

Módulo Transversal

Segunda edición

Habilidades sociales

Soraya Sánchez Herrero

Habilidades sociales

(segunda edición)

Soraya Sánchez Herrero



© Soraya Sánchez Herrero

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
www.sintesis.com

ISBN: 978-84-1357-473-8
Depósito Legal: M-4760-2026

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

ÍNDICE

Presentación	8
--------------------	---

1. El proceso de comunicación y la socialización RA1

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	10
Objetivos de Desarrollo Sostenible	10
Mapa conceptual	11
Glosario	12
Punto de partida	13
1.1. Introducción	13
1.2. Proceso de socialización	13
1.2.1. El concepto y agentes de socialización	14
1.2.2. Niveles de socialización	20
1.2.3. Funciones de identidad social y supervivencia	22
1.3. El concepto de la comunicación	25
1.3.1. El proceso de comunicación y sus elementos	26
1.3.2. Comunicación no verbal	29
1.3.3. Comunicación verbal	35
1.4. Facilitadores y barreras de la comunicación	35
1.4.1. Barreras de comunicación	35
1.4.2. Facilitadores de la comunicación	37
1.4.3. Sistemas alternativos y aumentativos de la comunicación	40
1.5. Comunicación y calidad de vida en las intervenciones	41
1.5.1. Calidad de vida en las interacciones	42
1.5.2. Iniciar, mantener y finalizar conversaciones	42
1.6. Programas y técnicas de comunicación	45
1.6.1. Programas de entrenamiento y mejora de la comunicación	45
1.6.2. Técnicas de comunicación de los programas de entrenamiento en habilidades sociales	46
1.6.3. Otras técnicas para favorecer las habilidades sociales	48
Ideas clave	51
Aplica lo aprendido	52
Solución del punto de partida	53
Práctica profesional	54
Ponte a prueba	56

2. Habilidades sociales y conceptos afines

RA1

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	58
Objetivos de Desarrollo Sostenible	58
Mapa conceptual	59
Glosario	60
Punto de partida	60
2.1. Introducción	61
2.2. Autoconcepto y autoestima	61
2.2.1. Autoconcepto	61
2.2.2. Autoestima	62
2.2.3. Influencias en el desarrollo de la personalidad	64
2.3. Habilidades sociales e inteligencia emocional	65
2.3.1. Asertividad	66
2.3.2. Tipos de conducta	68
2.3.3. Empatía	71
2.3.4. Inteligencia emocional	72
2.4. Educación emocional	74
2.4.1. Vínculo de apego y desarrollo socioafectivo	75
2.4.2. Estilos de apego	76
2.4.3. Educar los afectos	78
2.5. Actitudes y relación social	80
2.5.1. Componentes de las actitudes	81
2.5.2. Proceso de cambio de actitudes y relaciones sociales	82
2.6. Mecanismos de defensa y creencias irracionales	85
2.6.1. Creencias que dificultan las habilidades sociales	86
2.6.2. Mecanismos de compensación de las dificultades	87
Ideas clave	89
Aplica lo aprendido	90
Solución del punto de partida	91
Práctica profesional	92
Ponte a prueba	94

3. Dinamización grupal

RA2

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	96
Objetivos de Desarrollo Sostenible	96
Mapa conceptual	97
Glosario	98
Punto de partida	99

3.1. Introducción	99
3.2. Los grupos sociales	100
3.2.1. Definición y características	100
3.2.2. Tipos de grupos	102
3.2.3. Estructuras sociales y grupales	105
3.2.4. Roles en el grupo	108
3.3. Procesos en la vida de los grupos	110
3.3.1. Fases en el desarrollo de los grupos	110
3.3.2. Normas grupales	113
3.3.3. Tipos de interacción grupal	115
3.3.4. Cohesión y confianza grupal	117
3.4. Liderazgo y comunicación grupal	118
3.4.1. Concepto de líder y liderazgo	118
3.4.2. Tipos de liderazgo	120
3.4.3. Estilos de comunicación	127
3.4.4. Lenguajes empleados en el contexto grupal	128
3.5. La dinámica de grupos	129
3.5.1. Fundamentos psicosociológicos de la dinámica grupal	130
3.5.2. Clasificación de las técnicas o dinámicas grupales	133
3.5.3. Fichero de dinámicas o técnicas de grupo	135
3.5.4. Las técnicas y el desarrollo de los grupos	137
Ideas clave	139
Aplica lo aprendido	140
Solución del punto de partida	141
Práctica profesional	144
Ponte a prueba	146

4. El equipo de trabajo

RA2

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	148
Objetivos de Desarrollo Sostenible	148
Mapa conceptual	149
Glosario	150
Punto de partida	150
4.1. Introducción	151
4.2. Trabajo individual y trabajo en equipo	152
4.2.1. Equipo de trabajo y sinergia	152
4.2.2. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo	154
4.2.3. Ventajas e inconvenientes de trabajar en equipo	155
4.2.4. Clasificación de los equipos	157

4.3. El trabajo cooperativo	159
4.3.1. Implantación	160
4.3.2. Ventajas del trabajo cooperativo	161
4.3.3. Equipos eficaces, eficientes y efectivos	162
4.4. Importancia de la organización y el reparto de tareas	163
4.4.1. El plan de trabajo	165
4.4.2. Herramientas básicas	166
4.4.3. Factores de éxito	170
4.5. La importancia de la motivación	172
4.5.1. Tipos de motivación	172
4.5.2. Factores que determinan la motivación del equipo	173
4.5.3. Estrategias para aumentar la participación	175
4.5.4. Problemas en el equipo de trabajo	175
4.6. Diversidad en los equipos de trabajo	176
4.6.1. Influencia de la diversidad en los equipos de trabajo	177
4.6.2. Gestión efectiva de la diversidad en equipos de trabajo	179
Ideas clave	181
Aplica lo aprendido	182
Solución del punto de partida	183
Práctica profesional	184
Ponte a prueba	186

5. Reuniones grupales

RA3

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	188
Objetivos de Desarrollo Sostenible	188
Mapa conceptual	189
Glosario	190
Punto de partida	190
5.1. Introducción	191
5.2. La reunión como estrategia grupal	192
5.2.1. Concepto de reunión	192
5.2.2. Objetivos de la reunión	193
5.2.3. Aspectos necesarios para organizar reuniones	194
5.3. Tipos de reuniones	198
5.3.1. Grupos de trabajo en las reuniones	199
5.4. Etapas de una reunión	200
5.4.1. Antes de la reunión	200
5.4.2. Durante la reunión	202
5.4.3. Después de la reunión	206

5.5. Roles grupales en las reuniones	207
5.5.1. Principales roles representados	207
5.5.2. La participación ideal	210
5.5.3. La figura de coordinación de la reunión	211
5.6. Técnicas de moderación	212
5.6.1. Metaplan como herramienta de moderación	213
5.6.2. Realizar las preguntas adecuadas	215
5.6.3. Técnica LIDA	215
5.6.4. Técnicas de gestión de conflictos	216
5.6.5. Estrategias para una reunión exitosa	216
Ideas clave	219
Aplica lo aprendido	220
Solución del punto de partida	221
Práctica profesional	223
Ponte a prueba	224

6. Resolución de conflictos y toma de decisiones

RA4

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	226
Objetivos de Desarrollo Sostenible	226
Mapa conceptual	227
Glosario	228
Punto de partida	228
6.1. Introducción	229
6.2. El conflicto en la dinámica grupal	230
6.2.1. Definición de conflicto	230
6.2.2. El conflicto como parte esencial de la dinámica de grupo	231
6.2.3. Diferentes tipos de conflictos	232
6.2.4. Posiciones ante el conflicto	234
6.3. Técnicas de resolución de conflictos	236
6.3.1. Esquema básico de la resolución de conflictos	236
6.3.2. Respuestas constructivas ante el conflicto	238
6.3.3. Modos de gestionar el conflicto	241
6.4. La toma de decisiones	246
6.4.1. Las decisiones grupales	247
6.4.2. Tipos de decisiones grupales	248
6.5. Respeto y tolerancia en la gestión grupal	250
6.5.1. Concepto de tolerancia y de respeto	250
6.5.2. Influencias en la gestión grupal	251
6.5.3. Generar respeto y tolerancia en los grupos	252

Ideas clave	254
Aplica lo aprendido	255
Solución del punto de partida	256
Práctica profesional	257
Ponte a prueba	258

7. Evaluación de la competencia social y los procesos grupales **RA5**

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	260
Objetivos de Desarrollo Sostenible	260
Mapa conceptual	261
Glosario	262
Punto de partida	262
7.1. Introducción	263
7.2. La competencia social en el desarrollo de los grupos	263
7.3. Concepto de evaluación grupal y fundamentos básicos	265
7.3.1. Aspectos para evaluar	265
7.3.2. Funciones y tipo de evaluación	267
7.4. Evaluación de la actividad grupal	271
7.4.1. La autoevaluación como estrategia de mejora de la competencia social en los grupos	272
7.4.2. Niveles de evaluación grupal	273
7.5. Técnicas e instrumentos para el estudio de los grupos	274
7.5.1. Procesos grupales en la investigación social	274
7.5.2. Técnicas de investigación social en el trabajo grupal	275
7.5.3. Recogida de datos	287
7.6. La formación continua como pilar fundamental en el desarrollo profesional	289
7.6.1. El papel de las organizaciones en la formación continua	291
Ideas clave	293
Aplica lo aprendido	294
Solución del punto de partida	295
Práctica profesional	296
Ponte a prueba	298

2

Habilidades sociales y conceptos afines

RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. Implementar estrategias y técnicas para favorecer la comunicación y la relación social con su entorno, relacionándolas con los principios de la inteligencia emocional y social.

Para contribuir a superar el resultado de aprendizaje anterior, debes:

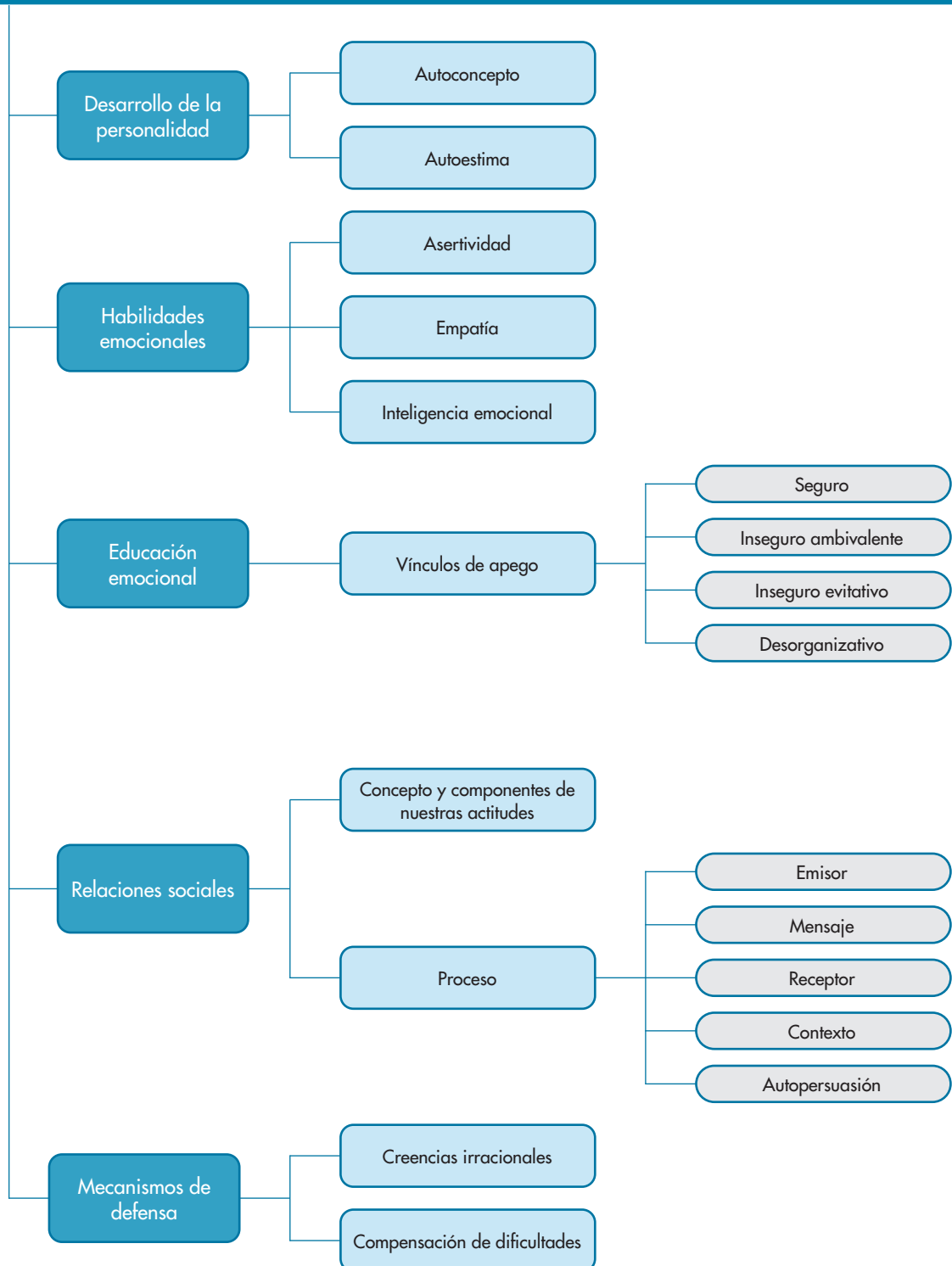
- a) Describir los principios de la inteligencia emocional y social.
- b) Valorar la importancia de las habilidades sociales en el desempeño de la labor profesional.
- g) Utilizar las habilidades sociales adecuándose a la situación y atendiendo a la diversidad cultural.
- h) Demostrar interés por no juzgar a las personas y respetar los elementos personales que las diferencian: emociones, sentimientos y personalidad.
- i) Demostrar una actitud positiva hacia el cambio y aprender de todo lo que sucede.
- j) Valorar la importancia de la autocrítica y la autoevaluación en el desarrollo de habilidades de relación interpersonal y de comunicación adecuadas.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

En este capítulo se van a trabajar los ODS 3, 4 y 10.



MAPA CONCEPTUAL**HABILIDADES SOCIALES Y CONCEPTOS AFINES**



GLOSARIO

Actitud. Predisposición aprendida basada en valoraciones de personas, lugares, acontecimientos o cosas que determinan la conducta de manera favorable o desfavorable marcando tendencias de respuesta.

Apego. Necesidad por parte de los seres humanos desde el nacimiento de establecer vínculos afectivos percibidos como incondicionales y duraderos para garantizar la resolución de sus necesidades.

Asertividad. Capacidad de transmitir deseos, opiniones y creencias, respetando los puntos de vista de otras personas, incluso en situaciones en las que estos están enfrentados.

Autoconcepto. Conjunto de rasgos identificativos que cada persona se atribuye a sí misma.

Autoestima. Sentimiento de valoración sobre la forma de ser, actuar y sentir de cada persona. Predisposición hacia quien uno es y lo que representa en su entorno vital.

Empatía. Capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de otras considerando su punto de vista, comprendiendo sus ideas y sus sentimientos.

Inteligencia emocional. Dimensión de la inteligencia de la persona que incluye reconocimiento de las propias emociones, capacidad de controlarlas y de automotivarse, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones.

Persuasión. Proceso de modificación de actitudes en situaciones de interacción social.



PUNTO DE PARTIDA

Lucía suele quedar en el parque con unas amigas. En las conversaciones que tienen, ella siempre está recordando todo lo que hace mal. Cuando hay un problema en el grupo, suele atribuirse ella la responsabilidad o la culpa de lo que ha pasado, incluso cuando hay veces que no tiene nada que ver con ella. Si en las conversaciones no está de acuerdo con algo de lo que dicen sus amigas, nunca da su punto de vista, piensa que seguramente estará equivocada y se queda callada. Cuando alguna de las amigas del grupo le ha contado algún problema que tenía, a ella le cuesta mucho ponerse en su lugar, se pasa todo el tiempo pensando en si la otra persona notará que está nerviosa, piensa si estará sabiendo mostrar que escucha y le importa, pero todo esto hace que se despiste en la conversación y se le escapen detalles de lo que le cuentan.

1. ¿Cómo crees que es la autoestima de Lucía? Justifica tu respuesta.
2. Si tuvieras que definir la conducta de Lucía como agresiva o inhibida, ¿cuál crees que la representa mejor? ¿Por qué?
3. ¿Crees que Lucía es empática? ¿Por qué? Indica qué aspectos crees que afectan en la situación de Lucía y explicas tu respuesta.
4. Si pudieras darle algunos consejos a Lucía para mejorar su situación personal y las relaciones que establece con su grupo de amigas, ¿qué le dirías?

2.1. Introducción

Las habilidades sociales son aquellas que permiten gestionar las relaciones con otras personas, satisfacer las necesidades y resolver los problemas que van presentando en el día a día. Además, permiten lograr un adecuado desarrollo a lo largo de todo el ciclo vital. Por este motivo, la falta de habilidades es una fuente importante de malestar para las personas porque genera carencias en la satisfacción de sus necesidades vitales.

Cuando se habla de habilidades sociales se hace referencia a todas las estrategias que regulan la comunicación entre las personas, el estilo personal con el que se tiende a relacionarse y la gestión emocional que se hace de todas las situaciones en las que hay intercambios, incluidas las valoraciones que van surgiendo como fruto de la experiencia social.

Ser conscientes de su importancia, conocer de manera básica en qué consisten y entrenarse en el manejo de estas habilidades sociales serán herramientas básicas para garantizar la supervivencia de cualquier ser humano y, además, tratar de conseguir calidad de vida y bienestar, entendiendo esto como el objetivo último más importante.

2.2. Autoconcepto y autoestima

El autoconcepto y la autoestima son dos dimensiones que influyen directamente en el desarrollo de la personalidad. La primera, con un tinte más racional, a partir de las ideas que se forman con la experiencia acerca de quién es cada persona, y la segunda, más emocional, puesto que supone una valoración de lo que la propia persona es. A continuación, se profundiza un poco más sobre estos conceptos.

2.2.1. Autoconcepto

El autoconcepto se refiere al conjunto de rasgos identificativos que cada persona se atribuye a sí misma (figura 2.1). El concepto o la idea que cada persona tiene de sí misma no es algo estático, irá modificándose a lo largo de toda la vida basándose en las experiencias vitales. De esta manera, la autoestima es una valoración personal que implica una actitud ante la vida, mientras que el autoconcepto es una serie de creencias sobre lo que se es y se significa y tiene un carácter más cognitivo o, dicho de otra forma, más racional.



Figura 2.1. Autoconcepto, conjunto de rasgos identificativos que cada persona se atribuye a sí misma

Poseer un autoconcepto implica tener la capacidad de conocerse y comprenderse como un individuo diferenciado del resto. Esta realidad, que puede parecer obvia, es algo que no ocurre hasta pasados los primeros meses de la vida de los bebés. En un primer momento, estos se consideran una prolongación de las personas a las que se han vinculado en el nacimiento, en la mayoría de los casos la madre.

La consciencia de que son seres diferenciados de estas figuras de apego aparece pasados los seis meses, cuando van tomando conocimiento de lo que son y pueden comprender sus límites corporales.

Al final del primer año, la mayoría de los bebés ya han alcanzado la diferenciación que les permitirá conocerse y seguir desarrollando su autoconcepto. Una vez superado este hito, serán fundamentales las interacciones con otras personas para desarrollar la valoración sobre sí mismos. El autoconcepto está fuertemente ligado al desarrollo de la personalidad; por tanto, en función de cómo sean los intercambios sociales, las personas irán desarrollando una valoración sobre sí mismas que estará relacionada, inevitablemente, con las valoraciones que reciban en el entorno por parte de la familia, la escuela, los iguales, etc.



SABÍAS QUE...

Durante los primeros días de vida, los bebés no diferencian claramente los límites de su propio cuerpo respecto al de su madre; ambos forman para ellos una única realidad indiferenciada. Por eso, es fundamental que el contacto físico y las interacciones con las figuras de apego se den en un entorno afectivo y seguro. Esto favorece la construcción de un autoconcepto corporal saludable, en el que el reconocimiento de su propio cuerpo se asocia a experiencias emocionales positivas y a una imagen corporal integrada.

2.2.2. Autoestima

Cuando se habla de autoestima, se está describiendo un sentimiento de valoración sobre la forma de ser, de actuar y de sentir de cada persona; en definitiva, una predisposición hacia quien uno es y lo que representa en su entorno vital. Implica, además, una actitud que hace que la persona se comporte de una manera o de otra en función de esa valoración que, al ser subjetiva, se relacionará más directamente con la parte emocional.

Se dice que una persona tiene alta autoestima cuando la valoración sobre sí misma es positiva, lo cual le permitirá comportarse de una manera más saludable en sus relaciones con otras personas y hará que tienda a valorar en términos de ganancia los resultados de estas interacciones (figura 2.2). Las personas que tienen alta autoestima, aunque entiendan que no son perfectas, tienen una tendencia a valorar positivamente lo que ocurre y a no culparse de situaciones sobre las que no son responsables.



Figura 2.2. Autoestima

En el polo contrario están las personas con baja autoestima, que realizarán una valoración negativa de lo que ellas representan y tenderán a culparse de las dificultades que puedan encontrarse en las relaciones sociales. Las personas en esta situación no suelen ser muy objetivas, encuentran problemas que a veces solo ven ellas y llegan a conclusiones erróneas sobre sus responsabilidades en todo tipo de cuestiones.

Por regla general, el hecho de tener baja autoestima supone un inconveniente a la hora de establecer relaciones sociales exitosas o que aporten un beneficio personal, porque el hecho de que una persona no sea objetiva y tienda a encontrar aspectos problemáticos, aunque aparentemente no estén ahí, no facilita la comunicación. Una persona que está centrada en todo lo que hace mal difícilmente puede valorar de manera precisa las cosas que otra persona está haciendo en beneficio de la relación.



ACTIVIDAD PROPUESTA 2.1

Esta actividad tiene como objetivo ayudarte a fortalecer tu autoestima y bienestar emocional mediante el reconocimiento consciente de tus cualidades personales, en línea con el ODS 3: Salud y Bienestar. Reflexiona de forma individual sobre tus fortalezas y virtudes. Puedes consultar a personas de tu entorno (familiares, amistades, profesorado...) preguntándoles ¿qué cualidades valoras en mí?

Después, recoge al menos cinco características personales positivas en un formato que puedas conservar y revisar cuando lo necesites. Escoge el soporte que más encaje contigo. Algunas ideas:

- Una imagen con tus cualidades escrita como fondo de pantalla en el móvil.
- Un diseño para colocar en la funda de una libreta o archivador.
- Una tarjeta con tus cualidades para llevar en tu cartera o estuche.
- Un texto motivador que puedas pegar en el interior de tu taquilla o carpeta.
- Una nota digital en tu aplicación de recordatorios o calendario.

Finaliza escribiendo una breve reflexión sobre cómo te ha hecho sentir el proceso y por qué crees que reconocer tus fortalezas personales puede ayudarte a vivir con mayor bienestar.

2.2.3. Influencias en el desarrollo de la personalidad

Como ya se anunció al principio del capítulo, autoestima y autoconcepto son fundamentales en el desarrollo de la personalidad, funcionan como una especie de filtro por el que pasan todas las experiencias vitales de las personas.

En los primeros años de la vida, cuando la personalidad se está formando, serán fundamentales las aportaciones de los agentes de socialización, especialmente la familia, quienes realizarán las primeras valoraciones y ofrecerán las ideas sobre lo que el niño o la niña es y lo que significa en su entorno más cercano. Esto tiene lugar con el lenguaje directo, pero también con la cantidad y calidad de contactos, el tiempo dedicado, la respuesta inmediata o inexistente a sus demandas, la resolución de sus necesidades, etc.

La interiorización de la información personal que se recibe en la infancia junto con creencias sobre aspectos generales como el valor de esta etapa de la vida, los roles en función del sexo, las expectativas volcadas o el estatus del profesorado y el alumnado en el propio contexto van a determinar los criterios sobre los que la persona va a realizar sus autovaloraciones y las creencias sobre lo que se es para los que le rodean y la importancia que tiene. A partir de una determinada edad, cuando la personalidad está formada, las valoraciones, creencias y expectativas de las personas de nuestro entorno tendrán valor, pero no de manera tan significativa como en la infancia, siempre que en el proceso de desarrollo no haya carencias importantes a nivel socioafectivo.



IMPORTANTE

Si te percibes como una persona no agraciada o no merecedora de la consideración de otras personas, es más fácil que te comportes de esa manera, permitas que otras personas se comporten como si así fuera y tiendas a cumplir tu percepción. Por el contrario, si te percibes como una persona capaz, valiosa y merecedora de la admiración de otras personas, es más fácil que te comportes de esa manera, no permitas que otras personas hagan valoraciones negativas sobre ti y tiendas a cumplir tu percepción.

Aunque el desarrollo de la personalidad está en constante cambio, a partir de la edad adulta sufre menos modificaciones y se percibe una cierta estabilidad. Por ello, se puede asegurar que la autoestima y el autoconcepto van a ser fundamentales en todas las interacciones que la persona afronte en su vida, actuando como una especie de filtro que delimita las valoraciones y las creencias que se tienen acerca de uno mismo y de otras personas y condicionando, también, la conducta manifiesta.



ACTIVIDAD PROPUESTA 2.2

Te recomendamos que veas el siguiente vídeo titulado *¿Qué significa tener una buena autoestima?* de la psicóloga Silvia Congost, en el que se realiza un análisis reflexivo que conecte con el ODS 10: Reducción de las desigualdades. Tras verlo, te invitamos a reflexionar en torno a las siguientes cuestiones:

- ¿De qué manera influyen el autoconcepto y la autoestima en el desarrollo personal y social de las personas?
- ¿Qué impacto puede tener una baja autoestima en el acceso a oportunidades y derechos (educación, empleo, relaciones, salud...)?
- ¿Cómo podemos, desde nuestra futura labor profesional, contribuir a fortalecer el autoconcepto de otras personas?
- ¿Qué acciones concretas podríamos llevar a cabo para reducir desigualdades asociadas a la falta de seguridad personal y autoestima?

Por último, elabora con tu reflexión un listado con las ideas clave que podrían integrarse en una guía de buenas prácticas comunicativas y de apoyo psicosocial.

Puedes acceder al vídeo a través del siguiente código QR.



2.3. Habilidades sociales e inteligencia emocional

Los seres humanos necesitan de las relaciones interpersonales para satisfacer sus necesidades, desde las más básicas, como pueden ser el alimento o la seguridad, hasta las más complejas, como la autorrealización personal. Por ello, el hecho de que estas relaciones sean exitosas o fracasen va a ser crucial. Buena parte de ello depende de las habilidades sociales que tiene cada persona; por ese motivo, estas serán una estrategia para la supervivencia y para el desarrollo integral de la persona que generarán importantes carencias en caso de no ser adecuadas.

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos relacionados con las conductas, pensamientos y emociones que van a permitir que la comunicación sea más eficaz y las relaciones con otras personas más satisfactorias, logrando que la consecución de objetivos personales sea más asequible al plantear objetivos más realistas, estrategias para alcanzarlos más ajustadas y defensas para luchar ante las adversidades que se vayan presentando en el camino.

Se pueden definir las habilidades sociales como la capacidad de relacionarse con otras personas de forma que se consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

En este apartado se describen algunas de las habilidades y dimensiones que son fundamentales para incrementar el bienestar y calidad de vida. Estas son la asertividad, que recoge muchas otras habilidades en sí misma; la empatía, que es fundamental para las relaciones con otras personas, y la inteligencia emocional, como dimensión de la persona que se relaciona con todas las habilidades sociales al mismo tiempo.

Las personas que poseen estas habilidades sociales interactúan de manera más eficaz con otros, tienen un mayor ajuste emocional, con todos los beneficios que eso puede reportarles, y son evaluadas más positivamente por las personas con las que se relacionan. Por todos estos motivos, parece razonable tratar de entrenarlas en la medida de lo posible.



Figura 2.3. Habilidades sociales e inteligencia emocional

2.3.1. Asertividad

La asertividad es la habilidad social clave por excelencia (figura 2.4). A partir de su concepto y una serie de derechos fundamentales que toda persona asertiva debe tener, se intentarán mostrar estrategias para favorecer su uso y, con ello, las relaciones sociales.

La asertividad supone la capacidad de transmitir como emisor a otras personas deseos, opiniones y creencias, respetando los puntos de vista del receptor o receptores, incluso en aquellas situaciones en las que los puntos de vista están enfrentados.



Figura 2.4. La asertividad como habilidad social de referencia



RECURSO WEB

Te recomendamos ver el vídeo *Los beneficios de la inteligencia emocional para nuestros hijos* de Daniel Goleman, elaborado por BBVA, Aprendemos Juntos, donde podrás profundizar sobre algunos de los conceptos trabajados en este capítulo. Accede con este código QR.



Ser una persona asertiva implica una serie de características que, por lo complejo, se van a ir forjando a lo largo de toda la vida en un ejercicio de superación. Implica una actitud ante la vida que se apoya en una serie de creencias y sentimientos que cristalizan en unas determinadas conductas. La asertividad, por tanto, requiere un ejercicio importante de autoconocimiento y un buen entrenamiento en el día a día para ir logrando alcanzar el máximo beneficio de la relación social en los términos definidos anteriormente.



SABÍAS QUE...

Manuel J. Smith plantea diez derechos que poseen las personas asertivas que pueden contribuir a aclarar aún más este concepto y facilitar que puedan ponerse en marcha conductas en esta línea:

1. Derecho a ser tu propio juez.
2. Derecho a elegir si nos hacemos o no responsables de los problemas de los demás.
3. Derecho a elegir si queremos o no dar explicaciones.
4. Derecho a cambiar de opinión.
5. Derecho a cometer errores.
6. Derecho a decir “no lo sé”.
7. Derecho a no necesitar la aprobación de los demás.
8. Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
9. Derecho a no comprender las expectativas ajenas.
10. Derecho a no intentar alcanzar la perfección.

Ser asertivo, por tanto, significa respetar los puntos de vista de otras personas, pero no quiere decir que se participe de ellos, ni siquiera es obligatorio que sean escuchados. Por supuesto, respetar no es equivalente a aceptar; la idea es tratar de mostrar el punto de vista personal desde la primera persona, dejando claro que es lo que uno mismo quiere expresar al margen de las otras opciones. Las personas no siempre tienen la misma fortaleza para enfrentarse a las situaciones y no siempre se tiene el mismo tiempo o capacidad para escuchar a los demás y comprender sus puntos de vista; aun así, en este contexto, se podría hablar de asertividad siempre que se cumplan los preceptos básicos que se plantearon a la hora de definir el concepto.

Una persona asertiva sabe cómo es ella misma, conoce sus fortalezas y debilidades y las utiliza en la relación social para tener interacciones de éxito. Tiene la capacidad de adaptarse a las otras personas y hablarles en su lenguaje para asegurarse de que la comunicación es efectiva. Posee un buen manejo de sus emociones y sabe sobrellevar a las otras personas en situaciones emocionalmente tensas o difíciles. Acepta sus limitaciones, pero se esfuerza día a día por mejorarlas comprendiendo que no siempre va a ser posible. Tiene la capacidad de ser objetiva en la valoración que realiza de otras personas, pudiendo ver siempre sus cualidades positivas y comprender mejor sus motivaciones y anhelos.

2.3.2. Tipos de conducta

Siempre que se habla de asertividad, se tiende a simplificar la conducta humana en tres estilos comunicativos. Estos estilos no suelen encontrarse de manera pura en la sociedad, sino más bien entremezclados en función del momento en que se encuentren las personas. Sin embargo, sí se puede decir que todas ellas tienen una tendencia, más o menos, general a comportarse de un modo u otro, lo cual permite ubicarlas en esta clasificación que se muestra a continuación.

A) Conducta agresiva

Se comportan así las personas que no respetan opiniones que sean diferentes a las suyas propias, no suelen tener en cuenta las necesidades y los derechos de las otras personas con las que interactúan. En una versión extrema, se mostrarán violentas en las comunicaciones elevando el tono de voz si es necesario, despreciando a las personas o las ideas propuestas por estas siempre que no encajen con su idea preestablecida.

Las personas que suelen comportarse de manera agresiva muchas veces logran imponer su criterio logrando aquello que se proponen, pero al no respetar las otras opciones, corren el riesgo de no tener relaciones auténticas basadas en la confianza, sino más bien en el miedo o las represalias.



Figura 2.5. Conducta agresiva

Es muy habitual que la conducta agresiva vaya unida a un sentimiento de soledad en la toma de decisiones y en la aceptación de los fracasos o errores cometidos. También ocurre que las personas que se someten a este tipo de conductas busquen, por otro lado, la forma de expresarse y resolver las necesidades que les vayan surgiendo de tal manera que actuarán a espaldas de los que se muestran agresivos, con el riesgo de que estos vayan perdiendo los apoyos logrados en cualquier momento.

B) Conducta inhibida o pasiva

Este tipo de conducta la manifiesta aquella persona que no se pronuncia en cuanto a sus deseos, opiniones o necesidades en las interacciones. Suelen adaptarse a lo que diga la mayoría o a aquel que ostente la posición de líder para evitar expresar aquello que sienten o piensan (figura 2.6).

Algunas veces, esta conducta tiene en la base una baja autoestima y la creencia de que no merece la pena contar lo que se piensa porque no es importante y no va a ser de interés para el resto. Otras veces, se relaciona con un carácter más introvertido en el que la comunicación externa genera más perjuicio que beneficio y por ello hay tendencia a evitarla, aunque la autoestima sea alta.



Figura 2.6. Conducta inhibida



RECURSO WEB

En el vídeo titulado *¿Y si somos asertivos? ¿Pasivo, agresivo o asertivo?*, publicado por la Universidad Everis, podemos ver ejemplos de conducta agresiva, inhibida y asertiva que te ayudarán a comprender mejor estos conceptos. Puedes acceder a través del código QR1.

En el vídeo titulado *¿Eres asertivo?*, publicado por Business Coaching School, puedes ver la diferencia entre conductas agresivas, inhibidas o pasivas y asertivas. Puedes acceder a través del código QR2.

QR1.



QR2.



Las personas que se muestran inhibidas muchas veces terminan haciendo aquello que no desean por adaptarse a las mayorías o a lo que otros desean, con el consiguiente malestar y la no resolución de las propias necesidades.

C) Conducta asertiva

Este término se relaciona con el concepto de asertividad ya planteado. Mostrarán una conducta asertiva aquellas personas que sean capaces de expresar y defender lo que necesitan, piensan y creen en cada momento de manera respetuosa con las otras personas, incluso en situaciones en las que estas últimas no estén de acuerdo.



CASO PRÁCTICO 2.1

Se ha pedido al equipo de personas delegadas de las aulas de tu instituto que organicen una jornada de puertas abiertas en su centro. A Lucía le han asignado la tarea de diseñar el cartel principal del evento, mientras que Adrián y Julia están encargados de colocarlos por el instituto y difundir la información. El día anterior a la actividad, Adrián se da cuenta de que en los carteles hay un error en la fecha y se lo comenta a Lucía delante de otros compañeros:

—Has puesto mal la fecha. Así no va a venir nadie, como siempre te lanzas sin revisar las cosas.

Lucía, visiblemente incómoda, no dice nada. Coge los carteles, se aleja y trata de arreglarlo sola en casa, sin pedir ayuda.

Más tarde, Julia le comenta a Lucía en privado:

—Podríamos revisar juntas los nuevos carteles. Te propongo que revisemos el texto antes de volver a imprimirlos para evitar errores. ¿Te parece bien?

Identifica los estilos comunicativos: pasivo, agresivo y asertivo. Reflexiona sobre las consecuencias de cada estilo en las relaciones sociales y en el trabajo en equipo y analiza alternativas para mejorar la comunicación interpersonal. Después, responde a las siguientes cuestiones:

1. ¿Qué estilo de comportamiento muestra Adrián? Justifica tu respuesta.
2. ¿Cómo actúa Lucía? ¿Cómo definirías su estilo comunicativo en esta situación?
3. ¿Qué características muestra Julia en su intervención? ¿Por qué consideras que su conducta puede ser más eficaz?
4. ¿Qué consecuencias tiene cada uno de estos estilos sobre el clima del grupo y la autoestima de Lucía?
5. ¿Cómo podría Lucía haber respondido de forma asertiva a Adrián?
6. ¿Qué aprendizajes sobre la comunicación interpersonal se pueden extraer de esta situación para vuestra futura práctica profesional?