

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales

#### Theoretical considerations on the social skills

Lic. Yanorki Costales Ramos<sup>1</sup>, Lic. Aide Fernández Cantillo<sup>2</sup>, Camilo Macías Bestard<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Licenciado en Psicología. Instructor. Facultad de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

<sup>2</sup> Licenciada en Psicología. Máster en Psicología de la Salud. Asistente. Facultad de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

<sup>3</sup> Licenciado en Psicología y Pedagogía. Máster en Investigación y Longevidad Satisfactoria. Profesor Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

---

## RESUMEN

Se realiza una revisión bibliográfica a partir de los métodos del nivel teórico de la investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, modelación y enfoque sistémico. Se proponen algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales y, de esta manera, guiar a profesionales y estudiantes del sector de la salud sobre la manera de enfocar el proceso de entrenamiento en aquellas habilidades que les permitan mantener relaciones interpersonales gratificantes y potenciar los recursos personales facilitándoseles las destrezas sociales para modificar la conducta.

**Palabras clave:** habilidades sociales, intercambio social, empatía, asertividad

---

## ABSTRACT

A literature review was performed from the theoretical methods of research: analysis-synthesis, induction, deduction, modeling and systems approach. Some theoretical considerations are proposed social skills and thus guide students and professionals in the health sector on how to approach the process of training in those skills to maintain rewarding interpersonal relationships and enhance personal resources guiding social skills to modify behavior.

**Keywords:** social skills, social interaction, empathy, assertiveness

---

## INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales (HS) han sido tratadas por numerosos autores en diferentes escuelas; uno de los máximos exponentes es Solter, reconocido como padre de la terapia de conducta, quien en 1949 introdujo un término basado en la necesidad de aumentar la expresividad de los individuos, algunas de las sugerencias son utilizadas en la actualidad. Desde esa fecha a la actualidad surgen disímiles criterios que distan más o menos del primero, sin embargo, se mantiene la esencia donde se encuentran exponentes como Wolpe, Alberti & Emmens, Linehan, Phillips, Curran, Argyle & Kedon y, finalmente, Caballo, quien en 1987 emite un criterio con la cual la mayor parte de los investigadores trabajan en la actualidad el tema.

Los trabajos se basan en la realización de un E.H.S (Entrenamiento en Habilidades Sociales) la cual esta matizada por un conjunto de técnicas o momentos específicos que la ayudan a desarrollar el déficit de HS en áreas y vida de un individuo o problemática que se desencadena a raíz del intercambio social, sin embargo, no existe referencia que permita valorar elementos internos o externos que actúen como determinantes en la formación de HS.

El uso del término habilidades significa que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en desarrollo personal se pudiera ver como una capacidad inherente para actuar de forma afectiva, conductualmente pudiera verlo como una capacidad específica. La posibilidad de utilización de cualquiera, en cualquier situación que pudiera ser crítica, por lo que ocurriría bajo tensión, está determinado por factores ambientales, de la persona y la interacción entre ambos, por lo tanto, una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa

implica la interacción de varios factores a la vez (lo personal, lo situacional y la conducta que emerge).

Se puede decir que una conducta socialmente habilidosa o habilidades sociales es una capacidad inherente al hombre donde ejecuta una conducta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados.

## **DESARROLLO**

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo 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.

Todos saben que hay muchas formas de hablar con las personas. Cuando se aprenden las habilidades sociales, se trata de todas las formas de asimilar las mejores para hacerlo.

Al poseer buenas habilidades sociales es muy probable que mejoren las relaciones con las demás personas Te comprenderás mejor a ti mismo y a los demás.

1. Encontrarás nuevos amigos y conocerás mejor a los que ya tienes.
2. Podrás tener mejores relaciones con tu familia y estarás mucho más implicado en las decisiones que ellos tomen en el futuro.
3. Podrás tener un mejor rendimiento universitario y profesional.
4. Te llevarás mejor con tus profesores y compañeros de clase.

Si por el contrario posees pocas habilidades sociales:

1. No podrás ser capaz de comunicar eficazmente tus necesidades y sentimientos a las demás personas.
2. No se te hará muy difícil hacer nuevos amigos y conservar los que ya tienes en este momento.
3. Te verás apartado de las cosas más importantes y divertidas que puedan sucederte.
4. Te encontrarás sólo, perderás a tus amigos o llegarás a tener problemas con ellos.

## **Tipos de habilidades sociales**

Existen hoy en día diferentes tipos de habilidades sociales:

Habilidades simples: cumplidos, elogios.

Habilidades complejas: asertividad, empatía.

Otros ejemplos de habilidades sociales:

Expresar quejas, rebatir peticiones irracionales, comunicar sentimientos, defender los propios derechos, pedir favores, solicitar cambios, resolver conflictos, relacionarse con el sexo opuesto, tratar con los niños o las niñas, tratar con adultos y otros.

### **La asertividad**

Algunos autores plantean la asertividad como la defensa de los derechos individuales.

"La conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad ni poder, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros".

Otros autores retoman la asertividad como la habilidad especial de expresar los sentimientos.

"...Permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible), oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos ), y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general), de acuerdo a sus intereses y objetivos personales, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta."

Existen diferentes definiciones, tomando en cuenta que este es un concepto multidimensional.

### **Por lo tanto, la asertividad es lo siguiente:**

1. Incrementa la autoestima personal.
2. Le proporciona al individuo la satisfacción de hacer las cosas bien con la capacidad suficiente, llegando a aumentar de forma notable la confianza y la seguridad en sí mismo.

3. Mejora notablemente la posición social, aceptación y respeto de los demás.
4. Se hace un reconocimiento a la capacidad de sí mismo. Se afianzan los derechos personales.
5. La asertividad suele usarse también para resolver los problemas psicológicos de un individuo y disminuir la ansiedad social.
6. Hace que la persona no sea ni muy agresivo, ni muy pasiva.

Para aprender asertividad resulta imprescindible tener muy claro el hecho plausible que tanto ser en extremo agresivo o muy pasivo, no le servirá de mucho al individuo a la hora de conseguir los objetivos que usted desea obtener de la vida misma.

### **Ser asertivo**

Una persona que es asertiva es aquella que posee los siguientes atributos, a saber:

1. Es expresiva, espontánea y segura de sí misma.
2. Tiene una personalidad activa.
3. Defiende sus propios derechos personales.
4. No presenta temores en su comportamiento.
5. Posee una comunicación directa, adecuada, abierta y franca.
6. Su comportamiento es respetable.
7. Acepta sus limitaciones.
8. Se comunica fácilmente con toda clase de personas.

Ser asertivo es saber expresarse sin ansiedades, es decir, cuáles son tus puntos de vista y tus intereses, sin negar los de los demás. Esto no significa querer llevar siempre la razón en todo, sino expresar nuestras opiniones y punto de vista, sean estos correctos o no, con el derecho inalienable de equivocarnos.

La persona que no es asertiva muestra una falta de respeto por sus propias necesidades y su meta es aplacar, pacificar y evadir conflictos. Las razones por las cuales la gente es poco asertiva, es que piensan que no tienen derecho a expresar sus creencias u opiniones personales. En este sentido hay que enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos personales ante situaciones que suelen ser injustas.

Los casos en los cuales no es aconsejable defender sus derechos, se reducen sólo a aquellos en los que se corre peligro eminente de agresiones a la integridad física o a situaciones que estén al margen de la legalidad.

Para todo lo demás hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas, es también una habilidad personal.

## **Diferenciación de la conducta asertiva**

### **Conducta asertiva**

Resulta de la expresión directa de los deseos, derechos, sentimientos y opiniones sin llegar a amenazar, castigar o violentar los derechos de los demás. Todo esto implica el respeto hacia uno mismo y el respeto hacia los derechos y las necesidades de las otras personas, evaluando las posibles consecuencias que resulten de la expresión de estos sentimientos.

### **Conducta pasiva**

No se es capaz de expresar abiertamente los sentimientos, pensamientos y opiniones, y si lo haces de una manera tan derrotista que las demás personas no pueden hacerle caso, pudiéndose experimentar consecuencias desfavorables como los sentimientos de frustración, molestia, incluso ira.

### **Conducta agresiva**

Resulta de la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera muy inapropiada. Transgrediendo los derechos de las demás personas, pudiendo desde los comentarios humillantes hasta las agresiones verbales directas (insultos y amenazas).

## **La empatía**

La empatía es considerada hoy por hoy, como un fenómeno muy importante por diversas disciplinas, como la Psicología. Muchos científicos le han asignado un rol de mediador cultural para evaluar las diferentes conductas sociales.

La empatía es definida como:

"Una habilidad, propia del ser humano, que permite comprender y experimentar el punto de vista de otras personas, así como entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva".

Para que esta habilidad pueda desarrollarse plenamente y de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento, tales como:

1. Calidad de la interrelación
2. Desarrollo moral
3. Agresividad
4. Altruismo

También, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las respuestas emocionales.
2. El bienestar que se orienta hacia las otras personas.
3. Algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

La empatía cumple funciones de motivación e información, ya que va dirigida específicamente a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Esta habilidad empleada con acierto, facilitará el progreso de las relaciones entre dos o más personas, convirtiéndose en algo así como la conciencia social, ya que situarse en el lugar de la otra persona, ayudará a comprender lo que esta siente en ese momento.

Ser empáticos no significa nunca estar de acuerdo con la otra persona, ni tampoco implica dejar de lado nuestras propias decisiones, para asumir como nuestras las de las demás personas.

Se puede estar en completo desacuerdo con alguien, pero hay que respetar su posición, se deben aceptar como válidas sus propias creencias y motivaciones personales.

Es de sabios, recordar que los malos entendidos sólo terminan cuando las personas entienden los puntos de vista de los demás. Por ello hay que estar atentos en todo momento, pues no siempre lo que le funciona a una persona, le funciona a otra.

### **Ser empático**

Una persona es empática, cuando logra lo siguiente:

1. Se ajusta a las situaciones.
2. Sabe escuchar atentamente, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar.

3. Influencia y, a la vez, regula las emociones de otra persona.
4. Escucha con atención y está dispuesta a discutir los problemas existentes.
5. Es abierta y a la vez flexible a las ideas.
6. Apoya y ayuda desinteresadamente.
7. Es solidaria.
8. Recuerda los problemas y le da una solución factible.
9. Propicia el trabajo en equipo.
10. Alienta la participación y la cooperación.
11. Orienta y enseña.
12. No se impone nunca a la fuerza.
13. Confía en su equipo de trabajo, y en los individuos.
14. Estimula las decisiones de grupo.
15. Se comunica abiertamente con las demás personas.
16. Demuestra capacidad de autocrítica.

Ser empático es simplemente ser capaz de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Cuando las personas carecen de esta habilidad, tienen dificultades para interpretar de manera correcta las emociones de los demás. No saben escuchar, y muchas veces son ineficientes, son sujetos fríos y personas insensibles. Estos individuos dañan las emociones de quienes los tratan de forma regular.

Cuando se presenta una grave carencia de esta habilidad las personas son incapaces de expresar abiertamente los propios sentimientos.

Se convierten en elementos asociables, y lo más grave, pueden llegar a convertirse en psicópatas, individuos desequilibrados que no tienen ninguna consideración por los sentimientos ajenos, y que pueden llegar incluso a manipularlos en beneficio propio.

La empatía debe convertirse en una habilidad crucial para alcanzar la excelencia, pero como la gran mayoría de las habilidades, no basta con entender a la otra persona, hay que demostrarlo con hechos, ya que la otra persona percibe que se le comprende cuando:

1. Física y psicológicamente se le presta atención a sus mensajes y a sus gestos corporales (tensión, resistencia y aceptación).
2. No se le evaden nunca los temas importantes que surgen durante la conversación, manteniendo siempre la cordialidad, demostrándole que se está siempre dispuesto a conversar los temas que él considera que son importantes.

3. Se le hace saber de manera afectiva que se entiende perfectamente su mensaje. Se le concede una atención especial a sus respuestas más apremiantes.
4. No se le evalúa, no se juzga, ni mucho menos se descalifica. Se comprende, evaluando la situación desde su propia perspectiva personal.
5. Si hay algo que a él le resulta interesante y a los demás no, la preocupación será sólo atender, porque él lo siente así en ese momento preciso.

### **Diferencias y semejanzas entre asertividad y empatía**

Tanto la asertividad como la empatía son consideradas habilidades sociales. Cuando un individuo es asertivo expresa claramente sus opiniones y sentimientos, sin restricciones, aún así si están errados o no, permitiendo a la otra persona opinar libremente sobre ellos en algún momento oportuno.

Cuando una persona es empática, deja que los demás les expresen sus opiniones personales y sus sentimientos sin restricciones, aunque estén errados o no, ofreciéndole la posibilidad de hablar sobre ellos en algún momento oportuno. Cuando eres una persona asertiva, defiendes tus convicciones personales. Cuando eres una persona empática, entiendes las convicciones de otros seres humanos.

En ambos casos, se deben respetar las opiniones y convicciones de las demás personas.

### **CONSIDERACIONES FINALES**

Después de haber realizado un análisis sobre las habilidades sociales, en cuanto a elementos que ejercen cierta determinación sobre estas, se puede decir que en la base de las habilidades sociales se encuentra una relación compleja entre el sistema de relaciones y la posición activa del sujeto (que es de hecho la esencia y causa), quien determinará la no adquisición de habilidades.

El proceso de socialización se lleva en primer lugar por la familia, quien inicia el proceso para la formación de estas habilidades, lo continua la escuela quien enfatiza y obliga a desarrollar la habilidad más compleja y específica, simultáneamente en este proceso actúa el propio desarrollo o etapas de la vida de un individuo, lo cual le va proporcionado ciertas exigencias, donde ocupan un lugar importante las relaciones que se establecen con el grupo de amigos.

La falta o escaso desarrollo de habilidades sociales, puede ser algo doloroso para las personas. Los seres humanos viven en sociedad, es parte de su naturaleza, es por ello que la comprensión de las relaciones y de las demás personas es algo imprescindible para una vida emocionalmente sana. Y esto tiene repercusión en los demás ámbitos de la vida, escolar, laboral, sentimental, personal.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Abarca & Hidalgo: Citado en: Programa de entrenamiento en habilidades sociales. Universidad de Pontífices. CHILE, 2006.P.125.
2. Alberti, R. E. y Emmons, M. L. (1978). "*Your perfect right: A guide to assertive behavior*". San Luís Obispo. California.
3. Arándiga Antonio Vallés, Vallés Tortosa Consol, Programa de refuerzo de las Habilidades. Madrid 2010
4. Arándiga Antonio Vallés, Vallés Tortosa Consol, Programa de solución de Conflictos Interpersonales III, Método EOS, Madrid, 2010.
5. Bandura, A y Mishell, W. (1965). "Modification of self-Imposed Delay of Reward Through Exposure to live and Symbolic Models". *Journal of Personality and Social Psychology*.
6. E. Caballo, Vicente. Manual de evaluación y tratamiento de las habilidades sociales. SIGLO XXI. 2009.
7. E. Caballo, Vicente: Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Siglo XXI de España. S.A 2005.P.250.
8. Goldstein Arnold. Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. SIGLO XXI. 1999.
9. Kelly, Jeffrey A. Ed. Entrenamiento de las habilidades sociales. Desclée de Brouwer. Bilbao. Original 2006.
10. Luca de Tena, C.; Rodríguez, R.I. y Sureda, I. (2001). Programa de Habilidades Sociales en la ESO: ¿Cómo favorecer las habilidades sociales de mis alumnos? ED. Aljibe. Málaga.
11. Segura Morales, M. (2004). Programa de Habilidades Cognitivas y Sociales. *Ser Persona y Relacionarse*. MEC. Ed. Nacea. Madrid.
12. Vallés Arándiga, A. y Vallés Arándiga, C. (2009). Programa de Refuerzo de las Habilidades Sociales. ED. EOS. Madrid.
13. Zaldívar Pérez, D. F. (2006). *Asertividad y Autoestima saludable*. Disponible en: <http://www.contusalud.com/website/folder/sepa> [Consulta: 2 de febrero]

**Recibido:** 29 de mayo de 2014

**Aprobado:** 23 de julio de 2014

**Lic. Yanorki Costales Ramos.** Facultad de Ciencias Médicas.  
Guantánamo. Cuba. **Email:** [yanorkicr@unimed.gtm.sld.cu](mailto:yanorkicr@unimed.gtm.sld.cu)