



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 17 – ABRIL DE 2009

## “LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA PRÁCTICA DOCENTE”

AUTORÍA <b>ELISA MUÑOZ CATALÁN</b>
TEMÁTICA <b>HABILIDADES SOCIALES, COMPETENCIAS</b>
ETAPA <b>EI, EP, ESO, EDUCACIÓN POSTOBLIGATORIA, ...</b>

### Resumen

Para comprender el alcance e importancia de las habilidades sociales en la práctica docente debemos precisar que éstas se pueden adquirir a lo largo de la vida; así, el ser humano debe aprender a comunicarse y saber escuchar a los demás de forma activa, para evitar situaciones de timidez, introversión o conflictos internos. Por lo que en las relaciones sociales, la persona habilidosa será aquella que se muestre convincente sin llegar al autoritarismo o a la indiferencia.

### Palabras clave

Habilidades sociales, escucha activa, destrezas, relaciones interpersonales, comunicación, autocontrol, autoestima, introversión, conflictos.

### 1. INTRODUCCIÓN

Debemos comenzar nuestra exposición afirmando que algunas personas tienen habilidades sociales de forma natural e innata y las aplican diariamente sin ningún tipo de esfuerzo, ya que tienden a rodearse de mucha gente, tienen la capacidad de crear relaciones interpersonales, dirigir equipos, dominan la persuasión, tienen buen nivel de autocontrol y una elevada empatía hacia los demás; sin embargo, estas características no son intrínsecas al ser humano, sino que pueden aprenderse a lo largo de la vida.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 17 – ABRIL DE 2009

Gran parte de los problemas de comunicación y enfrentamientos que se producen en nuestros días en los equipos de trabajo, en la relación entre profesores y alumnos, y en todas aquellas situaciones en las que tenemos que relacionarnos con otras personas, tienen su origen en la ausencia o carencia de un dominio de las habilidades y destrezas sociales, la formación en competencias y, muy especialmente, en problemas de comunicación interpersonal. De este modo, la incapacidad para comunicarse adecuadamente y de entablar relaciones personales con los demás puede causar un profundo malestar personal, que puede ser el origen de un conflicto interno y social que puede llegar a desembocar en un sentimiento de ineficacia o falta de motivación y realización personal, profesional y familiar.

En lo que se refiere a la práctica docente, cabe señalar que existen encuentros entre profesores y alumnos o entre ellos mismos, entre sí, que resultan ineficaces o improductivos; en este sentido, los conflictos surgen por problemas de comunicación que podrían evitarse o minimizarse mediante un entendimiento más amplio y un mejor adiestramiento en las habilidades de interacción social y, también, a través del manejo de las propias competencias personales.

Bajo las premisas expuestas podemos afirmar que, con la realización de este artículo, pretendemos demostrar cómo podemos mejorar nuestras destrezas sociales y profesionales, al ser posible su aprendizaje de forma progresiva; por ello, creemos necesario abordar las siguientes cuestiones relacionadas con las conductas habilidosas del profesor en su práctica docente:

- a) Analizar y comprender qué son las habilidades sociales, permitiéndonos una mayor eficacia no sólo en el ejercicio de la docencia sino también en las relaciones sociales.
- b) Mejorar los mecanismos comunicacionales, detectando y corrigiendo posibles fallos, y mejorando el aprendizaje continuo de las competencias.
- c) Facilitar mecanismos que ayuden a mejorar la eficacia en la interrelación profesor-alumno, así como en otras situaciones similares en las que el docente se vea inmerso.

## **2. CONCEPTO DE “HABILIDADES SOCIALES”**

No existe un concepto unívoco del término “habilidades sociales” ya que toda conducta habilidosa debe enmarcarse en un contexto social y cultural determinado; surgen, pues, numerosas definiciones que tratan de explicarlas y completarlas, aunque todas ellas contienen un común denominador, como es, que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces o tipos de pensamiento en las relaciones interpersonales, que llevan a resolver una determinada situación social de manera efectiva y aceptable no sólo por el propio sujeto que demuestra la práctica habilidosa, sino también por el contexto social y cultural que le rodea.



ISSN 1988-6047

DEP. LEGAL: GR 2922/2007

Nº 17 – ABRIL DE 2009

Por tanto, estos hábitos son generalmente aprendidos por los seres humanos y facilitan la relación con los demás, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos ajenos de manera autoritaria, la persuasión, la dirección, negocio y resolución de los problemas de convivencia, etc.; el poseer estas competencias, en definitiva, evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas, y facilita la comunicación emocional y la resolución de numerosos conflictos internos.

Podemos decir que son tres los componentes principales que caracterizan estas habilidades sociales: el consenso social, la efectividad y el carácter situacional:

a) Consenso social: una conducta tendrá el carácter de habilidosa cuando las personas que nos rodean están de acuerdo, tratan de imitarla, y es valorada de manera positiva. La aprobación social resulta fundamental en determinadas situaciones y se manifiesta en actitudes como la escucha al otro, el saber dar las gracias, expresar opiniones personales aun sabiendo que los demás no están de acuerdo, afrontar las críticas, etc.

b) Efectividad: para que podamos hablar de persona con destrezas sociales, estas prácticas se deben proyectar de manera cierta para que se logren los objetivos propuestos, se mejoren las relaciones, y se mantenga la propia autoestima. En concreto, hará falta un control emocional del propio sujeto para alcanzar dicha efectividad en la conducta.

c) Carácter situacional: el grado de competencia y el tipo de interacción que muestre una persona dependen de factores situacionales como la familiaridad, el género, o el propio propósito de la interacción; por lo que el contexto social y cultural en el que se produzca la conducta va a resultar determinante para que esta adquiera la consideración o no de habilidosa.

La carencia de este tipo de conductas y hábitos quedan fuera del concepto de “habilidades sociales” que hemos venido definiendo, y se demuestra en muchas ocasiones como, por ejemplo, cuando se balbucea al hablar, en aquellos casos en los que cuesta pedir un favor o realizar individualmente actividades sencillas; de igual modo, se refleja en aquellas situaciones en las que no comunicamos nuestros sentimientos o emociones a los demás, o nos resulta imposible resolver conflictos surgidos a nivel personal, profesional o familiar, etc.

En definitiva, en todas estas dificultades subyace una carencia de competencias, habilidades y destrezas sociales que limitan las relaciones interpersonales ante la ausencia de alguno o algunos de los componentes propios de este tipo de hábitos, y conllevan problemas de comunicación, malestar personal, conflictos, ineficacia, etc.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 17 – ABRIL DE 2009

## **2.1. Aspectos que caracterizan la conducta habilidosa en el docente: La importancia de la escucha activa**

Si bien partimos de la afirmación de que las habilidades sociales son aquel conjunto de hábitos, adquisiciones o conductas que permiten manejar bien las emociones en las relaciones sociales, familiares y profesionales, y cuyos elementos esenciales son de tipo conductivos (cómo actúo), cognitivos (cómo percibo y pienso), fisiológicos (de qué manera el cuerpo lo manifiesta), y emocionales (cómo sentimos), a continuación vamos a explicar en qué consiste la conducta habilidosa en la docencia y sus características esenciales.

Sobre esta cuestión, debemos señalar que un profesor es socialmente hábil cuando tiene una actitud de escucha que le hace ser capaz de ofrecer soluciones razonables a problemas concretos, aun no entrando en ellos; asimismo, otro rasgo característico es que ofrece ánimos y atiende a sus compañeros y/o alumnos con una actitud activa, de ayuda y colaboración. Además, el docente habilidoso debe motivar, empatizar, ser sincero en sus relaciones, trabajar en equipo, poseer determinadas competencias (como por ejemplo, la autorregulación de la emoción, la automotivación personal, la empatía con los sentimientos de los otros, las competencias sociales, etc.).

La importancia de la escucha activa en este tipo de relaciones profesionales, nos lleva a sistematizar de manera esquemática los distintos tipos de habilidades que todo docente debe saber manejar a la hora de transmitir los conocimientos en el aula. En concreto, aportamos una clasificación general de cada una de ellas para comprender mejor la importancia de las habilidades sociales en el ejercicio de la docencia:

a) Habilidades elementales o primeras habilidades sociales: dentro de este grupo, nos encontramos con la escucha al otro, el trabajar la capacidad de comprender lo que me están comunicando, aprender a iniciar una conversación y mantenerla, o a formular preguntas. Saber dar las gracias o hacer un cumplido, sin zalamerías y con afecto.

b) Habilidades sociales avanzadas: esta segunda clasificación, supone progresar en las destrezas que se van adquiriendo, y se manifiesta en aspectos como, por ejemplo, el aprender a pedir ayuda, saber dar disculpas por algo erróneo que hemos cometido, o capacitarnos para dar y seguir instrucciones. Además de manejar destrezas para convencer a los demás y ser persuasivos.

c) Habilidades de planificación: dentro de esta tipificación englobamos aquellas conductas relacionadas con la recogida de información y la toma de iniciativas o decisiones (por ejemplo, en el aula), el establecimiento de objetivos didácticos, la resolución de problemas según su importancia, entre otras.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 17 – ABRIL DE 2009

d) Habilidades relacionadas con los sentimientos y emociones: nos referimos a aquellas conductas por las que transmitimos nuestros sentimientos o emociones, así como escuchamos y valoramos a los demás; de igual modo, tienen la consideración de prácticas habilidosas aquellas situaciones en las que sabemos reaccionar ante el enfado del interlocutor y gestionamos bien la situación o resolvemos las situaciones de miedo.

e) Habilidades alternativas a la agresividad o de evitación de problemas: englobamos dentro de esta clasificación aquellas prácticas relacionadas con la ayuda a los demás, la evitación de conflictos, el saber pedir permiso o negociar para llegar a acuerdos; asimismo, entran dentro de este tipo de habilidades el autocontrol en las situaciones difíciles, la defensa de nuestros derechos cuando los veamos amenazados o el responder a las bromas cuando proceda.

f) Habilidades para hacer frente al estrés: en numerosas ocasiones el estrés o el cansancio físico, en el ejercicio de la docencia, deriva de la ausencia de determinadas conductas habilidosas que nos hubieran ayudado a resolver el problema sin afectarnos física o intelectualmente; en particular, nos referimos a aquellas prácticas relacionadas con la respuesta a falsas acusaciones, hacer frente a las respuestas del grupo, la formulación o contestación a una queja, y el prepararse para una conversación difícil o incómoda.

### **3. HERRAMIENTAS DEL DOCENTE PARA CONSEGUIR LA CONDUCTA HABILIDOSA**

En el contexto educativo, resulta necesario disponer de una serie de herramientas docentes que nos sirvan de instrumento de apoyo en nuestra práctica diaria; evitando, de esta manera, determinadas situaciones conflictivas en el aula, ya sean con los alumnos o entre los propios compañeros de departamento o área.

En concreto, enumeramos una serie de herramientas útiles para que todo docente sea considerado socialmente hábil:

a) Valorarnos suficientemente como profesionales de la enseñanza: mantener y cultivar un buen concepto de uno mismo, identificando y remarcando nuestros valores y cualidades, para poder transmitirlos a nuestros alumnos.

b) No enfadarnos gratuitamente: los profesores que se enfadan continuamente manifiestan que se encuentran mal emocionalmente y, además, transmiten una imagen de debilidad o fragilidad a la hora de afrontar las situaciones más conflictivas. Sería conveniente recuperar la calma, contextualizar el problema, buscar soluciones y expresar tranquilamente nuestra opinión.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 17 – ABRIL DE 2009

c) Evitar las amenazas: esta técnica resulta muy eficaz si pretendemos el respeto y valoración del alumnado; para ello, habría que reflexionar sobre los pasos que vamos a dar para defender nuestras opiniones, posturas o derechos y, posteriormente, enunciar los argumentos con corrección y firmeza.

d) No pedir disculpas protocolariamente: el profesor actúa como dinamizador y guía del grupo-clase, por lo que deberá asumir su responsabilidad y reconocer sus errores o equivocaciones cuando verdaderamente las haya cometido. En caso de error manifiesto, el docente deberá rectificar pues dicha actitud de cambio provocará el ser más estimado y querido por las personas que le rodean.

e) No ignorar a los demás: debemos tener una actitud de escucha activa mostrando respeto e interés por lo que el otro dice y hace. No se deberá avasallar por mucha razón que creamos tener y se deberá permitir que el otro tenga siempre una salida digna, no cerrando las puertas al diálogo. Seamos, en definitiva, asertivos pues nadie necesita enemigos y a todos nos viene bien contar con gente que nos aprecie o respete y que se preste, en un momento dado, a defendernos o a colaborar con nosotros.

#### 4. CONCLUSIONES

Con la realización del presente artículo, hemos pretendido demostrar la importancia de las habilidades sociales como conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pensamientos y emociones) que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener nuestros objetivos y, en definitiva, conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros propósitos y metas. De igual modo, podemos definir las como la capacidad de relacionarnos con otros, de tal forma, que consigamos los máximo beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

En el contexto educativo, las destrezas sociales resultan de gran interés para el docente quien deberá ir adquiriendo este tipo de conductas habilidosas a lo largo de su vida, para evitar posibles situaciones conflictivas en el aula; de ahí la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su decisiva influencia en la comunicación y en las relaciones interpersonales, ya sean a nivel social, familiar o laboral.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 17 – ABRIL DE 2009

En definitiva, las habilidades sociales resultan imprescindibles a la hora de mantener relaciones sociales y son nuestra principal fuente de bienestar y satisfacción; no obstante, también pueden convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo, cuando carecemos de ellas y nos encontramos ante una situación conflictiva; los déficits en habilidades sociales nos llevan a sentir con frecuencia emociones negativas, como la frustración o la ira, y a considerarnos rechazados, infravalorados o desatendidos por los que nos rodean. Los problemas interpersonales pueden predisponernos a padecer ansiedad, depresión, o enfermedades psicosomáticas, por lo que mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias facilita la autoestima y, a la larga, ayuda a incrementar nuestra calidad de vida.

Para acabar con nuestra exposición, podríamos resaltar la siguiente frase que resume en gran medida la idea principal que venimos transmitiendo y nos invita al diálogo y a la reflexión: “Es posible manejar nuestras habilidades sociales porque es posible su aprendizaje”.

En suma, aprender a ser una persona habilidosa requiere un estudio previo de cada uno de nosotros para poder aplicar ciertos mecanismos y técnicas que nos lleven a manejar con soltura una serie de competencias y, como no, de habilidades y destrezas en nuestras relaciones sociales a lo largo de la vida. Consideramos que todo docente debe aprender a saber usar las técnicas habilidosas que hemos ido describiendo para lograr el éxito, no sólo en el aula sino también en su vida personal y familiar.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Castanyer, O. (2004). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Cibanal, J.M., Arce, M.C. y Carballal, M.C. (2003). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en Ciencias de la Salud*. Madrid: Harcourt-Elsevier Science.
- Gil, F., León, J.M. y Jarana, L. (1995). *Habilidades sociales y salud*. Madrid: Pirámide.
- Gil, F. y León, J.M. (1998). *Habilidades Sociales: teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 17 – ABRIL DE 2009

Grimaldi Herrera, C. Habilidades sociales. Contribuciones a las Ciencias Sociales, enero 2009. Extraído el 13 de marzo de 2009 desde <http://www.eumed.net/rev/cccss/03/cgh.pdf>

Liesa, M. Las habilidades sociales: la necesidad de trabajarlas desde el aula con los alumnos que presentan síndrome de down como medio para favorecer su inclusión laboral. Revista de la Escuela de magisterio de Huesca, número 7 (41-54). Extraído el 13 de marzo de 2009 desde <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=293915>

Marín Sánchez, M. y León Rubio, J.M. (2001): Entrenamiento en habilidades sociales. Un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema*, volumen 13, número 2 (247-251).

Ovejero, A. (1998). *Las relaciones humanas. Psicología Social Teórica y Aplicada*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Ovejero, A. (1999): Las habilidades sociales y su entrenamiento: un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, volumen 2, número 2 (93-112).

Roca, E. (2007). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: Edit. ACDE.

Verdugo, M.A. (1997). *PHS. Programa de habilidades sociales. Programas conductuales alternativos*. Salamanca: Amarú ediciones.

Trevithick, P. (2002). *Habilidades de Comunicación en intervención social. Manual práctico*. Madrid: Narcea.

Vallés Arandiga, A. (2003). *Curso de habilidades sociales, competencia social, asertividad*. Valencia: Promolibro.

---

#### Autoría

- Nombre y Apellidos: Elisa Muñoz Catalán
- Centro, localidad, provincia: Huelva
- E-mail: [elisa.munoz.catalan@gmail.com](mailto:elisa.munoz.catalan@gmail.com)