



Universidad de
Oviedo

AfforHealth

Comunicación y habilidades sociales



Sumario

1. ¿Qué son las habilidades sociales?	3
2. ¿Cómo nos afectan las habilidades sociales?	4
3. ¿Qué habilidades usaremos?	5
4. Ejercicio práctico	8
5. Cómo puede ayudarte el #PAE	9
6. Referencias bibliográficas	10

¿Qué son las habilidades sociales?

Seguro que conoces a algún compañero o compañera que, sin que tú entiendas muy bien por qué, cae bien a la mayoría. Cuando llega, todos se alegran. Cuando se va, se quedan unos segundos de silencio. En los trabajos grupales, el resto de alumnos se ponen contentos si les toca con esa persona. Tiene éxito social, gusta a compañeros, compañeras y al profesorado...

¿Qué tiene de especial alguien para generar eso?
¿Podemos hacer algo para generar ese efecto en los demás? ¿Es mejor “ser yo mismo o yo misma” o tratar de mejorar mis habilidades sociales? ¿Qué podemos considerar una conducta socialmente habilidosa?

Según *Vicente E. Caballo* (1991), la conducta socialmente habilidosa es: “Ese conjunto de conductas emitidas en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Si le preguntamos a alguien que nos lo defina de forma más sencilla, seguramente nos diría que se trata de la

capacidad de mantener buenas relaciones con otras personas con las que se interactúa.

No existe una única manera de usar las habilidades sociales, **cada persona tiene formas de relacionarse distintas**. Aún así podemos conseguir tener nuestras necesidades cubiertas ya que la cultura personal y las experiencias de cada uno y cada una son los factores importantes para que alguien tenga éxito social en un entorno concreto. Alguien muy poco comunicativo puede tener muchos amigos en un entorno donde no se premie especialmente la apertura emocional, sin embargo puede no encajar en un contexto más comunicativo.

De esta forma el conocimiento y aprendizaje de lo que denominamos habilidades sociales se vuelve algo esencial, hay que formarse en **herramientas** que nos ayudan a ser capaces de:

- Comprender a los demás, siendo capaces de entender sus motivos de actuación.
- Reconocer, entender y expresar con claridad nuestros deseos y necesidades.
- Convivir con los demás de forma más sencilla y funcional.

¿Cómo nos afectan las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son, sencillamente, la herramienta que tenemos para construir relaciones de calidad. En cualquier entorno, ya sea social, académico o familiar. Desarrollar nuestras habilidades sociales es una manera de mejorar nuestra calidad de vida.

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que nos van a beneficiar en cualquiera de los diversos contextos en los que nos vamos a encontrar. Invertir en habilidades sociales es una apuesta segura, como invertir en salud. Esto se corrobora en diversos estudios que han encontrado una correlación negativa entre la ansiedad y la depresión, es decir que cuanto más habilidades sociales tengamos menos ansiedad y depresión tendremos.

Ser capaces de saber expresar cómo nos sentimos, y comunicarlo de forma correcta para que nos entiendan, puede sonar como algo muy sencillo, pero a su vez requiere de constancia y práctica.

Esto nos puede ayudar a nivel personal en nuestro desarrollo, a adaptarnos en situaciones diversas, e integrarnos más en los grupos que nos gustan o nos

ayudan a conseguir metas, y a lidiar con diversos retos, como que un compañero se queje mucho, no me hagan caso cuando forme parte de un grupo de trabajo o tener miedo de que me juzguen hablando en una presentación de clase. Estos retos aprenderemos a gestionarlos en los siguientes apartados.

Resulta, por lo tanto, interesante ser capaz de adquirir o mejorar las habilidades sociales comprendiendo que tanto en la universidad, la familia o los grupos de amigos... tu manera de comunicarte y tu carisma te harán más deseable como compañía o menos.

Ser capaces de comunicar cómo nos afecta un comentario de un amigo, comprender las razones por las que se nos está asignado una tarea en un grupo de trabajo, enfrentar un conflicto en pareja, entre otras muchas situaciones, pueden transformar la forma en que nos relacionamos con el entorno y cómo lo percibimos de forma positiva.

Por ello es interesante preguntarnos:

- ¿Soy capaz de expresar qué es lo que pienso de forma específica a los demás?
- ¿Comprendo qué es lo que la otra persona me pretende comunicar?



Las habilidades sociales y tu calidad de vida

Ser capaces de saber expresar cómo nos sentimos, y comunicarlo de forma correcta para que nos entiendan, requiere de constancia y práctica

¿Qué habilidades usaremos?

Como bien hemos visto, hay diversas situaciones en las que navegamos a diario, y eso conlleva que, a su vez, haya un abanico de habilidades sociales que podamos usar, pero entre ellas destacaremos 3:

- Escucha activa
- Asertividad
- Aceptación de emociones negativas

La escucha activa es una técnica terapéutica derivada de la terapia centrada en la persona, desarrollada por el psicólogo humanista Carl Rogers.

La escucha activa implica comprender la experiencia propia de la persona que habla y ser capaz de comunicar que le entiendes, es decir, ser capaces de escuchar qué nos está comunicando la otra persona con palabras, pero comprender a la vez qué tono tiene, y cuál es el significado que esta situación tiene para la persona que nos está hablando, y dar feedback de ello.

Imagina que una amiga te esta contando un problema con su novio. Entre la carrera, los exámenes, el trabajo que tiene los fines de semana...siente que cada vez conectan menos. Según su manera de comunicarse contigo puedes intuir si lo que necesita es un consejo, si esta pensando en dejar la relación, si quizá desea renunciar a su trabajo.

Si nos paramos a escuchar lo que realmente tiene que decir esta persona, seguramente dejaremos de verla como alguien que “se esta quejando”, comprender de dónde salen sus sensaciones negativas y comprender con mayor profundidad los problemas que nos esté compartiendo.

Puede que en su vida estén pasando cosas que le hacen estar más pesimista, o que lleva demasiado tiempo sobre exigida y que no le queda más energía de la que tirar... Si no prestamos real atención a esa persona, nos quedaremos con información superficial. Pero si hacemos un esfuerzo por entender los matices de cómo se siente, estaremos prestando una mejor atención y ofreciendo una mejor compañía.

Piensa, además, que esa mejor compañía, se traduce en una mejor experiencia a nuestro lado, con lo que esa persona querrá repetir. Nos buscará más, cada vez tendremos más confianza y mejorará la relación que tenemos. Y cuanta mejor calidad de nuestras relaciones, mejor calidad de vida.

La escucha activa supone en cualquier tipo de situaciones una herramienta muy útil, ya que nos permite llegar a comprender la realidad de otros y en consecuencia a actuar o tomar medidas de una manera mas específica, teniendo en cuenta que no todo el



Empatía para comprender al otro

mundo tiene la capacidad de expresarse siempre de la forma más eficaz.

Ya que conocemos esto y sabemos lo que es la escucha activa, tener la iniciativa de generar situaciones en las que la otra persona pueda expresarse mientras se usa esta herramienta puede suponer un cambio en nuestro entorno social.



La asertividad es la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona.

Como vemos, no solo se trata de ser capaces de expresar lo que estamos sintiendo, sin reservarlo para nosotros, además es importante pensar en cómo le afecta a la persona receptora, porque las habilidades sociales, como su nombre indica, tienen un componente social, que se refiere a que el éxito tiene que ver también con cómo se sienten los demás.

Imaginemos que en un grupo trabajo de la facultad no nos hacen caso cuando aportamos ideas o proponemos algún cambio. Si queremos ser responsables y no dejarnos llevar por la vergüenza y la timidez tenemos que tomar la iniciativa.

Ante esta situación tenemos que:

1. Dar una afirmación real e indiscutible.

Esta puede ser presentar como nos sentimos ante esta situación, ya que lo que nosotros percibimos es algo que no nos puede discutir nadie.

“Cada vez que propongo algo, siento que nadie me escucha”

2. Explicar el problema.

Puede ser que nosotros lo estemos viviendo como algo muy obvio, pero muchas veces las otras personas no saben qué es lo que está pasando, y expresarse con claridad es necesario.

“He hecho mas de 10 propuestas en estos días, y no me habeis contestado a nada. Creo que eso me está afectando a mi y a cómo trabajo con los demás”.



Busca el objetivo común

3. Exponer qué es lo que queremos.

Una vez mostrada la situación que nos desagrada, damos la alternativa que queremos.

“Me gustaría que cuando propongo algo tener feedback y no sentirme invisible para vosotros”.

4. Exponer consecuencias positivas.

La búsqueda de beneficios en común, hace que sea la cosa mucho más entendible y hace sentir al otro que es una propuesta favorable.

“Y creo que esto sería beneficioso para generar un mejor ambiente de trabajo y además de que a mi me vendría muy bien, sabría por dónde tengo que apuntar con las futuras propuestas”.

Pasando de un rol pasivo a activo y dándonos así la posibilidad de cambiar las situaciones que nos desagradan o supongan un problema.

Ejercicio:

Resuelve con la fórmula estas 2 situaciones:

Situación 1. Un profesor te ha mandado un trabajo con una temática que no te resulta interesante y te gustaría ofrecerle la posibilidad de elegir un nuevo tema.

Situación 2. Una compañera ha contado algo al grupo de amigos que tú le contaste en confianza dando por sentado que entendía que era un secreto.

La aceptación de emociones negativas, es necesario comprender que no todo siempre va a salir como deseamos. La vida es más difícil que en las series de Netflix, donde las cosas acaban bien. Tenemos que tolerar las emociones más desagradables y entender que estamos limitados en nuestras habilidades y nuestro contexto.

Las emociones negativas son útiles. Es cierto que preocuparse por cosas que escapan a nuestro control puede ser disfuncional tanto a nivel anímico como de salud, ya que vemos que no somos capaces de cambiar lo que nos molesta y eso nos genera un estrés porque nos sentimos incapaces y esto puede hacer que nuestra toma de decisiones se vea afectada.

Pero, por otra parte, la aceptación de ese posible evento negativo supone que dejemos de darle tanta importancia y que nos afecte de forma tan prolongada,

lo cual nos permite centrarnos mucho más en lo que sí podemos hacer.

No siempre seremos capaces de comunicar lo que realmente deseamos hacer de forma ideal y tendremos que convivir con decepciones y expectativas no cubiertas, forma parte de la vida y es perfectamente normal. Según muestra un estudio de la universidad de Toronto, la aceptación de emociones negativas genera beneficios y hace que los efectos de la situación sean mucho menores

La aceptación de errores, tiene muchos beneficios a la hora de ser sincero con uno mismo, y pensar con más claridad. Equivocarse y aceptarlo de forma natural nos hace menos robóticos, y puede servir para vincularnos con mayor facilidad a los demás. Todos somos vulnerables y compartir nuestra vulnerabilidad nos hará conectar más con la gente de nuestro entorno.

Además si me muestro vulnerable, estoy haciendo más fácil a los demás que también puedan exponerse vulnerables delante de mí. Eso les hará sentir más libres y cómodos conmigo y de nuevo, estamos mejorando su experiencia con nosotros, lo que hará que quieran repetir y que nuestra relación crezca. Y eso mejora nuestra calidad de vida.

Por ejemplo, imaginemos que tenemos mucho miedo a que cambie la situación actual en la que nos encontramos a nivel de pareja, que estamos tan bien que nos asusta que la relación empeore. Si comparto eso con mis amigos y amigas, me entenderán mejor,

me podré desahogar y quizá les apetezca también compartir cómo se sienten.

Exponerse emocionalmente puede parecer un riesgo para las personas menos comunicativas. Pero piensa que, ya sea algo que te moleste o algo que te ilusione, son esas emociones las que te definen como persona. Si evitamos comunicarnos, estamos creando barreras entre nosotros y las personas de nuestro entorno.

Gustamos por esto

¿Recuerdas a esa persona del principio del e-book que caía bien a todo el mundo? Te vamos a contar que cosas hacen que gustemos más según *Cialdini*, un psicólogo que estudió los principios de agrado:

Similitud

Nos gustan más las personas con elementos y rasgos parecidos a nosotros. Lo similar nos genera confianza y predecibilidad, eso genera una sensación de comodidad y distensión.

Puedes denotar similitud de varias maneras:

- Encontrando algún interés o dato en común. Centrarte en lo que te une con las personas de tu entorno.
- Ser más emocional. Comunicar lo que nos motiva, nos asusta o nos estresa, esa vulnerabilidad hará que los demás se sientan más identificados con nosotros.

Cumplidos

Practicar la generosidad y hacer sentir validos y reconocidos a quienes me acompañan hará que se

Ejercicio práctico

sientan más respetados y queridos. Piensa que nos cae mejor quien nos hace sentir bien.

Estos refuerzos positivos deben ser desde la honestidad, sin caer en halagos falsos que puedan generar el efecto contrario al que queremos conseguir.

Familiaridad

La familiaridad nos genera confianza. No siempre podrás tener una relación cercana con todo el mundo, pero sí hay cosas que puedes hacer para generar familiaridad con las personas con las que te relacionas en el día a día.

- En primer lugar, llama siempre a las personas por su nombre. A nuestro cerebro eso le encanta, es el sonido que más nos hace reaccionar. Nos sentimos importantes y conectados a la otra persona cuando se dirigen a nosotros por nuestro nombre.
- Comparte datos personales. No hace falta exagerar y sobreexponerse, pero sí poner fácil que te conozcan. Cuenta sobre tus hobbies, pregunta por su fin de semana. Eso generará un vínculo mayor con lo demás.

Cuando estamos teniendo una conversación con alguien, una forma de ayudarnos a ejercitar la escucha activa, es parafrasear o resumir lo que está diciendo la otra persona, así nos aseguramos de que lo que hemos entendido es lo que se nos estaba intentando expresar.

Esto lo podemos acompañar con dejar de cortar a la otra persona con lo que tenemos que decir, y esperar a que los silencios se presenten de forma natural.

- **Trabajar la escucha activa** de forma individual es posible, haremos una visualización de una conversación, donde nosotros le contamos a alguien un tema, con todo lujo de detalle, explayándonos en los diversos componentes como el tono de nuestra voz, los gestos, el ritmo y las palabras que usamos. Ahora imaginemos cómo sería la conversación si se nos cortase cada vez que hablamos.

- La **asertividad** la ejercitaremos pensando en una situación cercana que sintamos que no se ha desarrollado como esperábamos o queríamos, y en una hoja de papel escribiremos:

1. Qué ha ocurrido
2. Cómo nos hemos sentido
3. Qué nos gustaría haber expresado
4. Cómo nos sentiríamos tras expresarlo

Esto nos permitirá hacer un análisis más profundo de la situación y darnos herramientas de gestión para futuras, siempre comprendiendo que ser asertivo también es contar con las necesidades de la otra persona.

- Escribe una situación en la que sintieses una **emoción negativa**, como por ejemplo hacer una mala presentación, rayar tu coche, etc.

- Ahora escribe una **lista con las características** que te definen, viajes que has hecho, actividades que te apasionan, relaciones que tienes con otras personas, y elementos que creas que hay que tener en cuenta.

- Tras todo esto, planteamos si la lista que hemos hecho se ve afectada o deja de definirnos por la acción que hemos escrito al inicio. Esto nos muestra que, aunque sea una situación que recordamos como negativa, es una parte diminuta de todo aquello que nos define.



Cómo puede ayudarte el #PAE

Recuerda que tu Universidad ha puesto a tu disposición el **Programa de ayuda al Estudiante (#PAE)** que es un servicio de asesoramiento psicológico que puedes usar si estás sintiendo algún tipo de malestar psicológico.

Con él tienes a tu disposición un equipo de psicólogos/as que te orientarán para cuidar de tu salud mental, facilitándote pautas y estrategias para afrontar lo mejor posible la situación que estás viviendo.

Es un servicio que está disponible para ti **24/7, además de ser anónimo y confidencial**. Te animamos a que lo pruebes.

Llama: 91 159 98 81

Escribe: pae@afforhealth.com

Chatea: **App forHealthHUB**
(Código: UNIOVIEstudiantes)



Referencias bibliográficas

Aronson, E. & Aronson, J. (2018). **The Social Animal** (12th ed.). Worth Publishers.

A. Vallés Arándiga. **Programas de Refuerzo de las Habilidades Sociales III**. EOS. Vicente E. Caballo. Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales. 1993. Siglo XXI.

Ford, B. Q., Lam, P., John, O. P., & Mauss, I. B. (2018). **The psychological health benefits of accepting negative emotions and thoughts: Laboratory, diary, and longitudinal evidence**. *Journal of personality and social psychology*, 115(6), 1075.

Melgosa, Julián. (1995). **¡Sin estrés!**. Madrid: Safeliz p. 84

Moeller, R. W., & Seehuus, M. (2019). **Loneliness as a mediator for college students' social skills and experiences of depression and anxiety**. *Journal of adolescence*, 73, 1–13. [Link aquí](#)

Robertson, Kathryn (Diciembre 2005) «**Active listening: More than just paying attention**» en *Australian Family Physician* Vol. 34, No. 12,

Pereira, J., Espada, J. (1 junio, 2017). **Habilidades sociales: definición y delimitación del concepto**. Instituto Salamanca. [Link aquí](#)



Universidad de
Oviedo

AfforHealth