

## Habilidades sociales y técnicas de comunicación

### 1. Las habilidades sociales

Es un axioma bien conocido que los seres humanos son “animales sociales”. La comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana. Ya que casi todas las horas en las que se está despierto se desarrollan en alguna forma de interacción social (bien sobre la base de uno a uno o a lo largo de una diversidad de grupos), el discurrir de las vidas está determinado, al menos parcialmente, por el rango de las habilidades sociales. Consecuentemente, dada la importancia que tienen las habilidades sociales para el discurrir de la vida diaria de los individuos en la sociedad actual, puede resultar útil para muchas personas aprender más sobre el comportamiento social propio y de los demás y, lo que es especialmente interesante, llegar a conocer que ese comportamiento se puede cambiar y saber cómo hacerlo. (Vicente E. Caballo, *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*).

Existen numerosos problemas a la hora de definir las habilidades sociales, ya que la conducta socialmente habilidosa depende en gran medida del contexto o situación específica en que tiene lugar dicha conducta. Para considerar la actuación de un individuo como socialmente adecuada o inadecuada en un momento determinado, debe atenderse al marco cultural en el que uno se encuentra, puesto que lo considerado válido en una cultura puede no serlo en otra. Por otro lado, las habilidades sociales dependen de las características del individuo, de sus actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas, que determinarán si su actuación es única y exclusiva en una situación concreta.

Por tanto, la habilidad social:

- a) Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables circunstanciales. Es decir, la probabilidad de que se dé una conducta habilidosa en cualquier situación crítica está determinada por factores ambientales, personales y por la interacción entre ambos.
- b) Es una característica de la conducta, en tanto que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuación aprendidas.
- c) Es una característica específica de la persona y de la situación, y no universal. No puede haber una manera correcta de comportamiento universal, sino una serie de enfoques diferentes que pueden variar de acuerdo con el individuo y con la situación a la que se enfrenta. De esta manera, dos personas pueden comportarse de un modo totalmente distinto en una misma situación o la misma persona actuar de manera diferente en dos situaciones similares, y ser consideradas dichas respuestas en el mismo grado de habilidad social.
- d) Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- e) Es una característica de la conducta socialmente efectiva, no dañina.

Una vez descritas las características de la habilidad social y antes de definirla, es conveniente aclarar que existen muchas definiciones de habilidad social con dos posturas claramente diferentes: autores que se decantan por definirla en términos de contenido (es decir, qué hace la persona y cómo reacciona ante una situación) y otros autores que dan importancia a la efectividad de su función (es decir, a las reacciones que su conducta provoca en los demás).

Según Caballo, 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”.

En general, se han detectado cuatro dimensiones conductuales, según Lazarus:

1. La capacidad de decir no.
2. La capacidad de pedir favores y hacer peticiones.
3. La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
4. La capacidad de iniciar, continuar y acabar conversaciones.

Desde un punto de vista empírico se han formulado las siguientes respuestas:

- a) Hacer cumplidos.
- b) Aceptar cumplidos.
- c) Hacer peticiones.
- d) Expresar amor, agrado y afecto.
- e) Iniciar y mantener conversaciones.
- f) Defender los propios derechos.
- g) Rechazar peticiones.
- h) Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo.
- i) Expresión justificada de la ira, el desagrado o el disgusto.
- j) Petición de cambio de conducta del otro.
- k) Disculparse o admitir ignorancia.
- l) Manejo de las críticas.
- m) La capacidad de solicitar satisfactoriamente un trabajo.
- n) La capacidad de hablar en público.

Una conducta socialmente habilidosa es el resultado de una cadena de conductas. Ésta empieza con una recepción correcta de estímulos interpersonales relevantes y continúa con el procesamiento flexible de estos estímulos. Dichos estímulos generan y evalúan las posibles respuestas para, posteriormente, seleccionar la mejor y terminar con la expresión apropiada de la opción escogida.

## 2. Factores a tener en cuenta en el desarrollo de las habilidades sociales

### 2.1. Los componentes cognitivos

El interés creciente de la psicología por los factores cognitivos ha influido también en la evaluación y tratamiento de las habilidades sociales.

La inadecuación social puede tener sus raíces o estar mantenida a veces por determinados factores cognitivos, como son las percepciones, actitudes o expectativas erróneas. Cierta clase de pensamientos puede facilitar la ejecución de conductas socialmente habilidosas mientras que otra puede inhibir u obstaculizar las mismas.

Existe una serie de variables cognitivas importantes en el estudio de las habilidades sociales:

- a) Competencias: esta variable de la persona se aprecia en la capacidad para transformar y emplear la información de forma activa.
- b) Conocimiento de la conducta habilidosa apropiada.
- c) Conocimiento de las costumbres sociales.
- d) Conocimiento de las diferentes señales de respuesta.
- e) Capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- f) Capacidad de resolución de problemas.
- g) Estrategias de codificación y construcción personales: esta segunda variable se refiere a la manera en que la gente percibe, piensa, interpreta y experimenta el mundo.
- h) Percepción social o interpersonal adecuada: en general se dan varios errores de percepción:
  - Suponer que la conducta de una persona es principalmente un producto de su personalidad, en lugar de pensar que puede corresponder más con una función de la situación en la que está.
  - Suponer que la conducta de una persona es debida a ella misma en vez de a su papel.
  - Dar demasiada importancia a las señales de tipo físico (vestido, apariencia, etc.)
  - Ser influido por los estereotipos de razas o estratos sociales determinados.

Aquí se sitúa la atención y la memoria selectiva de la información negativa, frente a la positiva sobre uno mismo y la actuación social.

### 2.2. Autoestima

Todo ser humano es capaz de reconocerse a sí mismo, atribuirse una identidad y valorarse.

Es decir, saber quién es y valorarse de una determinada manera en uno u otro grado.

Existe en cada uno dos maneras de apreciarse a sí mismo: una pesimista y acusadora (tiende a ver las cosas de forma distorsionada, llenándose de pensamientos negativos); la otra es la voz sana y realista (ver las cosas como son y aceptarlas con realismo). Para tener una alta autoestima es importante que predomine ésta última y se controle la primera. Tener una adecuada autoestima es fundamental para la salud psíquica y social.

Quien tiene una baja autoestima se rechaza a sí mismo, tiene más dificultad para relacionarse con los demás social, laboral y personalmente, no desarrolla adecuadamente todas sus capacidades y a menudo, está lleno de pensamientos negativos referidos a sí mismo. En definitiva, distorsiona la visión de sí mismo y de la realidad que le rodea.

Quien tiene una visión realista de sí mismo y acepta esa realidad se estima, se abre confiadamente a los demás, conoce sus verdaderos límites y posibilidades, y tiene un mayor éxito social y personal.

El grado de autoestima depende de las experiencias sociales, familiares y con los iguales.

Cuando los niños y adolescentes saben que se tiene interés por ellos, que se les toma en serio y que se les quiere, su autoestima es elevada. Si se les critica continuamente y se les infravalora, pueden perder la fe en sí mismos y dudar de su capacidad para tener éxito.

Quien no se quiere a sí mismo, no puede querer a los demás. No se habla de perfección, si no de conocerse con todas sus virtudes y limitaciones.

### 2.2.1. Conceptos

- Autoconcepto: es el modo en que uno se ve a sí mismo.
- Autoestima: es la forma en que uno se valora a sí mismo. Los sentimientos influyen en la vida y en la visión que los demás tienen de uno. Cuando los sentimientos referidos a uno mismo son favorables, se actúa mejor y se desarrollan las propias posibilidades.
- Cada uno tiene cualidades únicas y habilidades especiales.
- Baja autoestima: predominio de pensamientos negativos. Como consecuencia, se está mal con uno mismo y con los demás. Estas personas no desarrollan sus posibilidades adecuadamente.
- Alta autoestima: predominio de pensamientos positivos. Como consecuencia, se está contento con uno mismo y con los demás. Estas personas desarrollan mejor sus posibilidades.
- Voz acusadora: voz interior que tiende a ver las cosas de forma negativa. Para ello, suele servirse de varios tipos de distorsiones.

### 2.2.2. Resumen de la relación entre confianza en uno mismo y la autoestima

- La autoestima se puede describir como el factor de sentirse bien, basado en la confianza en uno mismo.
- La autoestima aumenta y disminuye en proporción directa con la confianza en uno mismo.
- La propia idea esencial pone de manifiesto si el nivel de autoestima es alto o bajo.
- Se aprende a percibir al mundo y a uno mismo. Se pueden cambiar esas ideas.
- Se es lo que se cree ser.
- Las ideas positivas acerca de uno mismo fomentan un nivel alto de autoestima y las ideas negativas, un nivel bajo.

### 2.2.3. Pensamientos irracionales

*“El hombre no se ve distorsionado por los acontecimientos, sino por la visión que tiene de ellos”* (Epíteto, filósofo griego).

Todos poseen este tipo de pensamientos o valoraciones que hacen sentir y actuar de forma negativa o ineficaz. Lo único que provocan es ansiedad y depresión.

Estos pensamientos son automáticos, surgen incontrolablemente debido a la costumbre de pensarlos. A veces son mensajes o palabras acusadoras y otras veces son imágenes.

Pese a su irracionalidad, a menudo se toman en serio. Cada persona utiliza unos pensamientos que no tienen por qué permitirse.

Gran parte del sufrimiento es deformado, procede de falsas conclusiones que se abstraen de simples detalles:

- a) **Hipergeneralización:** tendencia a sacar conclusiones generales incorrectas de un hecho o detalle concreto.
  - Ejemplo: alguien es rechazado y dice que todo el mundo lo rechaza.
  - Reversión: que algo no salga bien no supone que todo sale mal.
- b) **Filtrado:** tendencia a ver únicamente los aspectos negativos. Es como ver la realidad a través de un cristal oscuro.
  - Ejemplo: después de una conversación en la que se han hecho múltiples referencias a una persona, se recuerda sólo lo negativo.
  - Reversión: tener en cuenta lo positivo de las situaciones.
- c) **Pensamiento polarizado:** consiste en ver las cosas como enteramente buenas o enteramente malas. Es la tendencia a hacer juicios absolutos de carácter extremo sin distinguir los matices de las cosas. Quien tiene baja autoestima se coloca en el extremo negativo del polo.
  - Ejemplo: todo es bueno o malo, blanco o negro.
  - Reversión: insistir en los matices y en la complejidad de las cosas.
- d) **Autoacusación:** tendencia a sentirse culpable de todo, responsable o no. La persona se culpa de cosas sobre las que no tiene total control o incluso de las que no se tiene ninguno.
  - Ejemplo: “Si voy yo seguro que llueve.”
  - Reversión: hacer un análisis realista de las causas de las cosas y saber distinguir lo que sucede por azar, lo que depende sólo parcialmente de uno y lo que realmente es controlable o se puede cambiar.
- e) **Proyección, egocentrismo o lectura de la mente:** tendencia a creer que los demás son como uno mismo.
  - Ejemplo: pensar que todos opinan negativamente sobre él.
  - Reversión: para desenmascarar este mecanismo es necesario darse cuenta de que la forma de ver las cosas es diferente para unos y para a otros.

f) Falacias sobre el control: existen dos extremos:

- Hipercontrol: pensar que todo depende del propio control. La persona se atribuye responsabilidades y poderes que no tiene.
- Hipocontrol: pensar que nada está bajo control. La persona se siente impotente, dependiente de los demás, resentida, desamparada, abandonada. Es frecuente en personas con baja autoestima. Tienen a considerar que nada pueden hacer, aunque curiosamente puedan sentirse culpables de todo.
- Ejemplo: “Me pasará lo que tenga que pasar”. “Los profesores me tienen rabia y no puedo hacer nada”.
- Reconversión: hacer un análisis realista de las causas, de lo que sucede teniendo en cuenta toda su complejidad, sabiendo que hay situaciones que sí dependen de uno.
- Por otra parte. El ser humano tiene un alto poder transformador de su vida y entorno, pero también hay que tener en cuenta que este poder no es total.

g) Razonamiento emocional: tendencia a usar sentimientos y opiniones infundadas para valorar la realidad. Se refleja más bien en los cambios de opinión, dependiendo del estado emocional del momento.

- Ejemplo: una persona está triste y piensa que no va a poder hacer bien un examen, aunque lo haya estudiado.
- Reconversión: usar razones basadas en análisis realistas y no precipitar el juicio sobre las cosas.

h) Designación global: es una forma de hipergeneralización que consiste en realizar afirmaciones simplistas y generales que dan una visión negativa y distorsionada de uno mismo.

- Ejemplo: “Soy un fracasado”.
- Reconversión: es necesario desarmar este mecanismo descubriendo su simplismo y su error. Las personas son siempre mucho más complejas y tienen numerosos aspectos positivos.

### 2.3. Ansiedad

En un solo día, una persona realiza gran cantidad de actividades y en ellas se encuentra más o menos ansioso dependiendo de las mismas.

Para la mayoría de las personas, unos elevados niveles de ansiedad son desagradables, dado que pueden inhibir e interferir en la comunicación y expresión de un mensaje. Por tanto, lo ideal es conocer los diferentes niveles de ansiedad que producen las distintas situaciones y reducir esos niveles hasta sentirse lo suficientemente cómodo como para expresarse.

Para ello, es importante saber identificar los síntomas o señales en la expresión de la ansiedad y la manera en que se manifiestan, para que pueda ser reducida por medio de la relajación.

### 3. Tres estilos de respuesta

Las habilidades sociales pueden entrenarse y es posible aprender a tener una conducta adecuada, a ser asertivo. Una primera forma es la identificación y caracterización correcta de la conducta distinguiéndola de otras que pueden emplearse habitualmente en las relaciones y que no son adecuadas. Éstas son: la conducta asertiva, la insegura o pasiva y la conducta agresiva.

#### 3.1. Conducta pasiva

	CONDUCTAS HABITUALES	CONSECUENCIAS
<b>ESTILO AGRESIVO</b> Se tienen en cuenta sólo los propios sentimientos y pensamientos, y se ignoran los del otro.	Acusación. Pelea. Amenaza. Culpar al otro.	Desahogo inmediato. Malestar posterior. Aislamiento. Los otros se alejan.
<b>ESTILO PASIVO</b> Se tienen en cuenta los sentimientos y pensamientos del otro y se ignoran los propios.	Silencio. Asentimiento. Dar la razón al otro.	Irritación. Resentimiento. Humillación. Los otros abusan.
<b>ESTILO ASERTIVO</b> Se tienen en cuenta los sentimientos y pensamientos propios y también los del otro.	Expresión de la opinión. Defensa de los propios intereses. Contraste con la otra persona.	Bienestar. Satisfacción. Obtener de los deseado. Los otros están cerca.

La Conducta No Asertiva o Pasiva se caracteriza por no defender los propios derechos al no expresar correctamente las opiniones porque no se conocen, por no saber el modo de hacerlo o por creer que no son importantes para los demás. La conducta pasiva está provocada a menudo por una falta de confianza en uno mismo y por atribuir superioridad al otro.

De forma observable, esta conducta puede caracterizarse, entre otras cosas, por:

- Evitar la mirada, ojos hacia abajo.
- Habla poco fluida, con vacilaciones, con silencios.
- Expresión abatida o preocupada.
- Volumen bajo de voz.
- Postura cerrada, tensa, encogida, brazos cerrados.
- Empleo de muletillas.
- Movimientos corporales nerviosos o inadecuados.
- Gestos de huida, alejamiento.

Como consecuencia de haber actuado así, la persona no se enfrenta al problema (el otro lo hace por él), evita o escapa de los conflictos y se alivia momentáneamente de toda ansiedad. Sin embargo, el problema queda sin resolver, de manera que sufre accesos de ira incontrolada provocada por aguantar situaciones no resueltas y padecer la inexistencia de relaciones sociales cálidas.

### 3.2. Conducta agresiva

Este comportamiento se caracteriza por la expresión agresiva de las opiniones sin respetar las ajenas despreciándolas o atacándolas en un intento de dominar al otro, someterlo a los intereses propios e intentando conseguir las propias metas al precio que sea.

De forma observable puede expresarse por:

- Volumen alto de voz.
- Hablar sin escuchar.
- Empleo de ofensas verbales, insultos, amenazas, humillaciones, murmuraciones.
- Mirada retadora, ceño fruncido, cara tensa.
- Gestos amenazadores con las manos, puños cerrados.
- En ocasiones extremas puede haber ataque físico.

Esta conducta produce sentimientos de resentimiento y alejamiento en los demás, y se establecen relaciones poco duraderas o insatisfactorias. En el sujeto agresivo surgen sentimientos de culpa y tensiones en las relaciones interpersonales, para acabar evitando futuros contactos.

### 3.3. Conducta asertiva

Existe un tercer tipo de conducta que es considerada positiva y funcional. El comportamiento asertivo es aquel que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones que no amenazan, castigan ni violan los derechos de los demás.

Se debe atender a las habilidades que conlleva este tipo de conducta, interiorizarlas y utilizarlas en nuestra vida diaria.

Características de una conducta asertiva:

- Autenticidad: congruencia, capacidad de expresar sentimientos y actitudes que existen en uno.
- Aceptación incondicional: aceptar al otro como ser único, tal como es.
- Empatía: situarse en el lugar del otro. Dada la importancia que tiene la empatía para establecer una conducta asertiva y considerando que es una habilidad fundamental para poder explorar, comprender y resolver problemas, he aquí los puntos fundamentales para transmitir una conducta empática:
  - Transmitir cordialidad.
  - Aceptar al otro. Evitar cualquier evaluación, juicio o consejo sobre lo que expresa la otra persona.

- Evitar descalificaciones. Ayudará a que el otro pierda sus temores y se sienta valorado.
- No adoptar una actitud de mando. Provoca que la persona no crea en sus posibilidades para solucionar sus problemas.
- No utilizar la amenaza ni el chantaje.
- No moralizar ni culpabilizar.
- Evitar juzgar e interpretar. No deben mostrarse las propias ideas como si fueran el único modo razonable de ver las cosas.

De forma observable, la conducta asertiva se caracteriza por:

- Contacto ocular directo, gestos firmes.
- Postura erecta.
- Mensajes en primera persona.
- Respuestas directas.

La persona u objeto de la conducta asertiva suele obtener beneficios, ya que recibe una comunicación clara y no manipuladora. Se produce también una mayor satisfacción en la vida social, mayor confianza en uno mismo y unas relaciones más íntimas y significativas.

En cualquier situación social, y aunque una persona se comporte de manera asertiva, es frecuente encontrarse con una reacción hostil y agresiva en el otro. Saber manejar una reacción de este tipo es fundamental para resolver el problema planteado, ayudando a la otra persona a disminuir su activación emocional para así abordar de una manera racional la situación y conseguir que el comportamiento asertivo sea eficaz.

#### **4. La comunicación**

Las habilidades sociales son, por un lado, conductas verbales. Hábil es el que sabe decir las palabras apropiadas en el momento oportuno. Palabras serenas, valientes y sin agresividad. Con el tono y volumen adecuados.

Por otro lado, se refieren a las conductas no verbales, ya que también la expresión corporal es una forma de comunicación.

A través del entrenamiento en las habilidades sociales se aumenta la capacidad para desenvolverse en las relaciones interpersonales. Esta competencia social se concreta en los modos de iniciar y mantener eficazmente conversaciones y de expresar sentimientos, opiniones o derechos de manera asertiva y directiva, y de afrontar los conflictos sin ansiedad, sin temor y sin coste emocional por parte de la propia persona.

Siendo competente socialmente, se pueden conseguir éxitos personales en las relaciones con los demás y aprender a evitar las consecuencias indeseables sin lesionar los derechos de los demás. Es importante hablar en primer lugar de la comunicación.

#### 4.1. Concepto

La comunicación es un instrumento sumamente útil para la aproximación entre personas, para la resolución de problemas, para recibir información del medio, para reducir la incertidumbre y, en definitiva, para el intercambio entre individuos y el medio, que ayuda a vivir diariamente.

Con este punto, se pretende hacer patente todos los elementos del proceso de comunicación, sus interacciones y las diferentes formas de utilizarlo, para una mejor aplicación del mismo y para servirse de unas habilidades con el fin de facilitar el intercambio de información entre personas y medio. De esta forma, la utilización de este proceso se vuelve más fluida.

El concepto de comunicación ha tenido a lo largo del tiempo muchas definiciones, unas más adecuadas que otras. He aquí las más adecuadas y asequibles.

- Proceso de dar y recibir información.
- El proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de los signos verbales y no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro.
- Transmisión de información de un punto a otro con la intención de resolver un problema, o la incertidumbre.

#### 4.2. Otros conceptos básicos de la comunicación

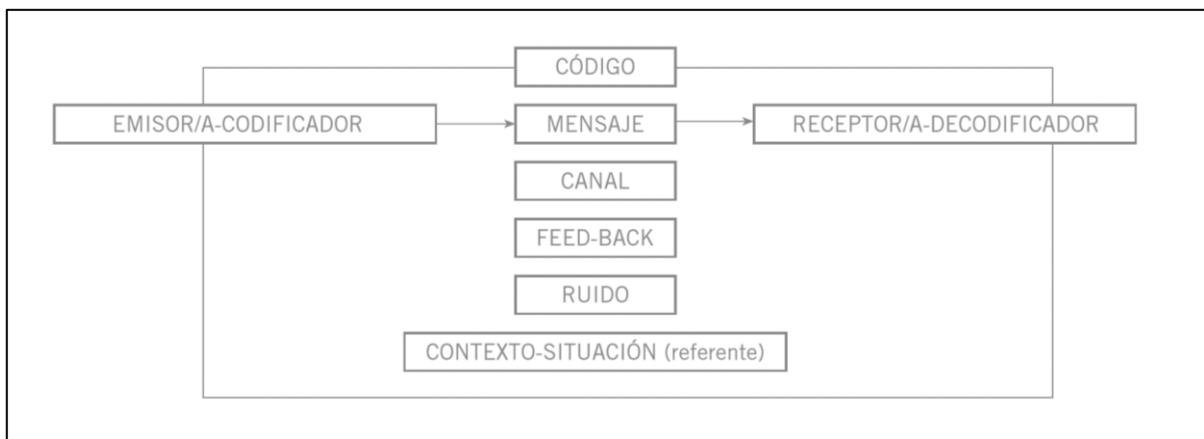
- Lo verdadero en la comunicación no es lo que dice A si no lo que entiende B.
- La responsabilidad de la comunicación es siempre del emisor.
- No es posible no comunicar.
- En la comunicación, siempre existe un plano de contenido y otro de relación.

#### 4.3. El proceso de la comunicación

Elementos básicos de la comunicación:

- Emisor: es el comunicante, la persona que desea transmitir un mensaje a un interlocutor.
- Mensaje: es la información o conjunto de informaciones que transmite el emisor.
- Codificación: es el proceso mental del emisor a través del cual traduce el mensaje a unos signos capaces de ser reproducidos por el receptor.
- Canal: es la vía comunicativa que escoge el emisor para realizar la codificación. Los canales principales son: el acústico (palabras, sonidos, ruidos) y el visual (escritura, gráficos, expresión corporal). Pueden utilizarse varios canales simultáneamente. Si se utilizan congruentemente aumentan su poder significativo.
- Código o Clave: es la formulación concreta resultante del proceso de codificación, que consta de un conjunto de signos accesibles al receptor.

- Ruido: es todo aquello que puede dificultar la comprensión correcta del mensaje por parte del receptor, ya sea de naturaleza física, psicológica o semántica.
- Receptor: es la persona o destinatario a la que el emisor dirige el mensaje, que es recibido a través de uno o más órganos sensoriales.
- Descodificación: es el proceso mental del receptor a través del que se descifra el código que ha utilizado el emisor, con la intención de captar el mensaje que le ha querido transmitir.
- Reacción: es el impacto que la descodificación del mensaje del emisor produce en el receptor.
- *Feed-back* o retroalimentación: es la información que el receptor proporciona al emisor sobre la reacción que ha producido en él el mensaje que le ha dirigido.
- Contexto: es la situación concreta en la que tiene lugar la comunicación entre emisor y receptor, y que influye de algún modo en su realización.
- Metacomunicación: es la comunicación sobre la comunicación. Es el comentario que se hace acerca del contenido literal del código utilizado y también acerca de la naturaleza establecida entre el emisor y el receptor.



#### 4.4. Barreras y errores en el proceso de la comunicación

La comunicación no es un proceso automático en donde un emisor lanza un mensaje que es descodificado por un receptor. Existen ruidos y barreras que provocan la distorsión del mensaje y que éste sea interpretado de forma diferente, aunque aparentemente el emisor se exprese con total claridad.

A lo largo del proceso de comunicación, la información es susceptible de ser deformada.

Hay diferencia entre lo que uno piensa y lo que uno dice; entre lo que se dice, lo que el receptor escucha y lo que se interpreta. Se calcula que en el proceso de comunicación puede perderse en torno a un 50% de la idea original que se quería expresar. Aunque el código de comunicación verbal sea común, el receptor contrastará el mensaje que recibe con la información que tiene almacenada y organizada en su memoria. A la luz de este contraste, el mensaje es completado, interpretado y valorado.

#### Barreras de la comunicación:

- Producidas por el entorno: ruido, distracciones, incomodidades, tensiones, larga duración de las sesiones, etc.
- Producidas por el emisor:
  - Ideas desorganizadas previas al acto comunicativo.
  - Expresión poco precisa o demasiado técnica.
  - Cantidad excesiva de ideas en un único enunciado. La eficacia aumenta con la brevedad.
  - Incapacidad de apreciar la falta de comprensión del interlocutor.
- Producidas por el receptor:
  - Falta de atención al discurso.
  - Anticipar mentalmente la respuesta o comentario, en lugar de escuchar atentamente.
  - Atención excesiva en los detalles por encima del sentido global de la información recibida.
  - No preguntar, sólo intentar convencer, forzar o asimilar todo.

Siempre se producirán fallos en la comunicación, pero existen algunas acciones que permiten reducir errores:

- Dar por supuesto que el mensaje será distorsionado.
- Planear y clasificar las ideas antes de comunicarlas.
- Definir claramente los objetivos de la comunicación.
- Prever el comportamiento de los interlocutores. Averiguar el interés del receptor.
- Prestar la atención necesaria.
- Eliminar los asuntos personales y los prejuicios.
- Reducir los eslabones de la cadena comunicativa.
- Obtener y prestar atención a la retroalimentación.
- Asegurarse de que la propia conducta reafirma la comunicación.
- Buscar entender los mensajes de los demás y no sólo ser atendido y entendido.

#### 4.5. Fases en el proceso de la comunicación

- Creación y transmisión de mensajes: en todo proceso de transmisión de un mensaje, se va produciendo inevitablemente una reducción del contenido de la comunicación: lo que se quiere decir, lo que se dice, lo que se oye, lo que se escucha, lo que se comprende, lo que se retiene y lo que se reproduce.
- Escucha y recepción de mensajes: en ella es fundamental el fenómeno de la recepción y la existencia de filtros individuales y socioculturales para comprender cualquier realidad, así como la existencia, algunas veces, de distorsiones cognitivas. Supone una atención selectiva: es la tendencia a resaltar determinados puntos del discurso que para cada uno tiene una importancia especial y, por tanto, organiza el resto de los datos a su alrededor. Otra dificultad es la asimilación o interpretación del mensaje según la propia experiencia y

sentimientos. No sólo se reduce, si no que se sustituyen algunos de los aspectos del contenido del mensaje. Si esto es grave en el aprendizaje en clase, por ejemplo, lo es más aún para la vida de un grupo pequeño, por la existencia de malentendidos, falsas interpretaciones o de suspicacias hacia determinado miembro del grupo. El posible alcance y la eficacia del *feed-back* viene determinado por la confianza dentro del grupo. Para la recepción ajustada de mensajes, resulta ideal la habilidad de escucha activa y empática, ya que en ella el receptor está atento sólo a lo que el emisor comunica, sin utilizar sus propios filtros.

- Respuesta de la persona o del grupo. *Feed-back*: la palabra inglesa proviene de *feed* (alimentar) y *back* (vuelta a atrás), y se traduce al castellano como retroalimentación. El *feed-back* se relaciona con la recepción, por parte del emisor, del efecto que su mensaje ha provocado en el receptor.

#### 4.6. Comunicación verbal

Es la transmitida a través del lenguaje (hablado o escrito). Utilizando las palabras con un orden determinado se transmiten contenidos, ideas e informaciones que se quieren hacer llegar a otro.

El lenguaje verbal, tan preciso para comunicar conceptos, está peor dotado para comunicar sentimientos, aunque los elementos paralingüísticos aportan más información que el mero contenido.

A través de los elementos paralingüísticos se expresan diferentes emociones y significados con las mismas palabras.

##### 4.6.1. Componentes paralingüísticos

- Voz:
  - Volumen: es el potencial de la voz. Es necesario acomodar el volumen a las circunstancias y a las interferencias que existan en el ambiente.
  - Entonación: establece matices en la comunicación. Mediante la entonación se distingue la intención del emisor.
  - Claridad: es la vocalización del habla. Por ejemplo, a veces no se comprende bien lo que dicen personas de otras localidades.
  - Tono o timbre: es la calidad de la voz. Cuando se quiere mandar sin subir el volumen se utiliza un tono más grave de voz.
- Velocidad:
  - Conlleva significación psicológica. El habla lenta puede indicar tristeza o aburrimiento, mientras que hablar rápidamente puede indicar ansiedad, nerviosismo.
- Perturbaciones de la voz: son las muletillas, las vacilaciones, las pausas y silencios.
- Fluidez del habla: indica seguridad en uno mismo, cultura, etc.

#### 4.6.2. Elementos verbales de una posición asertiva

Existen cuatro componentes básicos:

##### 1. Decir “no” o tomar una posición:

- Posición: manifestación, normalmente a favor o en contra, de la postura de uno sobre un tema o de la respuesta a una petición o demanda.
- Razón: argumento ofrecido como justificación de la posición, petición o los sentimientos del individuo.
- Comprensión: expresión que reconoce y acepta la petición o sentimientos del otro.

##### 2. Petición de favor o defensa de los propios derechos:

- Problema: es la expresión que describe una situación insatisfactoria que necesita ser modificada.
- Petición: es la expresión que solicita algo necesario para la resolución de un problema.

##### 3. Clasificación: expresión diseñada para provocar información adicional y específica con respecto al problema.

4. Expresión de sentimientos: manifestación que comunica las emociones, sentimientos u otras expresiones apropiadas de una persona.

#### 4.7. Comunicación no verbal

Es el lenguaje de la imagen, del símbolo.

Las expresiones del lenguaje no verbal en la comunicación facilitan el entendimiento de sentimientos básicos.

Diversos estudios realizados ponen de relieve el papel decisivo que desempeña la comunicación no verbal. Tiene mayor impacto que la comunicación verbal.

El 55% del impacto total en un proceso de comunicación está relacionado con la expresión del rostro. El 38% se debe al impacto de la voz. Sólo el 7% se debe al impacto del contenido expresado por la palabra hablada o escrita.

El lenguaje no verbal tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Complementa y sustituye a veces, las comunicaciones verbales.
- Puede confirmar o repetir lo dicho verbalmente y con la misma intensidad.
- Puede también negar o contradecir lo dicho verbalmente.
- Puede también reforzar el contenido verbal, agregándole intensidad.
- Puede iniciar temas nuevos no explicitados por el lenguaje verbal.
- Puede utilizarse para mandar claves de control o regulación no expresadas verbalmente.
- Comunica actitudes, emociones y estados de ánimo.
- Los elementos simples de la comunicación no verbal (sonrisa, mirada, contacto físico de cortesía, etc.) suelen tener un significado convencional (norma social). Estos comportamientos pueden ser fácilmente simulados.
- La mayor parte de las comunicaciones no verbales desencadenan actitudes recíprocas en el interlocutor si no se es consciente de ellas.

#### 4.7.1. Tipos de comunicación no verbal

##### a) Mirada:

Ha sido el elemento molecular que más frecuentemente se ha estudiado en habilidades sociales. La mirada se define como “el mirar a otra persona a o entre los ojos o, más generalmente, en la mitad superior de la cara”. La mirada es única ya que es tanto un canal (receptor) como una señal (emisor). Además, es especialmente importante para regular los turnos de palabra. La cantidad y el tipo de mirada comunican una actitud interpersonal. Una intensa mirada indica sentimientos activos de una manera amistosa, hostil o temerosa; desviar la mirada va unido a la timidez, superioridad ocasional o sumisión cabizbaja.

##### b) Expresión facial:

La cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. Las expresiones faciales son de corta duración y son la base del presentimiento o intuición sobre alguien.

Las seis emociones básicas son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio, y son universales e innatas.

Las cejas proporcionan una interpretación continua:

- Completamente elevadas: incredulidad.
- Medio elevadas: sorpresa.
- Normales.
- Medio fruncidas: confusión.
- Completamente fruncidas: enfado.

El área en torno a la boca contribuye a la interpretación dependiendo de si está vuelta hacia arriba (agrado) o hacia abajo (desagrado).

##### c) Sonrisa:

Puede ser señal pacificadora frente a la agresión. Sirve también para transmitir que a una persona le gusta otra. Constituye un componente no verbal importante y significativo en las relaciones sociales.

Una sonrisa puede suavizar un rechazo y comunicar una actitud amigable. En definitiva, crear un ambiente más agradable para la comunicación.

##### d) Gestos/ademanos:

Especialmente los realizados con las manos. Constituyen un canal muy útil para la sincronización y la retroalimentación.

Cumple varias funciones:

- Acompañar al habla.
- Reemplazar al habla.
- Muestran estados emocionales.

e) Movimientos de piernas y pies:

Suministran señales válidas del estado de ánimo de una persona, denotan también ansiedad.

La persona tiene menor control sobre estos movimientos por ser un área del cuerpo que se mira en menor medida que otras partes.

Sirve también para crear una distancia ante una situación incómoda (adelantar una pierna y echar el cuerpo hacia atrás, cerrar las piernas, etc.).

f) Postura corporal:

Es la unión de los ademanes y del movimiento de piernas. Está en relación con el comportamiento social.

Mehraibaian, en 1968, señalaba cuatro categorías posturales:

- Acercamiento: una postura atenta comunicada por una inclinación del cuerpo hacia delante.
- Retirada: una postura negativa, de rechazo o de repulsa, comunicada retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
- Expansión: una postura orgullosa, engreída, arrogante y despreciativa, comunicada por la expansión del pecho, tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erguida, hombros elevados.
- Contracción: una postura depresiva, cabizbaja y abatida, comunicada por un tronco inclinado hacia atrás, cabeza hundida, hombros que cuelgan, pecho hundido.

g) Distancia y proximidad:

Hall distingue cuatro grados en la distancia interpersonal:

- Íntima (hasta 50 centímetros): tienen lugar en ella encuentros amorosos, de lucha, consuelo, protección o afecto. La presencia de la otra persona resulta inconfundible y a veces, puede hacerse irresistible o abrumadora.
- Familiar-Personal (0,5-1,5 metros): en esta distancia se pueden tratar temas de común interés. Se pueden tocar o coger las extremidades del otro.
- Social-Consultiva (1,5-3,5 metros): es la distancia que se interpone entre los sujetos según las normas y usos sociales, transmitidas muchas veces no verbalmente. Es la zona para tratar asuntos de forma impersonal.
- Públicas (3,5-hasta el límite de audición de voz): es la que mantienen los conferenciantes y actores con el público.

La distancia adecuada la determinarán las características de la relación y los comportamientos verbales y no verbales de los interlocutores.

En diversas situaciones, una distancia excesiva puede ser señal de desconfianza hacia la otra persona y una distancia corta puede provocar en el otro actitudes negativas.

Es bueno controlar la distancia teniendo en cuenta la situación en la que se encuentra uno.

Se darán situaciones en las que sea adecuado aproximarse al otro para ofrecerle apoyo y seguridad, y otras en que se deberá respetar su espacio personal y el propio para hacerse respetar.

h) Apariencia personal:

Las personas muestran a través de su aspecto exterior una imagen de sí mismas que abarca tanto su estatus social como los estados emocionales y las propiedades del carácter.

El aspecto externo puede ejercer funciones importantes para el desarrollo de procesos de comunicación. La primera impresión que alguien produce por su aspecto puede ser decisiva, si no existe posteriormente una relación comunicativa profunda.

Esta impresión externa se transmite, sobre todo, por el vestido, la estatura, el rostro, la piel, el pelo y las manos. Así pues, con el vestido, por ejemplo, se atribuyen a las personas, con ayuda de clichés, determinadas características de personalidad (referidas al gusto, por ejemplo) o bien, la pertenencia a un grupo social concreto. Tales representaciones estereotipadas se orientan sobre todo por el conjunto de piezas de vestir: si responden a la moda o han quedado anticuadas, si dan la impresión de acicalamiento o abandono.

Existen también otras notas del aspecto externo que inducen a la asociación de determinadas propiedades: por ejemplo, los cabellos (el color y la forma de corte), las manos (por su forma y grado de cuidado) o la piel (el color bronceado, los tatuajes, o bien, el rubor y la palidez).

Sobre el uniforme: implica respetar a una organización. Los demás miran al que lo lleva como a un colectivo o como una institución y no al individuo. En este caso, se debe resaltar la obligación de cumplir siempre los principios o normas a los que alude ese uniforme.

i) Movimientos con la cabeza:

Pueden indicar acuerdo, escucha, duda, negación, cumplir una función fática, etc.

j) Comunicación escrita:

Podría decirse que es la más superficial. Carece de contacto directo con el receptor.

Más que comunicación, se puede decir que es una mera transmisión de información.

La diferencia entre lenguaje verbal y no verbal es meramente didáctica. En realidad, estos dos tipos de lenguaje están estrechamente unidos.

En ocasiones, el lenguaje no verbal contradice al verbal. Hay que tener en cuenta que el lenguaje no verbal tiene siempre más importancia, por ser más fiel a lo que realmente se desea comunicar. Si se contradicen, primará el no verbal sobre el verbal.

k) Contacto físico:

El contacto corporal es el tipo más básico de conducta social y la forma más íntima de comunicación. Existen diferentes clases de tacto:

- Tacto funcional/profesional: por ejemplo, un médico examinando a un paciente.
- Tacto cortes/social: como el apretón de manos o ayudar a alguien a ponerse el abrigo.
- Tacto amigable: como abrazar a un amigo en una despedida.
- Tacto íntimo/de amor: como el beso o cogerse de la mano.

## 5. Habilidades especiales

Algunas técnicas para mejorar las habilidades sociales:

- a) Disco rayado: consiste en decir que no de forma clara, firme y sin excusas. Se debe repetir el argumento las veces que sea necesario, sin enfados ni gritos, acabando las frases siempre con el propio objetivo.
- b) Banco de niebla: esta técnica se utiliza para el manejo de las críticas manipuladoras. A veces, cuando se manifiesta una negativa se puede ser objeto de presiones o chantaje emocional. Se soluciona dando la razón al interlocutor y continuando con el disco rayado.
- c) Aplazar la respuesta: consiste en dar largas al interlocutor. Es una forma de demorar la petición a la que no se va a acceder, sin herir los sentimientos de la otra persona.
- d) Cortar: consiste en comunicar al interlocutor que se quiere acabar con un tema.
- e) Pero se reconoce una parte de verdad: en lo que dice el otro, que supuestamente trata de manipular y, a pesar de ello, se mantiene la propia postura.
- f) Información mutua: se presta atención a lo que se dice (se escucha mirando a los ojos, haciendo señales de estar entendiendo, etc.) y después, se da una información distinta (turno).
- g) Aserción negativa: es una forma de reacción ante una crítica justa sin dar demasiadas excusas o justificaciones. Ejemplo:
  - Has hecho la tarea demasiado lento.
  - La verdad es que podría haberla hecho más rápido, es cierto, lo siento.
- h) Interrogación negativa: es útil para conocer algo de los sentimientos o ideas de los demás, facilitando la comunicación cuando la otra persona critica.
- i) Repetir lo que siente la otra persona: se repite lo dicho por la otra persona, sin mostrar acuerdo alguno en lo que dice.

- j) Parafrasear: se comenta expresivamente lo que dice el otro en un tono similar comunicando nuestra opinión verdadera. También se llaman afirmaciones paradójicas, porque en lugar de provocar un sentimiento de culpa, se hace gala de ello como algo natural.
- k) Rehusar peticiones: no se han de dar excusas, aunque sí razones, respuestas concisas y en el caso apropiado, alternativas. Ante la negativa se suelen producir las siguientes manipulaciones:
- Halago.
  - Crítica.
  - Provocar pena.
  - Excepción.
  - Última vez.
  - Inducción de culpa.
  - Responder con las técnicas 1, 2 y 5.
- l) Resistir la tentación: a menudo se dan invitaciones amables para realizar actividades o consumir productos perjudiciales o inadecuados. Frente a estas tentaciones es posible hallar pensamientos como éstos, aunque en formas más sutiles:
- Hay que contentar a todo el mundo.
  - Hay que ser agradable.
  - Es terrible herir o defraudar a los demás, por lo que debe evitarse a toda costa.
  - Es imposible decir que no sin que se ofendan o sufran los demás.
- m) Responder a la crítica: lo ideal es reconocer los aspectos reales de la crítica sin ser defensivos ni atacar al otro, sin aceptar por ello los aspectos exagerados o deformados que están mezclados con la crítica ajustada. Existen ideas inhibitoras como que nunca se debe herir a nadie.
- n) Solicitar un cambio de comportamiento molesto: se indica claramente lo deseado con un tono firme, pero no demasiado agresivo. Los pensamientos inhibitorios pueden ser:
- Que no hay derecho a pedir cambios en los comportamientos de los demás.
  - Que es más fácil aprender a convivir con los demás cediendo para que no exista demasiada tensión y porque no son tan graves, después de todo.
  - Que solicitar cambios y ponerse violentos es la misma cosa.
- o) Discrepar con los demás: no tener vergüenza en usar el pronombre “yo”.
- Cabe la posibilidad de dejarse arrastrar por creencias irracionales como que:
- Las propias opiniones no son tan valiosas como las de los demás.
  - Los otros rechazan al que discrepa.
  - Pensarán que se presume.
  - Uno se pone en evidencia.

- p) Resistir la interrupción de los otros: Se pueden hacer gestos (todo lo evidentes que sea necesario) tales como levantar la mano para indicar que no se permite la interrupción. Si se opone una tenaz resistencia, utilizar un tono de voz más alto de lo usual, sin dejar excesivas pausas, mirando directamente a los ojos del interlocutor e indicar en la conversación un orden de lo que se quiere comunicar.
- q) Reconocer un error: ocultar un error puede ser, en ocasiones, una muestra de debilidad más que una preocupación. Desde luego, puede hacerse de una forma digna y natural, expresando el justo desagrado por haberse equivocado, pero sin dar permiso con ello a críticas exageradas o indebidas.  
Los pensamientos erróneos que pueden inhibir o bloquear vienen dados por la autoexigencia y el perfeccionismo.
- r) Admitir ignorancia: se trata de hacer evidente en lugar de disimular, que se desconoce o se ha olvidado algo, con sinceridad, naturalidad y sin mostrar sumisión ni agresión.
- s) Acabar una interrelación: para terminar una conversación que no se desea prolongar, se ha de afirmar el derecho a elegir expresándose de una forma clara pero firme.
- t) Aceptar cumplidos: a menudo se escuchan halagos sinceros y otros manipuladores.
- u) En el caso de que sean sinceros lo óptimo es aceptarlos. Rechazarlos entraña soberbia, aunque resulte paradójico. Es bueno aceptar la intención sin necesidad de devolverlos de forma automática, de minimizar artificialmente los méritos para aparentar humildad, ni de negar lo que los demás admiran como si fuera una falsa percepción.
- v) Aceptar o rechazar compañía: en ocasiones se da una conducta malsana que lleva a aceptar la compañía de quien no se desea y a rechazar la que agrada. El comportamiento asertivo afirma el auténtico deseo y lleva a la coherencia, rechazando a quien se quiere eludir con la firmeza y atrevimiento necesarios, y aceptando a quien realmente agrada.
- Comportamiento para acercarse: sonreír, mantener la mirada, dar información verbal positiva, orientar el cuerpo hacia el interlocutor, no disimular la simpatía, responder con frases abiertas que permitan la conversación.
  - Comportamiento de rechazo: no mostrar un falso interés por educación, haciendo preguntas que alargan la conversación innecesariamente. Ser claros, diciendo escuetamente lo justo para que la persona capte nuestro desinterés, y si no se da por aludida, pasar a una estrategia directa de irse, dirigirse a otra persona o decirle que se está tomando excesivas libertades.
- w) Iniciar conversaciones: es normal que romper el hielo implique un cierto riesgo e incomodidad hasta que no se tiene seguridad en la relación con el otro. Los modos más usuales de iniciar una conversación son:
- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación común.
  - Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo.
  - Hacer una observación o pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo.

- Ofrecer algo a la otra persona.
  - Dar una opinión o compartir la experiencia del otro.
  - Saludar a la otra persona y presentarse uno mismo.
- Comentarios inadecuados:
- Hacer comentarios demasiado personales.
  - Hablar de forma negativa o con sarcasmo.
  - Hablar de forma crítica.
  - Expresar contenidos ofensivos.
- x) Mantener conversaciones: es el arte de mantener el equilibrio entre escuchar y hablar, consiguiendo que la propia participación sea agradable. Algunas conductas útiles son:
- Mirar a la otra persona.
  - Dar señales de que se escucha a la otra persona, asintiendo o con alguna otra expresión acorde con lo que se está oyendo.
  - Respetar el turno.
  - Decir algo que esté relacionado con lo que se está diciendo o avisar de que se va a cambiar de tema.
  - No hablar o escuchar demasiado. Iniciar temas de conversaciones y cambiar cuando comience a ser aburrido.
  - Preguntar sobre el otro.
  - Responder de forma abierta, para permitirle al otro contestar a su vez.
- y) Pedir favores: los demás no tienen por qué saber lo que se desea o necesita en un momento dado, por lo que es aconsejable dar señales, indicios claros que orienten a la persona sobre las propias necesidades o deseos sinceros. La conducta del otro nos dice si se le ha informado adecuadamente o no. Conductas útiles para pedir son:
- Mantener un buen contacto ocular.
  - Tono de voz normal y posición corporal digna.
  - Ofrecer razones (no excusas) de lo que se pide, indicando claramente lo que se desea.
- Temores contraproducentes son:
- El miedo a que se niegue el favor (el otro tiene ese derecho, que hay que aceptar).
  - Quedar obligados a la otra persona de forma caprichosa o despótica (aunque esto no excluye de sentirse agradecidos).
  - Creer que no se tiene derecho a pedir un favor. Uno tiene el derecho de pedir ayuda, siempre que se acepte que uno puede ayudar también. Existe la libertad mutua para negarse a ayudar.

- z) Hacer cumplidos: tan importante como saber recibir halagos es el saberlos hacer, mostrando una coherencia o proporción entre los propios sentimientos, la otra persona y la expresión verbal, de forma que no se resulte ampuloso o exagerado, ni demasiado pusilánime o apocado. La expresión corporal debe permanecer en armonía.
- aa) Mostrar afecto: dar afecto a quien lo inspira es un acto fundamental para mantener unas relaciones sanas. A menudo se debe hacer algo más que expresar verbalmente este cariño, quizá abrazando o sonriendo amorosamente sin ansiedad ni tensión, mostrando la realidad de los propios sentimientos.
- Temores que frenan la expresión de los afectos son:
- El miedo a que se confunda las intenciones.
  - Sentimientos de vergüenza producidos por creencias inadecuadas sobre la autoridad o falta de fortaleza personal.
  - El temor a que los sentimientos se vean heridos y defraudados si se dejan crecer más allá de una segura formalidad.