

Tema 5. Habilidades sociales



Introducción

A lo largo de este módulo, has podido identificar y comprender la importancia que tiene la inteligencia emocional no solo en tu vida personal, sino también en tu desempeño profesional, ya que una persona consciente de sus emociones, capaz de digerirlas y controlar sus sentimientos y pensamientos, puede gestionar un equipo de manera más eficiente y aumentar su productividad en el trabajo. Tomando en consideración esto, las **habilidades sociales** tienen una función valiosa en la inteligencia emocional, ya que, al ser un conjunto de comportamientos que se aplican en las interacciones sociales, generan un impacto directo en las relaciones interpersonales e intrapersonales, considerándolas como el arte de relacionarse con otras personas y el mundo que nos rodea.

En este tema podrás ver lo importantes que son las habilidades sociales para las relaciones interpersonales, puesto que estas te guían para saber cómo comunicarte con las demás personas de manera efectiva para poder conseguir algún objetivo, ya sea explicar una idea, hacer una petición, expresar una crítica, participar en una negociación, defender tus derechos, etc. Es importante también destacar que si bien estas habilidades pareciera que solo tienen un impacto en la relación que tiene una persona con otra, la comunicación intrapersonal también influye, ya que es desde ahí que surgen las ideas, los pensamientos y la manera en la que nos expresamos, por medio del autoanálisis y autoconocimiento.

5.1 ¿Qué son las habilidades sociales?

En el trabajo, todos los días tienes que delegar tareas, escuchar activamente a tus compañeros, expresar tus emociones, así como también entender las emociones de quienes te rodean, negociar, convivir con tus colegas, etc. Para que todo eso sea fructífero y te ayude a desempeñarte de la mejor manera, es necesario que utilices y desarrolles comportamientos que se encuentran dentro de las habilidades sociales. Aunque no hay una definición en concreto con la que todos los expertos estén de acuerdo, se podría definir que las habilidades sociales son "las capacidades que tiene el individuo para aplicar determinadas conductas enfocadas a solucionar situaciones de carácter social de manera eficaz" (Peiró, 2020), enfocándose meramente en el emisor y receptor del mensaje que se quiere dar.



Teniendo claro el concepto, el objetivo (en el ámbito profesional) de potencializar las habilidades sociales es el poder adentrarte al entorno que te rodea, para así participar en el ambiente laboral de una manera más efectiva y entender el comportamiento de tus compañeros de trabajo, relacionándote positivamente de manera verbal y no verbal. Asimismo, las habilidades sociales son importantes para cuando quieres alcanzar algún objetivo que esté relacionado con situaciones sociales específicas, por ejemplo, si por alguna emergencia en el trabajo es necesario que se hagan una serie de acciones de manera urgente para resolver un problema, necesitarás delegar de manera concisa y efectiva las tareas que realizará cada miembro del equipo para resolver la cuestión. Otra situación podría ser cuando tienes que dar retroalimentación positiva a los miembros del equipo que no estén teniendo el desempeño deseado, esto sin que afecte de manera negativa la relación que tienes con la persona a la que le estás haciendo la crítica u observación.

Al ser capaz de desarrollarte efectivamente en el entorno social que te rodea, podrás mejorar tus relaciones interpersonales, sentirte bien, obtener lo que quieres y lograr que los demás no te impidan lograr tus objetivos. Estos comportamientos no solo son necesarios para que haya un buen ambiente laboral en donde trabajas, sino que también sirven para interactuar y relacionarte de manera efectiva y satisfactoria con personas fuera del ámbito laboral.

5.2 Tipos de habilidades sociales

A diferencia de lo que mucha gente cree, los seres humanos no nacen con habilidades sociales, sino que estas son destrezas que se aprenden y desarrollan a lo largo del tiempo. Probablemente no recuerdas cómo es que aprendiste las habilidades sociales básicas, como dar las gracias o saber hacer una pregunta, pues son comportamientos que se adquieren en la primera infancia por medio de la observación e imitación del entorno en el que te desarrollaste. Así como hay quienes desarrollan ciertas habilidades de manera más fácil y rápida, también están las personas que necesitan más tiempo y práctica para poder desenvolverse mejor en la sociedad.

Con esto en mente, en la siguiente tabla se enlistan y clasifican los diferentes tipos de habilidades sociales que hay. Rovira (s.f.) señala que en todas las categorías hay dos aptitudes interpersonales básicas, la **asertividad** y **empatía**, que pueden llegar a condicionar las habilidades que se mostrarán a continuación. La primera te ayuda a comunicar y defender tus derechos, tomando en consideración a las personas que te rodean para no herir sus sentimientos, y la segunda te permite ponerte en el lugar del otro para entender y saber cómo se sienten, estrechando tu relación con los demás.

Tabla 1. Tipos de habilidades sociales

Categoría	Descripción	Habilidad
Habilidades sociales básicas	Son primordiales para generar y mantener una comunicación satisfactoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Saber iniciar un diálogo. • Saber mantener una conversación. • Habilidades de escucha activa. • Formulación de preguntas. • Presentarse uno mismo. • Dar las gracias. • Capacidad para hacer cumplidos. • Habilidades empáticas.
Habilidades sociales avanzadas	Son el siguiente paso después de haber desarrollado las habilidades sociales básicas, ya que proveen estrategias para manejarse convenientemente en las relaciones sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para ofrecer una opinión. • Pedir ayuda. • Capacidad para pedir disculpas. • Participación. • Sugerir y dar instrucciones. • Seguir instrucciones. • Capacidad de convicción.
Habilidades sociales afectivas	Están relacionadas con la capacidad de identificar y gestionar de manera eficaz tus sentimientos y los sentimientos de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y conocer las emociones y sentimientos. • Entender los sentimientos de los demás. • Capacidad de expresar sentimientos y emociones. • Expresión de afectos. • Respetar los sentimientos de otros. • Capacidad para afrontar el enfado de los demás. • Capacidad de autorrecompensa. • Gestión del miedo a hablar con la gente. • Capacidad para animar a los demás. • Capacidad para consolar a los demás.
Habilidades de negociación o alternativas a la agresividad	Te permitirán evitar conflictos o gestionarlos de manera adecuada, sin utilizar la agresividad o violencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Saber pedir permiso. • Capacidad para compartir. • Capacidad de ayudar a los demás. • Capacidad para quererse a uno mismo. • Capacidad para tolerar y responder a las bromas. • Habilidades de negociación. • Capacidad de autocontrol. • Capacidad de defender los propios derechos. • No entrar en peleas. • Capacidad para evitarle problemas a otras personas.
Habilidades para hacer frente al estrés	Son necesarias para la resolución exitosa de conflictos en contextos de tensión o estrés.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para gestionar el sentimiento de vergüenza. • Capacidad para defender al otro. • Tolerancia al fracaso. • Capacidad para responder a la persuasión. • Capacidad para responder a una acusación. • Capacidad para formular quejas o reclamaciones. • Capacidad para responder a quejas o reclamaciones. • Deportividad. • Saber enfrentarse a las presiones del grupo. • Gestionar una conversación complicada. • Tolerancia a ser ignorado o desdeñado. • Capacidad para confrontar mensajes contradictorios.
Habilidades para hacer frente al estrés	Son necesarias para la resolución exitosa de conflictos en contextos de tensión o estrés.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de las propias habilidades. • Capacidad para tomar decisiones. • Determinación de objetivos. Identificar la causa de los problemas y resolverlos. • Capacidad de concentración en una tarea.

5.3 La importancia de las habilidades sociales en el trabajo

Las habilidades sociales y la manera en la que se relaciona una persona con la sociedad son de suma importancia a la hora de administrar o liderar un equipo de trabajo, ya que como líder tienes que hacer lo posible para aumentar la productividad del equipo, y el tener desarrolladas las habilidades mencionadas anteriormente harán que esto sea más fácil.

Podrías pensar que, para ser un buen líder, necesitas ser firme y no mostrar tus debilidades, sentimientos o ser flexible, sin embargo, de acuerdo con Ríos (2018), el demostrar firmeza no significa que no se pueda tener una relación cordial con tus demás compañeros de trabajo. La misma autora resalta la manera en la que las habilidades sociales se pueden aplicar al liderazgo de un equipo. A continuación, se enlistan algunas habilidades sociales que son importantes desarrollar para cualquier líder, además de que se menciona cómo es que estas pueden repercutir en tu trabajo y equipo.

Comunicar de forma asertiva: defender tu opinión o postura respetando la de los demás y, al mismo tiempo, haciéndote respetar. Esto te ayudará a poder hacer peticiones difíciles, a que consigas tu objetivo y a decir "no" de una manera en la que no dañes tu relación con los demás.

Dar y recibir críticas de manera constructiva: la manera en la que les dices a tus compañeros qué aspectos podrían mejorar en lo que respecta a trabajo es muy importante, ya que en eso recae qué tan útil es lo que les estás diciendo y en que no sea percibido como un ataque. Corregir errores dentro de tu equipo puede hacerse sin generar malestar o molestias, solo hay que cuidar la manera en la que lo dices.

Gestionar y prevenir conflictos: en un equipo de trabajo, es muy probable que en algún punto se vaya a presentar un conflicto o desacuerdo, pues todos tienen sus propias ideas, sentimientos y percepciones. Por ello, es de suma importancia que, como líder, sepas gestionar estas situaciones, ya que pueden generar incomodidad y repercutir en el desempeño del equipo.

Generar confianza: como líder, debes trabajar en generar confianza dentro del equipo, ya sea escuchándolos activamente, entendiendo y siendo empático con sus emociones y sentimientos, tomando en cuenta sus opiniones, etc. La confianza es necesaria para que haya cooperación entre los miembros que administras.

Escucha activa: como se mencionó anteriormente, el saber escuchar a tu equipo es de suma importancia para que exista confianza en la relación líder-colaborador. Pon sus necesidades en primer lugar y dales tiempo suficiente para que expresen su opinión, esto mejorará la relación existente.

Afronta los problemas de manera constructiva: una manera de afrontar los problemas en el trabajo es hablando abiertamente de ellos. Procura que, en caso de haber un conflicto, exista un diálogo entre las partes involucradas en el que se puedan expresar y estipular qué es lo que se espera que hagan para que el problema se resuelva, siempre procurando que la interacción sea con respeto y esté enfocada principalmente en dar opiniones constructivas para que el problema no escale o se repita.

Inspira entusiasmo: como haz visto en temas anteriores, el ánimo y optimismo de un líder repercute directamente en las expectativas y desempeño del resto del equipo. El generar pensamientos positivos da lugar a emociones positivas que desencadenan comportamientos y acciones que generan resultados favorables. Recuerda que las emociones, tanto positivas como negativas, se contagian.

Empatía: trabaja para detectar las emociones de los demás. Esto ayudará a optimizar tu relación con tu equipo, puesto que el entender su punto de vista (aunque difiera con el de nosotros), te hace conectar mejor con ellos para que puedas establecer un diálogo más valioso.

Puede que algunas de las habilidades que se han mencionado a lo largo de este tema no las tengas tan desarrolladas como te gustaría; sin embargo, recuerda que estos comportamientos se pueden desarrollar día a día para desempeñar un mejor papel como líder, tener mejores resultados y poder generar una mejor relación con tus compañeros de trabajo.



5.4 La mitigación de la distancia de poder

Por su naturaleza, las organizaciones son de jerarquía vertical, la cual produce, de manera natural y espontánea, una **distancia de poder**. Esta se entiende como los grados en que se experimenta la desigualdad existente entre miembros de un colectivo. En Países Bajos, por ejemplo, la distancia de poder tiende a ser baja: es relativamente común que los líderes neerlandeses acostumbren a comer con sus subordinados, saludan por su nombre al personal del más bajo nivel jerárquico y aceptan las sugerencias, opiniones, pareceres y hasta críticas de sus colaboradores. Japón, por otra parte, suele ser el ejemplo paradigmático de una cultura con una elevada distancia de poder. Los jefes nipones rara vez se mezclan con quienes no son sus pares jerárquicos, los colaboradores ubicados en la base del organigrama organizacional muy difícilmente abordarían a un superior de manera casual e informal. Si bien se aceptan observaciones por parte del equipo, este termina acatando las instrucciones del líder, aunque se sugiera u opine lo contrario. México, como el resto de América Latina, es considerada como una cultura de elevada distancia de poder.

La distancia de poder por sí sola no puede predecir la suerte de una organización, intervienen otros factores. Lo que *sí* es un hecho es que la mitigación de la distancia de poder – que se ha dicho que es natural a los colectivos humanos – genera un ambiente laboral más abierto, armonioso y agradable para todos sus miembros.

Aunque el mando nunca puede dejar de existir, es totalmente posible generar un clima laboral en donde se sienta lo mínimo. Como líder, es menester desarrollar un conjunto de características personales que abonan sobremanera a la consecución de este objetivo, las cuales se presentan a continuación:

Humildad personal

1. **Modestia:** huyen del foco de atención y no presumen.
2. **Callada determinación:** actúan con determinación silenciosa, se apoyan principalmente en estándares inspiradores y no en su propio carisma inspirador para motivar.
3. **Falta de ambición propia:** canalizan la ambición hacia la compañía, no hacia ellos. Planean la sucesión para que incluso tenga más éxito en la próxima generación.
4. **Evitan el protagonismo:** ven a otras personas, factores externos o buena suerte como la causante del éxito que obtienen.
5. **Artífices de resultados sobresalientes:** claros catalizadores de la transición de la empresa de regular a excelente.
6. **Determinación inquebrantable:** hacen lo que sea necesario para producir los mejores resultados a largo plazo, sin importar que tan difícil pueda ser.
7. **Predican con el ejemplo:** construyen una compañía de excelencia que se sostenga en el tiempo y no se conforman con nada menor a esto.
8. **Toma de responsabilidad de los malos resultados:** no culpan a otras personas, factores externos o incluso mala suerte.



Cierre

Como viste a lo largo de este tema, las habilidades sociales no solo sirven para que sepas relacionarte con los demás, saber iniciar una conversación o saber dar una opinión, también sirven para saber comunicar de manera correcta lo que quieres o esperas que hagan los demás. Además, te ayudan a alcanzar los objetivos en los que sea necesario el interactuar con otras personas. En el ámbito laboral, las habilidades sociales son de suma importancia, ya que la manera en la que un líder se comunica con su equipo hace la diferencia a la hora de medir la productividad de un área o empresa.

Reflexiona y trabaja para desarrollar las habilidades que consideras podrías mejorar. No te desanimes y recuerda que nadie nace con estas habilidades, sino que se van aprendiendo a lo largo de los años, y es responsabilidad de cada uno el potencializarlas para que sean de utilidad en cualquier ámbito, tanto personal como laboral.

Referencias bibliográficas

- Peiró, R. (2020). *Habilidades sociales*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/habilidades-sociales.html>
- Ríos, I. (2018). *LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL LIDERAZGO DE EQUIPOS*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-habilidades-sociales-en-el-liderazgo-inma-r%C3%ADos/?originalSubdomain=es>
- Rovira, I. (s.f.) *Los 6 tipos de habilidades sociales, y para qué sirven*. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-habilidades-sociales>

Para saber más

Videos

- TEDx Talks. (2018, 16 de mayo). *El arte de las relaciones | Andres Vazquez Flaquer | TEDxCalleRamblaAlfareros* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=t80fvZGqboU>
- TEDx Talks. (2019, 17 de abril). *Habilidades de Comunicación | Christian Ricco | TEDxPaseoDeLasTorres* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=yVCvvBvYKxQ>

Lecturas

- Indeed. (2021). *Las habilidades sociales en el trabajo*. Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-sociales>
- Barés, D. (s.f.). *Habilidades sociales en el trabajo. Ventajas de ser Asertivo*. Recuperado de <https://mejorcontalento.com/2019/04/12/habilidades-sociales-en-el-trabajo-ventajas-de-ser-asertivo/>

Checkpoint

Asegúrate de:

- Identificar las categorías de las habilidades sociales: básicas, avanzadas, afectivas, negociación o alternativas a la agresividad, para hacer frente al estrés y de planificación.
- Clasificar cada habilidad dentro de la categoría correspondiente.
- Identificar las habilidades sociales más importantes en el ámbito laboral: asertividad y empatía.