionar sen necesidade dunha supervisión inmediata. ➤ Elixir. ➤ Tomar iniciativas e decisións. 	<p>8 Espírito de equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saber traballar con outros/as, respectando as responsabilidades de cada un/unha. ➤ Distribuír tarefas en aras da eficacia e a eficiencia.
<p>3 Confianza en un/unha mesmo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Percibirse de forma positiva. ➤ Apostar polas propias aptitudes e capacidades. ➤ Confiar nos propios recursos e posibilidades 	<p>9 Solidariedade</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saber compartir tarefas, éxitos e fracasos. ➤ Ofrecer axuda desinteresada ós/ás compañeiros/as co necesitan. ➤ Recoñecer os valores dos outros.
<p>4 Tenacidade</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar proba de constancia e tesón naquilo que se emprende ➤ Inscribir as propias accións na idea de perseveranza e de chegada a termino. 	
<p>5 Sentido da responsabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumprir a tempo as propostas propias e as do grupo. 	
<p>6 Capacidade para asumir risco</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Predisposición a actuar con decisión ante situacións que requiren certo arroxos pola dificultade que entrañan. 	