

# Habilidades sociales

Índice de contenidos.

- Para que se produzca una buena interacción social es fundamental saber comunicarse. Consiste en tener esa habilidad para expresar y recibir mensajes a través de las palabras y el lenguaje corporal.
  1. La importancia de la comunicación
  2. Componentes de una buena comunicación
  3. La mirada
  4. La expresión facial
  5. El tono de voz
  6. Saber escuchar
  7. Saber decir no
  8. Reconocer errores y pedir disculpas
  9. Solicitar favores
  10. Dar y recibir cumplidos
  11. Expresar sentimientos
  12. Recibir críticas
- La capacidad para comunicarse con los demás es básica en nuestra relación social y familiar, de modo que un buen manejo de esta habilidad puede aportarnos muchas satisfacciones.
  1. En el trabajo
  2. En las relaciones sociales
  3. En las relaciones de pareja
- ¿A quién no le cuesta recibir una crítica?, ¿cuántas veces te has quedado paralizado sin saber qué responder cuando han criticado tu forma de proceder? Si hacer una crítica es una situación difícil, recibirla lo es aún más. ¿Cómo aceptar y responder de forma adecuada a las críticas para que se conviertan en algo positivo?
  1. La crítica forma parte de nuestras relaciones
  2. Aspectos a tener en cuenta
  3. Cómo responder a las críticas

### 1. La importancia de la comunicación

La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones, etc.

### 2. Componentes de una buena comunicación

La comunicación interpersonal implica no solamente las palabras que se utilizan al hablar, sino **también gestos, expresión facial, mirada, tono de voz, énfasis, movimientos de las manos**, etc.

No es importante solamente lo que se dice, sino también **cómo se dice**. Las peculiaridades de cada uno a la hora de expresarse suelen reflejar algunas características de su personalidad.

Es importante tener en cuenta que en la comunicación juegan un papel importante las actitudes personales, ya que indican hasta que punto estamos preparados para **escuchar** lo que los demás tienen que decir y la interpretación que hacemos de lo que hemos oído.

Si aprendemos a comunicarnos correctamente seremos capaces de expresar lo que queremos sin crear tensiones ni herir sentimientos.

### 3. La mirada

La mirada es uno de los aspectos claves en la comunicación, casi todas las interacciones humanas dependen de miradas recíprocas. De ahí la importancia de hablar mirando directamente a la persona que habla, manteniendo contacto ocular, sin desviar mucho la mirada a otros lugares, ni dejarla perdida.

Intenta adoptar una postura corporal cercana y relajada, inclinándote levemente y dirigiéndote siempre al que habla, mirándolo de frente. No ocultes las manos, puedes moverlas pero no en exceso y procura mantenerlas separadas de la cara.

Utilizar bien la mirada indica que estamos atendiendo e interesados en lo que nos dicen los demás y ayuda a regular los turnos de palabra.

### 4. La expresión facial

La expresión del rostro nos informa si se está comprendiendo lo que se está diciendo, si hay sorpresa, alegría, tristeza, si se está de acuerdo o en desacuerdo con lo que se está diciendo.

Lo importante es que nuestras expresiones estén de acuerdo con el mensaje que queremos transmitir.

Expresiones como sonreír, asentir con la cabeza, gesticular, posición de las cejas, etc. son gestos que transmiten información sobre las emociones y juegan un papel importante en la interacción.

### 5. El tono de voz

Se debe hablar con claridad, la velocidad no debe ser ni muy rápida ni muy lenta, aunque a veces, el cambio de ritmo le da a la conversación un estilo más interesante.

Procura utilizar un tono de voz firme, confiado, uniforme y bien modulado. Intenta llamar a cada persona por su nombre y evita recurrir a los pronombres tú, ese, aquel, etc.

Los cambios de volumen de voz se suelen emplear para enfatizar aspectos de una conversación, ten en cuenta que una voz que varía poco en volumen puede no resultar muy interesante de escuchar.

### 6. Saber escuchar

Es muy importante también saber escuchar y prestar atención a lo que están diciendo, para ello es necesario no interrumpir, permitir que expresen abiertamente todo lo que quieren transmitir y preguntar sobre aquellos aspectos que puedan quedar confusos.

Puedes utilizar verbalizaciones del tipo "sí", "hum", "ajá", asentir con la cabeza, formular preguntas breves matizando lo que están diciendo como ¿sí?, ¿no me digas?. A través de ellas, no solo

obtenemos información sino que también estamos manifestando nuestro interés por lo que la otra persona está diciendo y le estamos dando a entender que nos interesamos por sus comentarios.

A veces las relaciones con los demás pueden ser difíciles. Las habilidades sociales nos ayudan no sólo en nuestras relaciones con los demás sino también a estar mejor con nosotros mismos.

1. Reconocer errores y pedir disculpas
2. Saber decir que no
3. Solicitar favores
4. Dar y recibir cumplidos
5. Expresar sentimientos
6. Recibir críticas

#### 1. Reconocer errores y pedir disculpas

Algo que nos cuesta mucho es reconocer nuestros errores y pedir disculpas. Deberíamos ser lo suficientemente sencillos para saber asumir nuestros fallos y, cuando sea posible corregir o rectificar. No hace falta bajar la mirada ni avergonzarse, basta con reconocer el error y mostrar el deseo de que se acepten nuestras disculpas.

#### 2. Saber decir que no

Otra habilidad es saber "decir no", es decir, negarnos a las peticiones de los otros cuando no nos convienen o interesan.

Esto es algo que a veces puede resultar difícil, debido a la presión que pueden ejercer sobre nosotros estas personas o a los vínculos de amistad que tenemos con ellas.

En cualquier caso, una vez tomada la determinación de negarte a una petición, expresa tu negativa poniendo de manifiesto abiertamente que no se debe a falta de afecto o interés sino a determinados motivos, que en algunas ocasiones deberás aclarar con argumentos sólidos y firmes.

No retires la mirada y procura mantener un tono de voz firme y sobre todo, no intentes justificar tu negativa con excusas.

#### 3. Solicitar favores

Solicitar favores es un derecho que tenemos todos, entendiendo siempre que el otro tiene también el derecho a negarlos. Procura ser breve y directo, sin dar rodeos, ni explicaciones y sobre todo procura solicitar aquello que el otro pueda razonablemente concederte.

En este caso es muy importante evitar pensamientos negativos previos a la petición como "se que no me lo va a conceder", "me va a decir que no", "se va a molestar", etc.

#### 4. Dar y recibir cumplidos

La habilidad de dar y aceptar cumplidos es muy importante de cara a fomentar las relaciones sociales, procura ser generoso en dar cumplidos sinceros y honestos a los demás, cuida la sonrisa, el contacto ocular etc.

Por otro lado acepta y agradece abiertamente los halagos que provienen de los demás, intenta no negarlos ni ignorarlos.

#### 5. Expresar nuestros sentimientos.

Expresar sentimientos es algo que en ocasiones evitamos por miedo a ser rechazados, a quedar en ridículo, o simplemente porque no sabemos cómo hacerlo.

Una buena expresión de los propios sentimientos debería incluir nuestras necesidades, deseos y derechos. Acostúmbrate a formar frases que comiencen por "me gustaría", "no me apetece"...

Intenta utilizar frases positivas para el otro, si algo te ha gustado comunícaselo, si estás enfadado házselo saber con frases como "estoy enfadado porque...", "no me gusta como..."

## 6. Recibir críticas

A veces solemos responder a las críticas de una forma defensiva, o simplemente nos callamos, pero interiormente tenemos sensación de malestar.

Hay que tener en cuenta que si la crítica que nos hacen es buena, justa, adecuada y correcta debemos aceptarla e incluso reconocer que estamos de acuerdo con ella.

Pero, puede ocurrir que la crítica nos parezca injusta e incluso destructiva, en este caso, en lugar de reaccionar de forma negativa lo mejor es discutirla con tranquilidad, sin alterarse.

Por último, es aconsejable no intentar evitar las críticas cambiando de tema, ni tratar de disculpar la conducta que nos han criticado dando todo tipo de detalles y por supuesto no intentar responder a la crítica devolviéndola.

### Cómo manejar tus relaciones

La capacidad para comunicarse con los demás es básica en nuestra relación social y familiar, de modo que un buen manejo de esta habilidad puede aportarnos muchas satisfacciones.

1. En el trabajo
2. En las relaciones sociales
3. En las relaciones de pareja
4. Hablar en público

#### 1. En el trabajo

La habilidad que tengamos para comunicarnos en el trabajo va a afectar directamente a la satisfacción que nos reporte, a la productividad, rendimiento, ascensos, y sobre todo a la satisfacción personal.

En el trabajo es muy importante creer en uno mismo, ser oportunos a la hora de hacer sugerencias o peticiones, hablar siempre con claridad y argumentar lo decimos. Procura demostrar seguridad y sobre todo actúa con naturalidad y serenidad.

#### 2. En las relaciones sociales

Para relacionarnos con los demás y hacer amigos puede resultar interesante expresar abiertamente nuestro interés por lo que están diciendo.

Y así, preguntar sobre lo que están hablando, introducir algún aspecto o idea sobre el tema del que se está tratando, dar nuestra opinión si lo vemos oportuno, apoyar alguna idea expresada por cualquiera de los interlocutores y aportar una visión personal del asunto.

Es importante tener empatía para saber ponernos en el lugar de los demás y así comprender mejor lo que sienten.

#### 3. En las relaciones de pareja

La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya la relación de pareja y es sorprendente ver cuantas parejas carecen de habilidades para comunicarse de forma adecuada, dando lugar a malas interpretaciones de los hechos.

Es muy importante hablar de los problemas de forma directa, sin "sobreentendidos", comentarlos en el momento y no cuando ya ha pasado tiempo y el otro no sabe de qué le estás hablando.

Expresa lo que sientes de forma activa, no exijas a tu pareja que adivine tus deseos.

Es importante también expresar sentimientos positivos, comprender los puntos de vista del otro y, sobre todo, no descargues tu mal humor en tu pareja.

#### 4. Hablar en público

Para vencer el miedo a hablar en público hay que cambiar los pensamientos negativos por otros de carácter positivo.

En lugar de decir "no puedo", "voy a tartamudear", "me van a hacer preguntas que no sabré responder", habría que pensar "soy capaz", "estoy perfectamente preparado", "domino bien el tema"... O me puedo equivocar pero todo el mundo se equivoca, no es el fin del mundo. Soy humano una equivocación la tiene cualquiera.

Es aconsejable, por tanto, tener una actitud optimista y sobre todo perder el miedo.

Cómo aceptar y responder a las críticas

¿A quién no le cuesta recibir una crítica?, ¿cuántas veces te has quedado paralizado sin saber qué responder cuando han criticado tu forma de proceder? Si hacer una crítica es una situación difícil, recibirla lo es aún más. ¿Cómo aceptar y responder de forma adecuada a las críticas para que se conviertan en algo positivo?

1. La crítica forma parte de nuestras relaciones
2. Aspectos a tener en cuenta
3. Cómo responder a las críticas

### 1. La crítica forma parte de nuestras relaciones

Trabajo. Es uno de los lugares en los que con frecuencia se realizan críticas.

A veces las críticas las tomamos mejor o peor dependiendo de las personas que nos las hacen.

Así, por ejemplo, no es lo mismo recibirlas de un ser querido que de un compañero de trabajo, un jefe o un simple conocido. Pero lo que no debemos olvidar es que vengan de quien vengan, existen varias formas adecuadas de recibirlas.

Lo importante es que no nos afecten en exceso y que no dañen nuestra autoestima.

Independientemente de que nuestras relaciones con los demás sean buenas o malas, lo normal es que recibamos críticas.

Forma parte de nuestra vida que, por ejemplo, nuestra familia nos haga una crítica porque hayamos llegado tarde a casa, o porque piensen que siempre nos estamos metiendo en problemas, que nos corrijan en el trabajo...

Es fundamental manejar adecuadamente estas situaciones para evitar tener reacciones exageradas, que lo único que hacen es entorpecer nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos.

Las personas con baja autoestima tienden a malinterpretar las críticas, a percibir como crítica cualquier simple comentario, se vienen a bajo ante cualquier reproche, les cuesta hacer frente a cualquier sugerencia... y, por consiguiente, responden de forma inadecuada.

Unas veces responden devolviendo la crítica y descalificando al que la imparte, y otras se limitan a aceptarla con resignación y sentimientos de culpabilidad y tristeza.

Por ello es muy importante desarrollar la seguridad y confianza en uno mismo. Esto nos ayuda a interpretar correctamente la realidad, a reconocer nuestros errores, valorar nuestros éxitos, mejorar en lo que debemos, etc. y cualquier comentario crítico, en lugar de afectarnos negativamente, podremos usarlo para sacarle la parte positiva de mejorar y superarnos.

### 2. Aspectos a tener en cuenta

El tono de voz es muy importante a la hora de responder a las críticas. Debe ser neutral e indiferente. Esto contribuirá a que la conversación fluya y a que se puedan sacar conclusiones positivas.

Justificarte, pedir disculpas o dar demasiadas explicaciones ante una crítica denota inseguridad, e implicaría reconocer que hemos cometido un error.

Cuando la crítica nos la hacen de forma agresiva, insultando y gritando, lo mejor será acabar o cortar la conversación lo antes posible. Para ello se pueden utilizar frases del tipo "otro día lo hablamos", "este no es el momento adecuado para hablar de ello", "dejemos pasar un tiempo para

tranquilizarnos"...

### 3. Cómo responder a las críticas

Existen varias formas de responder adecuadamente a las críticas:

- **Reconocer lo que nos están diciendo:** es una forma de frenar a nuestro interlocutor. La forma de hacerlo puede ser agradecer la crítica, dar la razón, y si es necesario y oportuno pedir disculpas y admitir que se ha cometido un error.
- **Hacer preguntas acerca de la crítica** para aclarar cuál es la intención del interlocutor. Se pueden utilizar expresiones del tipo: ¿podrías concretar un poco?, ¿qué es exactamente lo que me quieres decir?. Esto es aconsejable sobre todo cuando las críticas son ambiguas y no tenemos claro qué es lo que nos están intentando transmitir realmente.
- **No contraatacar ni ponernos a la defensiva.** Es mejor intentar ponernos en el lugar del que emite la crítica y analizar lo que nos quiere transmitir, tal vez tenga algo de razón.
- Aprende a distinguir la intencionalidad que hay en la crítica y evalúa si se trata de una crítica constructiva.
- **Solicita sugerencias**, preguntando al crítico su opinión, pedirle consejo, Por ejemplo hacer preguntas del tipo: ¿Qué crees que puedo hacer?, ¿tú crees que sería conveniente que...?
- **Analiza detenidamente la crítica e intenta interpretarla de forma adecuada**, ya que es muy importante distinguir las verdaderas críticas de las que no lo son. A veces nos ponemos tan a la defensiva que interpretamos cualquier comentario como crítica.
- Las críticas, si son bien recibidas, las podemos utilizar en nuestro propio beneficio, y son un instrumento muy útil que favorece el desarrollo de las relaciones personales.

### La tolerancia

Muchos presumimos de ser tolerantes pero a la hora de la verdad son pocos los que saben mantener una actitud realmente tolerante no solo con los demás sino con nosotros mismos y con nuestras ideas.

1. ¿Qué es la tolerancia?
2. Obstáculos para ser tolerantes
3. Cómo desarrollar la tolerancia

#### 1 ¿Qué es la tolerancia?

Racismo. El racismo es una clara muestra de intolerancia y falta de respeto.

Ser tolerante significa tener una actitud de respeto con las personas que tienen opiniones diferentes a las nuestras, ser comprensivos con las limitaciones y equivocaciones de los demás, y tener una actitud permisiva frente a los comportamientos y actitudes que son distintos a los nuestros.

Aunque conviene aclarar, que ser tolerante no quiere decir que nosotros no defendamos nuestros puntos de vista, y que no justifiquemos lo injustificable como las injusticias sociales, los abusos, la violencia, el racismo, etc. ya que hay hechos que en sí mismos no tienen ninguna justificación.

La tolerancia contribuye a que mejoren nuestras relaciones con los que nos rodean. Para ello, es necesario tener una especial sensibilidad para entender los sentimientos y emociones de los demás; ser capaz de escuchar opiniones contrapuestas con una actitud de respeto hacia las personas que las expresan, comprender las equivocaciones de los otros, tener puntos de vista amplios y abiertos a posibles modificaciones y no tratar de imponer a la fuerza nuestras opiniones. Estar excesivamente pendiente de uno mismo ignorando lo que ocurre a nuestro alrededor produce un empobrecimiento de la personalidad. Nos convierte en seres egoístas e introvertidos, a los que lo único que le importa es el beneficio propio. Para evitar llegar a esta situación es necesario procurar interesarse por los demás y procurar ser más tolerantes.

#### 2. Obstáculos para ser tolerantes

Entre los errores que solemos cometer con más frecuencia a la hora de relacionarnos con los demás están: esa tendencia a quitarle importancia a lo que le preocupa al otro e intentar ridiculizar sus sentimientos; escuchar con prejuicios y dejar que nuestras ideas y creencias influyan a la hora de interpretar lo que les ocurre; juzgar y criticar a los demás. Todo esto, lo único que hace es bloquear la comunicación e impedir que se produzca una buena relación.

Las personas que están excesivamente pendientes de sí mismas tienen más dificultades para pensar en los demás y ponerse en su lugar. Por lo tanto, para el desarrollo de la tolerancia tendríamos que ser capaces de salir de nosotros mismos e intentar entrar en el mundo del otro y vivir como si fuéramos esa persona. Es decir, desarrollar la empatía.

### 3. Cómo desarrollar la tolerancia

- Es aconsejable **fomentar la comunicación e intercambiar ideas y opiniones**, tener la sensibilidad suficiente para advertir las necesidades y problemas de los que nos rodean.
- Muchas veces tendremos que **ponernos en el lugar del otro** para pensar qué sentiríamos en sus circunstancias y de esta forma poder entenderle y ayudarle mejor. Te animo a que te esfuerces por aprender a escuchar a los demás, interesarte por otros puntos de vista distintos a los tuyos y preguntar sobre aspectos que puedan quedar confusos.
- No tener prejuicios y **evitar emitir juicios críticos** a cerca de las opiniones, limitaciones y comportamientos de los demás. Esto lo único que hace es reforzar nuestra inseguridad y la idea de que solo podemos destacar a costa de rebajar a los demás. Por consiguiente, si conseguimos aceptar lo que no nos gusta de nosotros nos ayudará a ser más comprensivos y tolerantes con los demás.
- **Cultivar la objetividad** y no permitir que nuestras creencias, temores y deseos nos impidan ver los acontecimientos con cierta perspectiva. Esto nos ayudará también a quitarle importancia a muchos problemas y a darle a las cosas el valor que realmente tienen.
- Si estas lleno de prejuicios y preocupaciones, te resultará más difícil introducirte en la piel de la otra persona y captar lo que le ocurre. A veces es conveniente que nos olvidemos de nosotros mismos, introducirnos en la experiencia del otro y entender sus emociones.
- Intenta **conocer otros estilos de vida, otras opiniones diferentes a la tuya y otras culturas**; esto nos enriquece y nos ayuda a entender mejor a los que nos rodean. Si queremos conocer y entender otra cultura, debemos analizarla en el contexto en que esta se encuadra, que es donde adquiere todo su sentido. Sería un error intentar analizarla desde nuestra propia cultura.