

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

CONCEPTO DE HABILIDAD Y COMPETENCIA SOCIAL

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, María del Mar

Telletxea, Saioa



Analizamos qué habilidades
(conjunto de comportamientos y
estrategias) hay que poner en
marcha para tener éxito en la
comunicación.

OCW-2016 Comunicación interpersonal y
habilidades sociales en las relaciones de ayuda
profesional

Conjunto de comportamientos y estrategias más o menos complejas.

Conducentes a la obtención de **refuerzos** (TENER ÉXITO EN LA COMUNICACIÓN) en una situación social.

La persona tiene que activar los comportamientos pertinentes, para obtener dicho éxito.

Los comportamientos y estrategias que hay que desarrollar para obtener éxito en la situación social **dependerán de la propia situación.**

Una persona es “habilidosa” socialmente hablando, porque entre las distintas estrategias que puede desarrollar para obtener un refuerzo (éxito) en situaciones interpersonales, elige la que le va a proporcionar el mayor porcentaje de probabilidades de obtener dicho refuerzo (éxito).

La adquisición de habilidades sociales es resultado de varios **mecanismos de aprendizaje:**

del refuerzo directo: cuando se refuerza una conducta, bien porque se consigue lo que se busca o se evita algo que se quiere evitar.

de la observación: tendemos a repetir lo que le sale bien a otro/a.

del feedback interpersonal: tendemos a repetir lo que a otras personas les gusta, o lo que juzgan como bien hecho.

del desarrollo de expectativas cognitivas (“Me ha salido como esperaba”).

Características de la HHSS

Son conductas manifiestas; declaradas, apreciadas y exteriorizadas.

Se aprenden y se expresan en situaciones de relación interpersonal.

Incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.

Están dirigidas a la obtención de refuerzo social, es decir, buscan la aprobación de la otra persona.

Mejoran la autoestima de quién las incluye en su repertorio, refuerzan a las dos personas comunicantes.

Consiguen el éxito de la comunicación.

Implican una **interacción**.

Tienen en cuenta los intereses y sentimientos de los/as demás.

Están determinadas por cada contexto social, cultural y por cada situación concreta y específica en la que tienen lugar.

Se organizan **en distintos niveles de complejidad**, manteniendo una cierta jerarquía:

un nivel superior (habilidades de interacción heterosocial, de diversidad social),

un nivel básico (mantener contacto ocular),

niveles intermedios (decir “no”).

Se encuentran muy **mediatizadas por las ideas y creencias** respecto a la situación y a la actuación de los/as demás. A veces entran en conflicto: ¿puedo ser empática con alguien que ha hecho daño a otra persona?

(Santos y Lorenzo, 1999)

Objetivos

Mantener una buena relación con los/as demás.

Si nuestro/a usuario/a siente que lo/a escuchamos cuando nos habla, es más probable que cuente las cosas que le ocurren y preocupan.

Facilitar el establecimiento de relaciones con los/as demás.

Los momentos que compartimos se hacen más agradables y respetuosos.

Defender nuestros derechos respetando los de los/as demás.

Nos orientamos al hecho en sí, no a la persona, por lo que expresamos nuestra opinión, aunque sea diferente.

Otros objetivos

Ayudar al desarrollo de determinados aspectos del conocimiento social y determinadas conductas.

Habilidades y estrategias se ponen en práctica para relacionarnos con los/as demás.

Incrementar nuestra calidad de vida, en la medida que ayuda a sentirnos bien y obtener lo que queremos. Son fuente de bienestar, y principal fuente de estrés y malestar (déficit).

Componentes de la habilidad social

Habilidad para la descodificación de los estímulos situacionales: para reconocer las normas del contexto, para percibir las señales y características ambientales (no es lo mismo estar en la casa de una persona, que en un despacho).

Habilidad de decisión: elaborar y seleccionar la respuesta mas adaptativa o adecuada (“Para esta situación lo mejor es guardar una distancia afectiva prudente”).

Habilidad de codificación o ejecución: traducir una decisión en conductas observables, analizando y valorando sus consecuencias en el futuro y en caso necesario, reajustarla (“La distancia mantenida igual no ha favorecido el entendimiento”).

Algunas habilidades básicas

Lazarus (1973) estableció las principales clases de respuesta o dimensiones de las HHSS;

decir “no”,

pedir favores y hacer peticiones,

expresar sentimientos positivos y negativos e

iniciar, mantener y terminar conversaciones.

Habilidad de **reciprocidad**; de mantener un equilibrio entre lo que se da y lo que se recibe.

Empatía: Habilidad para adoptar diferentes roles y perspectivas; habilidad para recibir y ver una situación desde la perspectiva del otro/a.

Ser capaz de intercambiar el control de la relación.

Se aprende a dirigir al otro/a y a seguir las directrices de otros/as.

Colaboración y cooperación = Lo que supone trabajar juntos/as, facilitando la tarea común y haciendo que resulte agradable para ambos/as.

Habilidad para la **negociación** y realizar acuerdos.

Habilidad para el **autocontrol y autorregulación** de la propia conducta; habilidad para el control emocional (fuente de disfrute).

Consecuencia de la falta de HHSS

Sentir emociones negativas como frustración, ira, rechazo, falta de autoestima, etc.

Alteraciones psicológicas; ansiedad difícil de controlar, síntomas de depresión, aparición de señales psicósomáticas, otras.

La relación entre la ansiedad y las habilidades sociales es bidireccional. Diversos estudios apuntan a la existencia de una relación inversamente proporcional entre la ansiedad y el comportamiento socialmente hábil (ver bibliografía).

Estrés y ansiedad amenazante

1. Cuando existe un déficit o carencia en las habilidades sociales.

“No tengo ni idea de cómo decir que “no”, siempre me la cuelan. Digo que “no”, pero no me creen y acaba siendo “sí”.

2. Cuando las personas poseen en sus repertorios las conductas y habilidades necesarias pero no las exhiben debido a que ante ciertas situaciones relacionadas con la interacción social, la ansiedad les bloquea.

“Sé cómo decir que “no”, pero se va a producir una situación de enfrentamiento que quiero evitar.”

3. Cuando las conductas inadaptadas se deben a la carencia o se perciben de modo erróneo.

“Si digo que “no”, nadie me va a querer”.

“Haga lo que haga no va a servir para nada, por lo que dudo del resultado, y entiendo que no obtengo los resultados que estoy buscando.”

Entrenamiento en HHSS

Aprendiendo a analizar qué conducta realizar en cada situación (¿"tengo que decir que sí o que no?").

Observando las emociones que provoca, para relacionarlas con pensamientos distorsionantes y perturbadores ("La ansiedad me lo permite, la situación también").

Anticipando las consecuencias de nuestra conducta ("¿Qué respuesta obtendrá nuestra conducta?")

Generalizando las respuestas aprendidas a otros contextos, capaces de mantener el refuerzo recibido.

Bibliografía

- Baeza, N. (2013). “Las habilidades sociales y técnicas de comunicación”, en Escoda, E. (coord.). *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo social: interacción social y comunicación: comunicación profesional*. Valencia: Tirant Lo Blanch, pp. 85-111.
- Caballo, V. (1986). “Evaluación de las habilidades sociales”, en Fernández--Ballesteros, R. y Carrobes, J. A. (Eds.). *Evaluación conductual: Metodología y evaluación*. Madrid: Pirámide.
- Caballo, V. E. (1983). “Asertividad: definiciones y dimensiones” en *Estudios de Psicología*, nº13: 52-62.
- Carretero, A. (1996). “Trabajo Social y Habilidades” en *Documentos de Trabajo Social*, nº7: 7-34.
- Gámez, E. y Marrero H. (2005). “Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales” en *Anuario de Psicología*, vol. 36, nº 3: 239-260
- García, E., Rodríguez, G. y García, C. (1993). “Limitaciones del constructo "habilidades sociales" para la elaboración de un modelo de intervención social en el aula” en *Enseñanza & Teaching: Revista interuniversitaria de didáctica*, nº 10-11: 293-310.
- Lazarus, A. A. (1973). “On assertive behavior: A brief note” en *Behavior Therapy*, nº 4: 697-699.
- Pérez Pareja, F.J. (1997). “De las habilidades sociales a las estrategias de relación interpersonal: Una propuesta de modelo”, en *Ansiedad y estrés*, vol. 3, nº 2-3, pp. 117-201.
- Santos, M.A. y Lorenzo, M.M. (1999). “La vía comunitaria en las instituciones cerradas: Un programa educativo de habilidades sociales” en *Revista de Ciencias de la Educación*, nº177: 79-95.
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico*. Madrid: Narcea.