

## Habilidades personales y sociales



# Índice

## Habilidades personales y sociales

1.	Definición de habilidad personal y social.....	9
1.1.	Habilidades innatas.....	14
1.2.	Conductas aprendidas .....	20
2.	Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral.....	21
2.1.	Iniciativa .....	23
2.2.	Comunicación .....	25
2.3.	Empatía.....	31
2.4.	Capacidad de trabajo en equipo .....	34
2.5.	Flexibilidad.....	40
2.6.	Asertividad .....	43
2.7.	Otras habilidades.....	46

## Habilidades personales y sociales



**UD1**  
Habilidades personales y sociales

## Habilidades personales y sociales



## Habilidades personales y sociales

## 1. Definición de habilidad personal y social

En este apartado, vamos a partir por estudiar dos conceptos diferenciados pero a la vez interconectados. Para ello, se va a partir por establecer su definición y las características que compone cada uno de ellos.

Definición de habilidad:

- Definición de habilidad personal.
- Definición de habilidad social.

Definición de habilidad

Habilidad proviene del latín ‘habilitas’ el cual hace referencia al talento, o la actitud al realizar una actividad en concreto. Esto nos indica que una persona que cuenta con una determinada habilidad tiene la capacidad de efectuar una actividad con éxito, al usar dicha destreza.

Se puede decir, que la palabra habilidad hace referencia a un nivel de competencia. La cual implica contar con una capacidad específica al intentar alcanzar unas metas en concreto. Las habilidades tienen una importancia especial en lo que se refiere al ámbito laboral, pues cada vez es más frecuente que en las empresas se nos exijan determinadas capacidades, tanto sociales como personales. Entre las más destacadas mencionaremos las siguientes:

- La creatividad.
- La destreza manual.
- El liderazgo.
- La capacidad lingüística.
- La destreza de tipo mecánico.

Al exigir estas habilidades, lo único que estamos buscando es que el sujeto sea competente, eficaz e imprescindible en el trabajo a desarrollar. Las habilidades se pueden clasificar según dos tipos, esto es, habilidades sociales y personales, las cuales se pueden adquirir de forma innata o aprendida.

## Habilidades personales y sociales

### **Habilidades:**

- Sociales:
  - Innatas.
  - Adquiridas.
- Personales:
  - Innatas.
  - Adquiridas.

Así las habilidades sociales pueden ser innatas al sujeto o bien adquiridas, mientras que las habilidades personales también se desarrollan por estos dos caminos.

### Definición de habilidad personal

Las habilidades personales dependen en su mayor parte de nosotros mismos. Estas pueden venir a raíz de dos ramas, por un lado son las que desarrollamos de forma inherente a nuestra persona, y por otro, las que se despliegan gracias a la educación que recibimos.

Se ha de considerar que existen una serie de habilidades personales con las que deben de contar los trabajadores, estas son las siguientes:

- Ser capaces de tomar decisiones.
- Tener la capacidad de negociar, independientemente del puesto que se adopta. El trabajador tiene que saber negociar incluso cuando está en una posición desventajosa.
- Adoptar un pensamiento estratégico.
- Manejar el tema en el que vas a desarrollar tu trabajo como un experto.
- El trabajo se ha de realizar de forma apasionada.

Se ha de tener presente que todas estas capacidades no tienen que ser innatas, sino que se pueden aprender a lo largo de nuestra vida. Esto se puede ver de forma clara al desarrollar un determinado trabajo como experto. Está claro que ningún sujeto se convierte en especialista por las simples capacidades

innatas que tiene, sino que estas tienen que ser desarrolladas a lo largo de su vida o bien adquiridas de forma inicial.

### Definición de habilidad social

En este tipo de habilidades incide directamente la educación. Esto se debe al hecho de que el sujeto debe aprender a estar con los demás, lo cual nos ayuda a ser más sociales. Estas habilidades nos permiten comunicarnos, interactuar y relacionarnos de forma efectiva y satisfactoriamente.

Una vez definido en qué consiste el término habilidad social, es el momento de explicar en qué consisten las habilidades sociales, los componentes de la habilidad social, así como los distintos tipos. Para ello, se va a seguir el siguiente índice:

- Características de las habilidades sociales.
- Componentes de la habilidad social.
- Tipos de habilidades sociales.

Estos apartados nos permitirán analizar en qué consiste cada una de las habilidades sociales que tenemos que saber reconocer en los trabajadores, para poder realizar equipos de trabajo equilibrados y reconocer al líder de forma eficaz.

### Características de las habilidades sociales

Las habilidades sociales cuentan con una serie de características que se consideran individuales para cada una de ellas, todas estas, serán analizadas en el siguiente apartado. Sin embargo en este, vamos a enumerar las que se pueden considerar comunes a todas ellas:

- Estamos ante conductas y aspectos que pueden ser observables o medibles. Las cuales, no se desarrollan de forma innata al sujeto, sino que se desarrollan por medio de la adquisición de una actitud en concreto.
- Las habilidades sociales no se desarrollan de forma individualizada, sino que en estas forman parte más de una persona, como mínimo dos.
- Este tipo de relaciones deben de ser satisfactorias y efectivas. Esto implica que el sujeto sea capaz de defender lo que quiere sin generar malestar en el otro.

### Habilidades personales y sociales

- Se ha de evitar el desarrollo de conductas agresivas o pasivas. Las cuales dependen de la capacidad social que tenga cada sujeto, pero lo conveniente es eliminar la posibilidad de tener este tipo de actitudes.

Dentro de las habilidades sociales se incluye el tener la capacidad de pedir lo que se desea, así como negar aquello que no estés dispuesto a realizar. Lo cual, ha de permitir que el sujeto consiga sus metas sin dañar al resto.

### Componentes de la habilidad social

Las habilidades sociales cuentan con dos componentes básicos, esos son los siguientes:

- Verbales.
- No verbales.

En cuanto a los componentes verbales, se han de tener en cuenta lo siguiente:

- Volumen de la voz.
- Tono.
- Timbre.
- Fluidez.
- Duración.
- Entonación.
- Claridad.
- Velocidad.
- Contenido.

Se ha de tener presente, lo difícil que es hablar con alguien que habla muy deprisa, muy despacio, que no tiene claras las ideas, o bien que no interacciona con el interlocutor. Una de las grandes habilidades sociales del sujeto no es sólo el contenido de lo que decimos, sino que también es fundamental la forma en que lo hacemos.

## Componentes de la habilidad social

En cuanto al componente no verbal, este hace referencia al lenguaje corporal, a como nos mostramos cuando se interactúa con el sujeto, y a la forma en la que expresamos nuestras ideas. Con esto se hace referencia a lo siguiente:

### **Componente no verbal:**

- Distancia interpersonal.
- Contacto ocular.
- Postura.
- Orientación.
- Gestos.
- Movimientos:
  - Piernas.
  - Brazos.
  - Cara.

Todas estas son las habilidades corporales básicas, con las cuales tendremos una primera aproximación al resto de sujetos. Y se considera elemental tenerlas en cuenta, pues nos van a mostrar una información accesoria y elemental que no se manifiesta por medio de la palabra.

## Tipos de habilidades sociales

Existen diferentes tipos de habilidades sociales, las cuales se podrán agrupar de diferentes formas, pues depende del contexto ante el que estemos. Así las habilidades sociales se pueden clasificar dependiendo del:

- Entorno:
  - Según el contexto familiar.
  - Laboral.
  - Personal.

## Habilidades personales y sociales

– Según el área en la que se desarrollan:

- Habilidades básicas de interacción social.
- Habilidades para hacer amigos.
- Habilidades conversacionales.
- Habilidades emocionales.
- Capacidad para resolver problemas interpersonales.

Estos son los tipos de habilidades sociales que se pueden estudiar, aunque pueden ser clasificados de diferente forma y traídos a colación con otras estructuras.

### 1.1. Habilidades innatas

Las habilidades innatas, son aquellas que desarrollamos de forma instintiva, aunque estas son limadas o superpuestas por las conductas aprendidas. Las conductas instintivas tal y como son, solo quedan marcadas de forma permanente en los animales, aunque estos también pueden desarrollar conductas aprendidas. Así hay que decir, que las conductas innatas van unidas a las conductas aprendidas. Esto se debe a que por regla general, las conductas innatas son perfiladas o desarrollada por medio de la formación.



Por conducta aprendida, se va a entender las conductas no aprendidas, aquellas que nos permiten la supervivencia, la defensa, la reproducción, estas conductas implican que se realicen de la misma forma en todos los sujetos de una misma especie.

---

Sin embargo, tal y como se ha expuesto las conductas a efectuar por el ser humano, suelen contar con una formación compleja, por un lado la acción se compone de dos partes, la genética y la impuesta por el medio.

**Conducta:**

- Innata:
  - Factores genéticos o hereditarios.
- Aprendida:
  - Factores situacionales o del medio.

La mayoría de las conductas son aprendidas, muy pocas conductas son puramente innatas, pues desde el momento en que nacemos estas se modifican según el entorno cultural en el que vivimos. Sin embargo se puede decir que existen dos conductas innatas fundamentales. Las cuales son las siguientes:

- Los reflejos.
- Las pautas fijas de acción.

Estas son las dos conductas innatas que se encuentran menos modificadas por el conocimiento. Se puede decir a grandes rasgos que los reflejos no van a ser cambiados, pues vienen establecidos de forma genética en el interior del ser humano. Así como, las pautas fijas de acción, esto consiste en la repetición de una serie de actividades que todos los seres de una misma especie realizan de la misma manera.

Ambas actividades vienen prediseñadas por medio de la herencia o los genes. Lo cual, nos permite actuar de una determinada forma, sin tener que aprender nada nuevo, simplemente dejarse llevar por lo que nos expone nuestro interior.

A continuación, se van a analizar cada uno de estos dos comportamientos innatos. De esta forma, trataremos de comprender su formación y la necesidad que tiene el sujeto de ejecutar una determinada actuación.

### Los reflejos

Los actos reflejos son respuestas rápidas automáticas e involuntarias a un determinado estímulo. Estos son generados por la médula espinal y el sistema nervioso, sin que tenga que intervenir el cerebro. Es de carácter local, pues no compromete a todo el organismo, sino sólo a parte de este. La mayoría de estos actos reflejos que emite el cuerpo tratan de protegerlo de situaciones de peligro como pueden ser:

## Habilidades personales y sociales

- Toser.
- Estornudar.
- Respirar.
- Lagrimear.
- Dilatar las pupilas.
- Segregar saliva.
- Retirar una determinada parte del cuerpo al sentir dolor.
- Huir.

Desde el mismo momento en el que nacemos, el ser humano cuenta con una serie de actos reflejos asimilados, como puede ser la succión, y el llorar cuando existe una situación que le desagrada. De esta forma, se comunica con el mundo exterior.

En un principio se puede pensar que todas las actuaciones del sujeto son provocadas por una determinada señal que emite el cerebro, sin embargo, en nuestro cuerpo se deben desarrollar un grupo de actividades de forma automática.

No obstante, a pesar de que un gran grupo de los actos reflejos son desarrollados de forma innata, sabemos que otros son producto de una conducta adquirida o aprendida. Esto nos permite poder realizar las diferentes actividades de nuestra vida diaria. Por este motivo, a continuación, se van a desarrollar los dos tipos de reflejos de mayor relevancia, estos son los incondicionados y los condicionados.

Los actos reflejos pueden ser de dos tipos básicos:

- Condicionados.
- Incondicionados.

Los actos reflejos incondicionados son aquellos que pertenecen de forma innata al sujeto. Estos son congénitos y forman parte de todos los individuos de una misma especie, entre los más destacados se van a señalar los siguientes:

- Llorar.

- Mamar.
- Cerrar los ojos.
- Defecar.
- Salivar.
- Latir el corazón.
- Mover los pulmones al respirar.
- El parpadeo.

Todos estos son innatos y forman parte de nuestra vida desde el momento en el que nacemos. Los cuales nos ayudan a sobrevivir. Y nos permiten realizar la vida de forma efectiva y saludable.

En cuanto a los reflejos condicionados, estos son los que se adquieren por medio del aprendizaje o las experiencias, los cuales nos conformarán como personas. Los reflejos condicionados también se realizan de manera involuntaria, casi sin pensar la acción que estamos efectuando. Estos actos pueden ser los siguientes:

- El saltar un charco, este reflejo no es innato, sino que es adquirido, pues desde pequeños nuestros padres y la sociedad en general nos enseña que no debemos de pisar los charcos.
- Otro de ellos es el evitar chocarnos con un transeúnte, este en cambio se considera un reflejo a medio camino entre lo innato y lo aprendido, pues desde el momento en el que nacemos, tratamos de evitar el chocarnos con los objetos y las cosas. Sin embargo, es un proceso aprendido pues el sujeto relaciona la actuación de golpearse con sufrir un determinado daño.

## Habilidades personales y sociales



La medula espinal es quien decide dar la respuesta adecuada ante una situación concreta, la cual se compone de los siguientes pasos:

- El sujeto recibe un estímulo.
  - Las neuronas sensitivas captan esta información, que es llevada a la médula espinal.
  - Una neurona captora de asociación, recoge la información y la manda a una neurona motora.
  - La neurona motora lleva este impulso nervioso al órgano que ha de realizar una determinada actividad.
  - El órgano que tiene que generar la respuesta, da las órdenes necesarias para efectuarla y protegerse de la posible situación que nos pueda dañar.
- 

Los actos reflejos cuentan con una serie de propiedades que nos ayudarán a evitar determinados daños físicos en nuestro cuerpo. Las principales características son las siguientes:

- Invariabilidad.
- Integridad.
- Velocidad.
- Ecuación personal.
- Fatigabilidad.

Cada uno de estos será explicado a continuación, lo cual nos permitirá conocer cómo se conforman los reflejos:

- Invariabilidad: es la acción de un estímulo establecido que se va a repetir de forma sucesiva siempre que se den las mismas condiciones.
- Integridad: es necesario que se dé una continuidad entre los elementos internos del sujeto y la acción a efectuar.

- Velocidad: este indicador nos permite establecer la excitación en el nervio sensitivo, lo cual permitirá efectuar una determinada reacción para transformar una determinada impresión sensitiva.
- Ecuación personal: la velocidad de reacción varía de forma independiente en cada uno de los individuos, teniendo diferentes tiempos de reacción a la hora de efectuar distintas acciones o ejercicios.
- Fatigabilidad: el tiempo de acción aumenta de forma progresiva, para disminuir el movimiento y desarrollar una determinada acción. Esto se produce por el cansancio del sujeto, a mayor esfuerzo más cansado se estará y mayor será el tiempo de reacción.

Básicamente estas son las formas de desarrollar un determinado reflejo, pues como se puede ver, este tiene un determinado tiempo de duración, desde el momento en el que se produce una determinada actividad hasta que esta se produce de forma definitiva. Se ha de tener especial cuidado en proteger nuestras actuaciones y formas de realizar determinadas acciones.

#### Las pautas fijas de acción

Las pautas de fijas de acción son aquellas que constituyen el patrón de acción instintiva, y que son innatas al sujeto. Pues nacen propiamente del instinto del sujeto y no se modifica por la experiencia. Aunque, la forma de hacer una determinada acción sí sea modificable, es por medio de la experiencia o la repetición de dicha acción.



Por regla general, una pauta fija de actuación es iniciada por un estímulo concreto, y aparece cada vez que estamos ante este tipo de acciones. Todas estas pautas de acción se encuentran directamente conectadas con la supervivencia. Esto implica que para conseguir la supervivencia de la especie animal es necesario desarrollar este tipo de actividades.

En las siguientes líneas vamos a explicar cuáles son las propiedades que conforman este tipo de pautas:

- Son acciones innatas que requieren la maduración del sujeto y de la actividad por medio de la experiencia.

### Habilidades personales y sociales

- Es una secuencia fija que se desarrolla de forma involuntaria y que por ello es estereotipada.
- Es una serie de acciones específicas, a una mayor filogenética se desarrollará una mayor semejanza.
- Las pautas de acción son saciables, al contrario de los reflejos. Una vez que se inician estas tienen que ser terminadas.
- Son de difícil modificación.
- Estamos ante una conducta específica que la realizan todos los individuos de una misma especie de forma similar.
- Es una conducta estereotipada y rígida, la cual nos permite realizar las actividades siguiendo unos mismos patrones.
- Son desarrolladas por medio de un estímulo específico.

En efecto, las pautas fijas de actuación se desarrollan de forma instintiva por el sujeto en respuesta a un determinado estímulo. Lo cual, nos beneficiará de forma directa para evitar posibles daños.

## 1.2. Conductas aprendidas

Las pautas fijas de acción son aquellas que constituyen el patrón de acción instintiva, y que son innatas al sujeto. La mayoría de las conductas son aprendidas, que las vamos adoptando por diferentes caminos. No cabe duda, de que el medio socio-cultural, forma parte del asentamiento de las conductas aprendidas. Éstas vienen desarrolladas en función de los distintos factores:

- Circunstancias históricas.
- Sociales.
- Culturales.
- Ambientales.
- Casuales.
- Relaciones sociales.

Como se puede ver, estas conductas desprenden de las necesidades que se tengan, así como de las circunstancias que rodean al sujeto. Así se puede decir que ante sujetos con las mismas capacidades, uno de ellos puede obtener mejores resultados y adquirir unas conductas aprendidas que le reporten más beneficios que otros. Esto se debe al entorno cultural, social y las relaciones sociales que mantenga.

Por regla general, se puede decir que las conductas aprendidas tienen un éxito mayor cuando se cumple uno de los dos siguientes cometidos:

- Resolver el problema implica el desarrollar una conducta que nos permita resolver los posibles problemas que se estaban desarrollando.
- Adaptarse a una nueva situación cuando el sujeto en base a dicha actuación consigue adaptarse a la situación que partía desde el comienzo.

Siendo esta conducta, una aprendida, su actuación se efectúa en función de una determinada actividad que se desea realizar. En efecto, como se puede ver el fin de las conductas aprendidas es desarrollar de forma más eficiente que con las conductas innatas.

Por tanto, se puede afirmar que una de las grandes diferencias entre las conductas innatas y las adquiridas, es la forma de desarrollarse estas. Las innatas salen de forma espontánea sin tener que pensar ni desarrollar una determinada actividad en concreto. Mientras que, las conductas aprendidas implican actuar de una forma más concienciada. La cual puede ser aconsejada tanto por nuestros relativos más directos como por el entorno social en el que nos movemos. Esto ocasiona que existan diferentes conductas en distintas culturas.

## 2. Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral

Las habilidades sociales son fundamentales para poder encontrar un puesto de trabajo. Estas son necesarias tanto para las relaciones interpersonales, desarrollo de los conocimientos, conseguir una comunicación adecuada, y tener una conducta adecuada al entorno. Dentro de las habilidades sociales vamos a destacar las siguientes:

## Habilidades personales y sociales

### Habilidades sociales en el ámbito laboral:

- Iniciativa.
- Comunicación.
- Empatía.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Flexibilidad.
- Asertividad.
- Otras habilidades:
  - Saber guardar la distancia interpersonal.
  - La postura.
  - Los valores.
  - La humildad.
  - El optimismo.
  - La constancia.

Todas estas habilidades serán explicadas de forma individualizada, pues es la mejor forma de conocer que va a requerir el encargado de recursos humanos. Cada una de ellas desarrolla una determinada faceta personal del sujeto.



Todas las habilidades son de gran importancia a la hora de desarrollar nuestras capacidades y competencias, por este motivo, los trabajadores tienen que tener la capacidad de desarrollar dichas habilidades en sus puestos de trabajo.

## 2.1. Iniciativa

La iniciativa es definida como la actitud o el acto de anticiparse a un determinado acontecimiento, con el fin de plantear soluciones. El objetivo final de la iniciativa es mejorar o cambiar una determinada situación social.

La iniciativa implica que el sujeto desarrolle determinadas actividades:

- Autodominio.
- Autoconocimiento.
- Autoestima.

Para que un sujeto sea proactivo, necesita reunir los siguientes requisitos, este ha de presentar un autodominio personal, tener autoconocimiento personal sobre sí mismo y lo que le rodea. Así como desarrollar un grado de autoestima lo suficiente elevado.

Con la iniciativa lo que se está realizando es que una determinada actividad ocurra. Se ha de tener en cuenta, que la iniciativa no es ser:

- Insistente.
- Molesto.
- Agresivo.

Sino que la iniciativa nos va a reflejar entender la responsabilidad del propio individuo, haciendo que las cosas sucedan. Estamos ante una actitud con la cual el individuo consigue liderar su propia vida y su actividad profesional, pues no espera a que otros le solucionen su vida.



Por regla general, la mayoría de las empresas quieren gente que tengan desarrollada esta capacidad de forma total, sin embargo, hay que ser consciente del tipo de trabajo que va a ocupar dicha persona, pues un simple operario que ha de desarrollar las actividades que les ordene su superior, no necesita poseer la misma. En cambio el jefe de un departamento, si ha de desarrollar las habilidades de la iniciativa de forma eficaz.

## Habilidades personales y sociales

A continuación, se va a analizar en qué consiste la iniciativa indicando las características y las formas de actuar de las personas proactivas.

Las características y los requisitos que ha de contener un sujeto en el cual se le recaba la habilidad de la iniciativa son las siguientes:

- El lenguaje que se use ha de ser positivo y proactivo, sin connotaciones pesimistas o de mal agrado.
- Las personas con iniciativa conocen la importancia del lenguaje no verbal, y por tanto cuidan sus movimientos y aquello que desean expresar con su cuerpo.
- Es fundamental que controlen los factores que están a su alcance, dejando al libre albedrío aquellos sobre los que no pueden realizar actividad alguna.
- Conocen su círculo de influencia y saben cómo deben actuar sobre él.
- No se rinde ante los retos o situaciones problemáticas. Busca soluciones y los afronta.
- Está preparado de forma constante para aprovechar todas las oportunidades que se le puedan presentar.
- Va más allá de las exigencias emitidas, por él y por el buen resultado empresarial.
- En aquellos casos en los que pueda ser beneficioso para conseguir los objetivos de forma eficiente, se pueden llegar a saltar las rutinas y los procedimientos de actuación.
- Motiva al resto de compañeros a la consecución de sus objetivos. Por este motivo, tienen madera de líder.
- Es muy difícil que una persona actúe con iniciativa si este no es optimista. Ambos conceptos van unidos.
- La iniciativa es la capacidad más requerida en las empresas, sin embargo no siempre es útil, depende del tipo de trabajo que se quiera cubrir.
- Se ha de tener iniciativa hacia el cambio laboral y profesional, pues un mismo puesto de trabajo no es para toda la vida.

Estas son la características y requisitos que ha de reunir un sujeto proactivo. Lo cual, debe de ser convenientemente analizado, para así conseguir obtener si el sujeto reúne las características que buscamos o sí por el contrario, necesitamos otro tipo de actividad para cubrir el puesto de trabajo.

## 2.2. Comunicación

Hay que partir de la idea de que somos seres sociales y eso implica que tengamos que pasar la mayor parte de nuestra vida con otros sujetos. Esto nos obliga a entendernos con el resto de sujetos y por ello necesitamos contar con distintas habilidades de comunicación que nos permitirán mejorar las relaciones interpersonales.

Con la comunicación, se consigue establecer contacto con otros sujetos con el fin de transmitir determinadas informaciones. Esta información tiene que ser trasmisida usando el código, y el canal correcto, para así conseguir que el receptor entienda el mensaje en el sentido que pretendía el emisor.

En la comunicación hay que analizar dos apartados elementales:

- Tipos de comunicación.
- Técnicas de comunicación eficaz.

### Tipos de comunicación

A grandes rasgos se puede decir que existen dos tipos de comunicación humana, pues de esta forma conseguiremos expresar lo que deseamos:

- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.

La comunicación verbal es la usada cuando expresamos nuestro lenguaje, lo cual depende del tono de voz que se utilice. Se ha de tener en cuenta lo siguiente:

- Las palabras que decimos.
- El tono de nuestra voz.

## Habilidades personales y sociales

La comunicación no verbal se hace referencia a un cúmulo de canales de comunicación, entre los que se van a destacar los siguientes:

- Contacto visual.
- Gestos faciales.
- Movimientos de brazos, y manos.
- La postura.
- La distancia corporal.

Se ha de tener en cuenta, que entre un 65% y un 80% de nuestra conversación se efectúa por mecanismos no verbales, por medio de nuestros gestos, expresión facial y por medio de la postura que adoptemos. Para conseguir una comunicación eficaz es necesario que los mensajes verbales y no verbales han de coincidir entre sí. Se darán problemas de comunicación, cuando nuestras palabras contradicen a la conducta no verbal.

## Técnicas de comunicación eficaz

A continuación se van a señalar algunas de las técnicas que se han de usar para conseguir una comunicación eficaz.

### **La escucha activa:**

Una de las claves del éxito es saber escuchar, uno de los problemas de comunicación que se sufre de forma frecuente es el no saber oír a los demás. El escuchar requiere un trabajo superior al de hablar pues se considera elemental interpretar lo que se está oyendo. Se ha de diferenciar el concepto escuchar y oír.

- Oír simplemente es percibir vibraciones de sonido.
- Escuchar es entender, comprender y dar sentido a lo que se oye, es un paso más.

La escucha efectiva implica el escuchar a la persona de forma directa, así como a analizar los sentimientos e ideas. Para poder entender a alguien, se tiene que desarrollar ciertas actitudes con empatía, se ha de aprender a ponérse en el lugar de otra persona.

Dentro de la escucha activa, se han de estudiar los siguientes apartados:

- Elementos que facilitan la escucha activa.
- Actuaciones a evitar para desarrollar la escucha activa.
- Habilidades para la escucha activa.

Con estos tres apartados se va a estudiar en que consiste la escucha activa, y como se debe de desarrollar esta. Pues se considera una parte elemental dentro de la comunicación.

- Elementos que facilitan la escucha activa:

Se puede decir que son tres los elementos que facilitan la escucha activa. Estos son:

- La preparación psicológica hacia la escucha. El sujeto tiene que mostrar una predisposición interna por escuchar. Para ello, se han de realizar algunas de las siguientes acciones:
    - › Observar al otro.
    - › Identificar el contenido de lo que se dice.
    - › Reconocer los objetivos.
    - › Tener presentes los sentimientos que muestra el emisor.
  - Expresarle al emisor que lo estás escuchando con la comunicación verbal como puede ser (umm, claro, ya veo)
  - Mostrarle al emisor que lo estás escuchando por medio de la comunicación no verbal. Como puede ser:
    - › Contacto visual.
    - › Gestos.
    - › Inclinación del cuerpo.
- Actuaciones a evitar para desarrollar la escucha activa:

Se puede decir que existen una serie de elementos para nos impiden la escucha activa, los cuales deben de ser evitados:

### Habilidades personales y sociales

- Distacciones.
- Interrupciones.
- Realizar juicios de valor.
- No ayudar.
- Rechazar sentimientos.
- Evitar contar tu propia historia cuando otro te cuenta la suya.
- No contraargumentar.
- No lanzar soluciones antes de terminar de escuchar

Es fundamental eliminar todas estas conductas de nuestra conversación, pues esto hará que sea difícil el hablar con el emisor consiguiendo una comunicación poco efectiva y con resultados muy negativos, los cuales deben ser evitados de forma exponencial.

#### – Habilidades para la escucha activa:

Una vez analizados los elementos que conforman la comunicación efectivas y las acciones que se han de evitar, es el momento de señalar cuales son las habilidades que se han de desarrollar para conseguir que tengamos una actuación empática:

- Mostrar empatía.
- Parafrasear.
- Emitir cumplidos.
- Resumir.

Cada una de estas habilidades será definida de forma exclusiva. De esta forma, conseguiremos desarrollar como se ha de actuar para conseguir una comunicación adecuada.

- Mostrar empatía: se considera elemental mostrar de forma activa las emociones que sentimos por los demás. Para ello, se ha de usar la empatía. Lo cual, consiste en entender sus motivos, y comprender que siente esa persona. Lo único que se ha de hacer es ponernos en su lugar, pero esto no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para mostrar esto se pueden usar frases como:

- › Comprendo cómo te sientes.
  - › Me pongo en tu lugar.
  - › Noto que....
- Parafrasear: consiste en verificar y repetir lo que acaba de decir el emisor pero con otras palabras. Con esto, se está haciendo entender al interlocutor que estamos entendiendo lo que nos quiere decir, y se puede detectar si estamos ante una malinterpretación o similar.
  - Emitir cumplidos: se muestra que se está de acuerdo o se comprende lo que se acaba de decir, además se le muestra al interlocutor que sientes empática o halagas su actitud.
  - Resumir: con esta actuación le mostramos al emisor si estamos entendiendo lo que está explicando y cuál es nuestro grado de comprensión. De esta forma, buscamos dos objetivos:
    - › Que el interlocutor sepa si estamos entendiendo lo que dice. Buscamos afirmación de lo ya expuesto.
    - › Recabamos que se nos vuelva a explicar aquello que no ha quedado del todo claro. Se puede decir, que son tres los elementos

Estas son las habilidades básicas con las que se ha de cumplir para evitar que se produzcan determinados daños o problemas.

### Formas de mejorar las técnicas de comunicación efectiva

Para mejorar las técnicas de comunicación efectiva, se recomienda evitar la realización de determinadas acciones que puedan impedir la mejora de la comunicación. Estas son las que se exponen a continuación:

- Al hablar de otra persona, hacerlo de lo que hace, no de lo que es.
- Discutir los temas de forma individualizada.
- No acumular emociones negativas.
- No hablar del pasado.

### Habilidades personales y sociales

- Concretar y especificar.
- No realizar generalizaciones.
- Tratar de ser breve.
- Cuidar la comunicación no verbal.
- Elegir el lugar y el momento idóneo para hablar de los temas.

Estas son las formas elementales o básicas que se pueden usar para mejorar las técnicas de comunicación. Estas consisten en aclarar determinadas acciones o actividades, que nos ayudarán a mejorar nuestras habilidades.

Explicación de cada una de las técnicas que se pueden usar para mejorar la comunicación efectiva:

- Al hablar de otra persona, lo idóneo es comentar las actividades que realiza, no sobre lo que es esa persona. Las etiquetas no ayudan a que esa persona cambie, sino que consiguen que estas desarrollen nuevas técnicas de defensa.
- Discutir los temas de forma individualizada, no se debe aprovechar al discutir sobre un aspecto en concreto, para reprochar otros.
- No acumular emociones negativas, el acumular las cosas negativas implica que en un momento determinado se exponga todo aquello de lo que uno no está conforme.
- Evitar el hablar del pasado, se ha de intentar no sacar los problemas del pasado, pues no aporta nada provechoso, sino que además salen a relucir los sentimientos negativos del pasado. Se han de eliminar la posibilidad de desarrollar conductas olvidadas. Se han de dirigir las energías al presente o al futuro.
- Concretar, especificar y precisar, es la norma principal de la comunicación. Se considera que es la mejor forma para avanzar en la conversación. En aquellos casos en los que se quiere llegar a un acuerdo, se considera conveniente hablar de forma:
  - Concreta.
  - Específica.
  - Precisa.

- No realizar generalizaciones, se han de evitar términos como:

- Siempre.
- Nunca.

Pues no expresan la realidad de lo que sucede, es mejor adoptar posturas como últimamente, algunas veces, pues incitan al sujeto a realizar cambios.

- Se ha de intentar ser breve, el repetir una misma idea con distintas palabras o alargar de forma excesiva un determinado planteamiento, no es lo mejor para el sujeto que escucha. Y puede llegar a hacer que se eviten mantener conversaciones con dicho sujeto.
- Cuidar la comunicación no verbal, se ha de tener presente que se han de desarrollar determinadas acciones:
  - La comunicación no verbal debe de ir acorde a la verbal.
  - Se debe mantener contacto visual, es necesario mirar a los ojos a la persona a la que le transmitimos la idea. Este contacto no puede ser exagerado.
  - La comunicación se ha de realizar con afecto, esto se va a gradual con lo siguiente:
    - › Tono de voz.
    - › La expresión facial.
    - › El volumen de voz.
- Se considera conveniente elegir el lugar y el momento idóneo para desarrollar nuestras conversaciones. Dependiendo del tipo de conversación a tener se ha de buscar un determinado espacio u otro. Es fundamental tener tacto para que esa persona no se sienta herida.

### 2.3. Empatía

La empatía, es la capacidad que tiene el sujeto para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente y lo que piensa. Las personas más empáticas son las que saben escuchar y "ponerse en la piel del otro". La empatía requiere prestar atención a la persona que tenemos en frente, aunque este proceso se realiza de forma inconsciente. Es necesario conocer si a una persona le puede molestar un determinado comentario o broma.

## Habilidades personales y sociales

La empatía se encuentra estrechamente relacionada con la compasión, le empatía te permite sentir el dolor y sufrimiento que está sufriendo otro. Y por tanto, llegar a compadecerte de alguien que sufre, para de esta forma prestarle tu ayuda.

Dicho esto se va a analizar lo siguiente:

- Cómo ser más empático.
- Qué resultado tiene la falta de empatía.

En estos dos apartados vamos a analizar, la forma en la que un sujeto puede desarrollar sus propias habilidades, como puede ser el ser más empático, así como el resultado que tiene el que sus acciones adolezcan de muestras empáticas. Lo cual, puede ocasionar ciertos problemas.

### Cómo ser más empático

Sin lugar a duda, la forma de aumentar las habilidades de empatía, es por medio de:

- Prestar atención a lo que nos muestra el interlocutor.
- Observar todos los mensajes que transmite dicha persona.
- Tratar de leer lo que siente.
- Ponerse en su lugar e imaginarse qué sentimientos puede tener.
- Es necesario centrarse en la conversación que se está teniendo; se ha de evitar pensar en problemas propios o personales, pues en ese caso no podrás entender qué le está sucediendo a esa persona.
- Se ha de responder de forma apropiada a las emociones que otra persona está sintiendo.

Cada situación, cuenta con una determinada respuesta, no todas las situaciones nos llevan al mismo punto de partida, sino que es necesario conocer los sentimientos y entablar una conversación emotiva para poder entender sus sentimientos.

### Qué resultado tiene la falta de empatía

La falta de empatía se pone de relieve cuando se observan las reacciones de los demás y estas no son de lo más adecuada, pues se centran en:

#### Cómo detectar la falta de empatía:

- Cuando una persona se centra en sí misma, sin tener en cuenta al resto.
- Se ha de evitar satisfacer los deseos propios.
- Cuando el sujeto mira por su propia comodidad.
- No hay preocupación por lo que sienten los demás.
- No se efectúa una respuesta empática ante ellos.

Se ha de tener especial cuidado a la hora de realizar muestras de empatía. Pues el interlocutor que está teniendo algún tipo de problema, se puede sentir dañado por el hecho de no obtener la respuesta adecuada o bien no sentirse escuchado.

No cabe duda, que hoy en día la gente es cada vez menos empática, esto se debe a la rapidez con la que se vive y al poco interés sobre lo que le sucede al prójimo. Esto implica que los sujetos se sientan más incomprendidos y ocasionen ciertos problemas en las relaciones. La única forma de hacer que el mundo cada vez sea más empático es por medio de:

- Prestar más atención a los demás.
- Tener en consideración sus emociones.
- Analizar cómo se puede estar sintiendo esa persona.
- Ponerse en la situación del interlocutor, para conocer en qué piensa.
- Investigar la manera en que le puede afectar a un sujeto una determinada actuación.
- Estudiar la forma de hacer que los compañeros se sientan bien.

El resultado de no conseguir que los sujetos se sientan comprendidos, es que las personas se sientan aisladas y sin vistas a alcanzar la meta requerida. Lo cual, puede ocasionar problemas de afectividades y sentimientos negativos de unos hacia otros.

## Habilidades personales y sociales

### 2.4. Capacidad de trabajo en equipo

Tal y como se ha visto, las empresas requieren trabajadores que cuenten con habilidades como la empatía, altas capacidades de comunicación, contar con dosis de iniciativa, así como también se pide que estas tengan una buena capacidad para trabajar en equipo. Lo cual, es fundamental para desarrollar las labores encomendadas en las empresas.

Por regla general, los trabajadores prefieren realizar sus labores de forma individualizada, pues consideramos que el trabajo se realiza del siguiente modo:

- Se trabaja mejor, pues controlas de forma directa todo el trabajo que se desea hacer.
- Al realizar el trabajo de forma individualizada se deben efectuar las labores de forma más tranquila.
- En ciertas ocasiones se piensa que trabajar de forma individualizada es más exitoso, pues no se pierde tiempo en poner las cosas en común y no se tiene la necesidad de adaptar nuestras decisiones a los pensamientos de los compañeros.
- Las labores realizadas tendrán una mayor calidad.

Sin embargo, no cabe duda de que las empresas precisan que sus trabajadores tengan la suficiente capacidad como para poder trabajar en equipo, pues esto hace que la labor reúna las siguientes características:

- El trabajo en equipo es más fructífero, pues como se puede afirmar, el trabajo de cuatro personas reluce como si lo hubieran hecho cinco, saliendo a relucir la teoría de la sinergia.
- El trabajo en equipo se realiza de forma muy concienciada, pues se considera que este ha de realizar de la mejor forma posible.
- La labor a realizar se efectuará de forma unificada, el trabajo en equipo no se puede ejecutar de forma diferenciada, sino que prácticamente se iba a poner todo en común.

Estas son básicamente las diferencias que existen entre trabajar en equipo y de forma individualizada. No cabe duda, que las empresas prefieren contar con personal laboral, que tengan desarrollada esta capacidad de forma muy elevada. Pues esta es la forma más idónea de efectuar los trabajos.

Hoy en día es muy difícil desarrollar los trabajos de forma individualizada. Esto se debe a los grandes problemas que existen por conseguir los objetivos finales de las empresas.

El equipo de trabajo debe de reunir las siguientes características:

- Coordinación.
- Comunicación entre todos los miembros del equipo.
- Complementariedad entre las actividades a efectuar.
- Lealtad hacia los compañeros y el equipo.
- Anteponer el interés común al personal.
- Evitar la competitividad entre los miembros del equipo.

Se ha de tener presente, que el trabajo en equipo persigue un objetivo final, el cual consiste en alcanzar los fines deseados, pues se trata de enriquecer el trabajo y ofrecer visiones que anteriormente no teníamos en mente.

El trabajador a la hora de realizar sus labores, se han de realizar de forma consciente, pues se han de desarrollar las siguientes actividades:

- Se trabaja con personas diferentes.
- Se usan distintos criterios.
- Cuentan con personalidades diversas.

Con esta diversidad conseguiremos enriquecer el trabajo y esto nos ofrece visiones que de otra forma no tendríamos presente. Se ha de valorar de la mejor forma posible el trabajar con otras personas. Las cuales, nos ayudarán a aprender y enriquecernos con nuevos contenidos, capacidades, habilidades y conocimientos. La unión de los componentes del grupo tiene que servir para sumarle calidad al trabajo realizado, pues este se hará por un grupo de personas, las cuales son expertas.

El trabajo en equipo implica trabajar de una determinada forma, la cual consiste en tener las distintas actividades:

- Por medio del uso de estrategias.
- Procedimientos.
- Metodologías.

## Habilidades personales y sociales

Todo ello, nos permitirá alcanzar la meta propuesta de forma efectiva. Pues es la forma más eficiente para alcanzar el auge a nivel de equipo. Se ha de tener presente, que es fundamental contar con una metodología adecuada y seguir una estrategia determinada.

Como ya hemos visto, el trabajo en equipo tiene una importancia fundamental en el desarrollo de las actividades laborales. Se considera elemental tener en cuenta las actitudes que se han de desempeñar:

- Interesarse por el trabajo a realizar.
- Realizar propuestas.
- Organizar la información.
- Permitir la división del trabajo.
- Cumplir con las tareas encomendadas.
- Evaluar el trabajo realizado.
- Participar en todo el proyecto.

Estas son las siete actitudes que deben de tener los trabajadores de una empresa que sus tareas se efectúan en equipo, y la cual cuenta con la necesidad de adoptar determinadas actividades. Como se puede ver, estas han sido ya previamente introducidas en anteriores apartados, sin embargo en esta ocasión se va a indicar en que consiste cada una de ellas y cuál es el fin principal que estas persiguen. Para así evitar posibles controversias en el entorno laboral, bien por no saber realizar determinadas actividades que nos podría exigir, o por excedernos en nuestras funciones.

A continuación, se va a definir cada una de las pautas y actitudes a desarrollar para trabajar en equipo de forma idónea:

### Interesarte por el trabajo a realizar

Las tareas siempre se hacen dentro de un proyecto, ya sea para desarrollar un documento o realizar un evento. Al interesarse por un tema, se ha de realizar alguna aportación, por este motivo se considera de gran relevancia que el sujeto se informe sobre el tema, para dar sus propias opiniones y que estas se encuentren fundamentadas. De esta forma, podrás defenderla frente a los demás, y argumentar el porqué de tus pensamientos o ideas.

### Realizar propuestas

No se debe de tener miedo de hacer una propuesta, para ello es necesario pensar que tu idea es buena y vale la pena comunicarla, de esta forma podemos obtener dos objetivos elementales:

- Cambiar el enfoque del proyecto.
- Añadirle las características que sean necesarias.

### Organizar la información

Como es de suponer, a la hora de realizar un determinado proyecto, solemos tener más información de la necesaria, por este motivo se crea un encargado de organizarla. Aunque se ha de decir, que no existe ningún problema en ayudar al encargado a establecer el orden de esta. Pues es fructífero que haya más de una persona tomando decisiones sobre cada tema. Esto implica:

- Agrupar todas las informaciones buscadas y obtenidas.
- Destacar determinadas informaciones.
- Rechazar otras.
- Disponer el orden en el que deberían ser usadas.

### Permitir la división del trabajo

Lo ideal es no esperar a que te asignen una determinada tarea, lo idóneo es ofrecerse de forma voluntaria. El trabajador debe de mostrar tu iniciativa antes de que le asignen una determinada tarea, de esta forma, tiene más margen para decidir que desea realizar, aunque esto no siempre es posible. Y en la mayoría de las ocasiones se nos atribuirán, de forma directa, las tareas que tenemos que hacer.

A continuación, se va a definir el resto de las pautas y actitudes a desarrollar para trabajar en equipo de forma idónea:

### Cumplir con las tareas encomendadas.

Una vez que sabemos que trabajo tenemos que desarrollar, lo ideal es esforzarnos por realizarla con los mejores resultados posibles. Es frecuente que

### Habilidades personales y sociales

todo el equipo dependa del trabajo que realizan distintos miembros del equipo, para poder finalizar el trabajo de forma adecuada. Por tanto, nos podemos encontrar los siguientes datos:

- Si lo efectúas con retraso, el equipo quedará retrasado.
- Si cometes un error, el equipo caerá en este.
- Si ejecutas la tarea de la mejor forma posible, entonces ganará el equipo al completo.

### Evaluar el trabajo realizado

Tras realizar el trabajo, este se ha de evaluar, lo cual implica analizar su forma de ejecución, que nos permitirá conocer sus consecuencias:

- Negativas o malas: perjudicará al equipo.
- Positivas: beneficia al equipo y apoya la forma de trabajar de sus miembros.
- Si el trabajo es malo, este afectará al equipo de forma directa, en perjuicio de todo.
- Si este es excelente, el ahorro de tiempo por parte del equipo es bastante notable.

En la mayoría de las ocasiones, el trabajo realizado de forma individualizada, no tiene ningún efecto, por este motivo se considera necesario que este se pueda integrar de forma directa en todo el proyecto. El resto del grupo debe de evaluar tu trabajo, no cabe duda que la retroalimentación permita mejorar la interacción con el resto del proyecto.

### Participar en todo el proyecto

Una vez realizada tu labor, y que esta se haya finalizado, es el momento de apoyar al resto de compañeros para sacar el trabajo adelante. Se considera necesario que el sujeto tenga suficiente capacidad para ayudar al resto del equipo.

El beneficio del equipo revierte en todos los sujetos, por este motivo se ha de evitar el ser egoísta, pues esto no solo te beneficia a ti, sino que ayuda a todo el equipo, lo cual permitirá tener mejores resultados.

En efecto con todo esto, vamos a conseguir que nuestra actitud en el trabajo sea beneficiosa y nos encontremos satisfechos con el trabajo realizado. Lo ideal es tener un pensamiento positivo hacia las labores a realizar pues de esta forma conseguiremos que la empresa funcione mejor y nos encontremos realizados profesionalmente.

En definitiva, podemos destacar las siguientes características a la hora de realizar el trabajo en equipo:

- El trabajo en equipo se ha de realizar de forma armónica teniendo en cuenta determinadas actividades a efectuar con distintas personas.
- Las responsabilidades tienen que ser compartidas entre los distintos miembros. De esta forma, el trabajo se efectuará de forma eficiente y con una calidad muy elevada.
- Las actividades a efectuar se han de realizar de forma coordinada. el trabajo en equipo se ha de realizar de forma complementaria.
- Los miembros del grupo deben de tener un grado de coordinación y comunicación muy elevado.
- La confianza y el compromiso tiene que estar presente a la hora de efectuar determinadas actividades.
- El equipo nace con vistas a cumplir un determinado objetivo. En los casos en que este no exista se considera elemental el buscar un objetivo en común.
- El trabajo se ha de orientar a la consecución de unos determinados fines u objetivos.
- Los intereses del grupo y de la empresa deben de estar por encima de los personales.
- El equipo ha de tener un canal de comunicación, este puede ser formal o informal, pero en ambos casos es necesario que sea fluido. Es el único método efectivo para conseguir que los miembros del equipo se encuentre verdaderamente integrados.
- El ambiente de trabajo tiene que ser armónico, que permita la participación de todos los integrantes.

## Habilidades personales y sociales

Estas son las condiciones con las que ha de cumplir bajo todos los conceptos los miembros del equipo, así como la forma idónea para realizar determinadas actividades. Para ello, se estima necesario el desarrollar determinadas habilidades y capacidades que nos permitan ser competentes en su grado máximo.

### 2.5. Flexibilidad

En este apartado, vamos a analizar la flexibilidad como habilidad, pero no en el sentido físico, sino como capacidad de los trabajadores a la hora de desarrollar su vida laboral. Estas habilidades en gran parte de los casos son intrínsecas al individuo, le salen del interior, pero se ha de tener en cuenta que pueden ser desarrolladas de forma exponencial. Esto se debe al hecho de poder trabajar y realizar determinados ejercicios que nos puedan dar una mayor tolerancia o apertura para aceptar todo aquello que nos venga.

Se considera una habilidad imprescindible, para los puestos de trabajo de cara al público o en los encargados de un grupo de personas, pues estos deben ser tolerantes a las distintas actitudes como pueden ser:

- Nuevas ideas.
- Nuevos hechos.
- Diferentes situaciones.

Así se puede exponer que la flexibilidad implica lo siguiente:

- Tolerancia.
- Adaptabilidad.
- Actitud positiva frente:
  - Nuevas ideas.
  - Nuevos hechos.
  - Nuevas situaciones.

La flexibilidad puede ser definida como tolerancia y apertura mental por lo nuevo, lo cual implica el respetar y valorar las ideas que nos aportan otros de forma sincera. Consiste en orientar nuestra forma de ver los problemas o los

cambios de una forma nueva, que evita que centremos nuestro punto de vista en lo que no desagrada o nos crea cierto malestar.

La flexibilidad implica el ser positivos, ya que nos permite pensar de forma creativa y tener con nuestra actitud un impacto total con respecto a la realidad social en la que vivimos.

Por otra parte, se ha de decir que la flexibilidad también se puede entender como la adaptación o la capacidad de poder afrontar los cambios de forma positiva. Sin creamos mayores problemas que los que esto nos puedan acarrear. Pues nos obliga a desprendernos de determinados beneficios que ya se tenían adquiridos, pero con el cambio lograríamos encontrar otros que nos satisfagan de igual manera e incluso mejor. Esto no se traduce a que una persona flexible, no tiene miedo al cambio, sino que un sujeto con estas habilidades, es tolerante al cambio y se adapta con gran facilidad, pues ve en dicha circunstancia una posibilidad para plantearse nuevos retos.

La flexibilidad esta apadrinada por cuatro conceptos elementales como pueden ser los que se van a exponer a continuación:

- Tolerancia.
- Apertura mental.
- Adaptación a los cambios.
- Saber desprenderse de determinados beneficios.

La flexibilidad consiste en saber afrontar los distintos cambios, en adaptarse a efectuar las tareas de forma simple. Estas suelen traer aparejado el desprenderse de antiguos beneficios que ya no se han de efectuar de forma diferente a la acordada.

Ser flexibles implica responder a las siguientes actividades:

- Nos da la posibilidad de cambiar nuestras creencias y pensamientos.
- Comprender a los demás, de forma más fácil y rápida.
- Reconocer y corregir nuestros errores.
- Aceptar al que piensa de forma diferente.
- Eliminar posibles roces y conflictos.
- Evitar las resistencias al cambio.

## Habilidades personales y sociales

Así se puede decir, que las personas con habilidades como la flexibilidad, son más tolerantes, abiertas y se muestran menos rígidos en la consecución de determinadas actividades o acciones. Todas estas actitudes evitan menos roces, y menos conflictos en el entorno laboral. Lo cual, es fundamental para formar grupos de trabajo bien integrados en la empresa. El contar con un sujeto que muestre gran flexibilidad a la hora de aceptar nuevas situaciones laborales, se considera una gran ventaja profesional y social.



La flexibilidad consiste en hacer personas tolerantes, abiertas y permite adoptar una actitud positiva frente al cambio.

---

La flexibilidad nos permite desarrollarnos de forma más acelerada pues esto nos permite:

- Intercambiar creencias.
- Tener diferentes pensamientos.
- Comprender al prójimo.
- Reconocer nuestros errores y hacer lo posible por eliminarlos.

Los cuales nos lleva a evitar posibles conflictos y problemas en el interior de la empresa. Pues esto nos permite ser:

### **La flexibilidad implica ser:**

- Más tolerantes.
- Más abiertos.
- Menos rígidos.
- Menos resistentes al cambio.

Sin embargo, la flexibilidad no solo trae ventajas, sino que también nos puede ocasionar ciertas desventajas, como puede ser:

- La posibilidad de caer en el conformismo. Esto se debe a la aceptación de forma inmediata de cualquier situación nueva.
- Se puede llegar a considerar como un límite a la ambición por conseguir objetivos.
- Evitar realizar cambios por el desarrollo de una serie de circunstancias que pueden ser incómodas para su vida.
- Adaptación a vivir con circunstancias que no les satisface de forma total.
- Poca motivación por intentar cambiar determinados aspectos de nuestra vida personal.
- Falta de impulso para enfrentarse a determinadas decisiones.

La flexibilidad, no implica tener incapacidad para tomar decisiones o hacer lo que dicen el resto de la forma que lo estiman conveniente y cuando lo disponen. Sino más bien todo lo contrario. El sujeto puede tomar sus propias decisiones, sin sentir que no está actuando de forma adecuada.

La flexibilidad también implica tomar sus propias decisiones, el poder aceptar aquello que sea conveniente y necesario. Así como rechazar aquello que es inadmisible.

## 2.6. Asertividad

En primer lugar, vamos a partir por definir en que consiste la asertividad. Este concepto puede ser definido de dos formas totalmente diferenciadas. Por este motivo, lo vamos a traer a colación:

### **Asertividad:**

- Como sinónimo de habilidad social.
- Como parte de las habilidades sociales.

## Habilidades personales y sociales

El término asertividad puede ser usado como sinónimo de habilidades sociales, sin embargo en este tema nos vamos a centrar en que este concepto forma parte de las habilidades sociales, siendo otra más.



Por asertividad vamos a entender que es aquella conducta o pensamientos reunidos que nos permiten defender los derechos de forma individualizada sin necesidad de tener que usar elementos que puedan ocasionar una agresión o sentirnos violentos por una determinada actuación.

---

Por regla general, la gente se cohíbe y no muestra sus sentimientos, evitando usar la asertividad. Esto se debe a los siguientes motivos:

- No tienen derecho a sus creencias.
- Piensan que no tienen derecho a hacer lo que desean.
- Y consideran que sus opiniones no son lo suficiente buenas.

Ser una persona asertiva no implica que este sea:

- Quejica.
- Acusador.

Sino que estos pretenden mostrar al resto de personas que tienen derecho a defender sus propios derechos ante situaciones que de cualquiera de las formas posibles se consideran injustas, pues se nos ha violado un determinado derecho que debemos defender.

A continuación, se van a mostrar unos ejemplos y la forma de atajarlos.

- Interrumpir a una persona que está hablando es de mala educación.  
El interlocutor tiene derecho a parar la conversación para pedir una explicación.
- Nuestros problemas no les interesa a nadie y por tanto no se les debe

hacer perder a nadie el tiempo.

Tenemos derecho a pedir ayuda y suficiente apoyo emocional.

- La flexibilidad a veces nos incita a adaptarnos a los demás de forma desproporcionada, con el objetivo de no crear malos rollos.

Es necesario que aprendamos a decir que no, cuando sea necesario.

- Siempre que alguien tiene un problema hay que ayudarle.

Se considera elemental que el trabajador pueda decidir cuándo presta ayuda y el momento en el que resuelve no hacerlo.

Sin embargo, no siempre se puede defender nuestros derechos bajo todos los conceptos. Sobre todo en aquellos casos en los que podemos sufrir:

- Una agresión física.
- O violemos la legalidad.

Todas las actuaciones tienen un momento para ser desarrolladas, y por tanto dentro del buen tratamiento de esta habilidad, se considera elemento cumplir con dicho objetivo. La asertividad se puede efectuar de muchas maneras, pero la forma ideal para efectuarlo es por medio del desarme al contrincante. Esto consiste en hacer un reconocimiento previo de:

- Su labor.
- Su persona.
- Su tarea.

Para justamente después exponer lo que deseamos y como queremos arreglar los posibles problemas que puedan existir. Así la técnica a desarrollar consiste en reconocer al sujeto sus capacidades o habilidades, dejarlo desarmando, y exponer lo que nosotros deseamos.

Reconocer las  
habilidades

Desarmar al  
oponente

Hacer valer  
nuestros  
derechos

## Habilidades personales y sociales

Con esta técnica se evita todo tipo de agresividad o menoscabo y se consigue lo que más se desea, que es alcanzar nuestro objetivo final. El ser assertivo consiste en expresar nuestros puntos de vista de forma más potente, pero respetando al del resto de sujetos. En efecto, como se puede ver, esta labor consiste en adquirir el equilibrio entre lo que nosotros deseamos y lo que ansía el resto de sujetos.



La assertividad nos permite defender nuestras opiniones, reclamar nuestros derechos y pedir ayuda, sin que el otro se sienta intimidado o herido. Pues estas se expondrán de forma clara y general. Aunque se ha de reconocer que todos tenemos derecho a equivocarnos. Y esto quiere decir que exponer nuestras opiniones no implica que tengamos que tener la verdad absoluta. Sino que podemos decir lo que pensamos sin necesidad de analizar o desarrollar todos nuestros objetivos y fines.

---

### 2.7. Otras habilidades

Las habilidades sociales son múltiples y con las seis analizadas anteriormente no es suficiente, sino que se van a reconocer otra serie de habilidades. Estas son las que se muestran a continuación:

- La mirada.
- La distancia interpersonal.
- La postura.
- Los valores.
- La humildad.
- La constancia.
- El optimismo.

Estas son el resto de habilidades que se pueden considerar elementales para desarrollar las capacidades sociales y psicológicas del sujeto. Para ello, se va a analizar la mirada, la distancia interpersonal, la postura a adoptar, los valores, la humildad, la constancia y en último lugar el optimismo. Esta es una habilidad que debe de estar presente para poder efectuar otras con éxito. Es muy difícil tomar decisiones si el sujeto espera siempre los peores resultados. No obstante, se ha de recordar que las habilidades sociales se pueden mejorar por medio del aprendizaje.

### La mirada

La mirada es un canal de información parecida al lenguaje hablado, aunque es necesario saber usarla. A continuación vamos a definir que entendemos por mirada, esta consiste en enfocar la vista hacia los ojos o la zona superior de la cara.

La mirada y la forma en que se realiza esta, es una de las formas de mayor relevancia para interactuar con los demás. Esta puede ser usada, para lo siguiente:

- Afianzar.
- Restarle importancia a los posibles problemas.
- Desmentir lo que nuestros labios dicen.

Esto se debe a que los ojos tienen su propio lenguaje. Que implica el mirar a los sujetos con los que tenemos algún tipo de conversación, pues les indicamos el interés por lo que nos está contando. Aunque el mirar de forma continua y fija al interlocutor puede resultar molesto, crear nerviosismo. Por otra parte, si retiramos la mirada de forma frecuente, estamos mostrando:

- Desinterés.
- Timidez.
- Sumisión.
- O sentimientos de superioridad.

Su contexto dependerá de la situación ante la que nos encontramos, y del resto del lenguaje no verbal que se trasmita.

## Habilidades personales y sociales

### La distancia interpersonal

Según han expuesto diferentes profesionales, se han establecido diferentes zonas o espacios en los cuales se pueden interpretar distintos aspectos:

#### **Distancia interpersonal:**

- Distancia íntima.
- Distancia personal.
- Distancia social.
- Distancia pública.

**La distancia íntima** ronda entre los cero y los cincuenta y cinco centímetros, a esta distancia se sitúan las personas amadas y los familiares.

**La distancia personal** oscila entre los cincuenta y seis y el metro treinta, se puede considerar que esta es la esfera protectora de cada sujeto, aquella que nos gusta mantener entre nosotros mismos y el resto de individuos.

**La distancia social** ronda entre el metro treinta y los tres metros y medio, esta distancia es la usada para trabajar en equipo o en aquellas relaciones sociales que pueden ser ocasionales.

**La distancia pública** es aquella que cuenta con un mayor espacio, esto es, más de tres metros y medio, es la distancia que deseamos mantener con los desconocidos.

Estas medidas no son estancas sino que dependen de las necesidades de cada uno de los sujetos, es decir varía en función de las personas que estas distancias tengan que ser mayores o menores, pero en ambos casos deben de ser respetadas.

En aquellos casos en los que estas distancias no son respetadas, pueden provocar los siguientes sentimientos:

- Agobio.
- Incomodidad
- Malestar.
- Brusquedad.

Estos sentimientos se producen en ambos sentidos. Tanto por un lado, como por el otro, el sujeto se puede sentir incómodo. Es el caso de un extraño que se nos acerca demasiado, lo cual nos provoca una sensación desagradable. Así como que un familiar se aleje de forma excesiva. En ese caso, el desagrado viene provocado por esa lejanía, pues esto implica que pueden existir determinados problemas o incompatibilidades.

### La postura

La posición de los brazos y piernas es de gran importancia en la comunicación de determinados mensajes. El cuerpo es percibido directamente por nuestro interlocutor, por medio de la vista, y por medio de esta postura podemos reconocer como se está sintiendo el sujeto.

Dentro del análisis de las posturas vamos analizar tres elementos fundamentales para conocer la actitud que tiene el interlocutor. Estos son los siguientes:

– La postura de los brazos:

Se considera elemental que la postura de los brazos sea la adecuada, o que muestre lo que realmente deseamos trasmitir. Por tanto, si estamos ante un encuentro amistoso ante el que nos sentimos bien, lo más normal es que nuestros brazos se muestren en una posición relajada, mirando hacia abajo.

Si por el contrario, la postura de los brazos en cruz nos indica que el sujeto se encuentra claramente incómodo con respecto a sus compañeros. Indicando que el sujeto ha adoptado una posición de defensa.

Así se puede decir:

- Que los brazos relajados transmiten una actitud de confianza.
- Mientras que un sujeto que mantiene sus brazos cruzados nos indica que este no piensa cambiar de su opinión.

– Los movimientos de la cabeza:

El hecho de mover la cabeza asintiendo de forma repetida, estamos diciendo lo siguiente:

- Que entendemos lo que nos están diciendo.
- Estamos de acuerdo con lo que nos dicen.

## Habilidades personales y sociales

- Deseamos que nuestro interlocutor termine lo más pronto posible para responderle.

Además, si nuestra postura se inclina hacia delante, estamos exponiendo que escuchamos con atención y que tenemos interés por lo que se está diciendo. Si esto se acompaña de movimientos de asentimiento a negación con la cabeza estamos estableciendo una conversación directa con nuestro interlocutor. A pesar de, no estar diciendo palabra alguna.

### – La postura de las manos:

Es frecuente que a la hora de hablar en público no sepamos qué hacer con nuestras manos y su movimiento exprese determinados sentimientos o sensaciones. Como pueden ser las que a continuación se muestran:

- Juguetear:
  - › Nerviosos.
  - › Inseguros.
- Dedos entrelazados:
  - › Autoridad.
  - › Rigor.
  - › Voluntad de entendimiento.
  - › Espíritu constructivo.
- Frotarse las manos:
  - › Impaciencia.
- Mostrar las palmas de las manos:
  - › Sinceridad.
  - › Franqueza.
- Tocar el brazo:
  - › Se pide confianza.

Se pueden usar diferentes objetos para juguetear con ellos, es muestra, que estamos nerviosos o inseguros.

Otra de las posturas más usadas es entrelazar los dedos, lo cual nos expresa:

- Autoridad.
- Rigor.
- Voluntad de entendimiento.
- Espíritu constructivo.

El frotarse entre ellas, esto indica que nos encontramos impacientes.

Girar las manos mostrando las palmas de las manos, lo cual nos indica:

- Sinceridad.
- Franqueza.

Tocar el brazo de nuestro interlocutor, indica que deseamos que el sujeto confíe en nosotros y nos crea de forma total.

## Los valores

Por otra parte, se han de destacar que los valores suelen estar más ligados con la educación. Pues lo que se ha de buscar es que el profesional sea un sujeto:

- Integro.
- Honesto.
- Con personalidad.
- Carácter.
- Claridad de ideas.

Que el motivo por el que trabaja, sea algo más que el simple hecho de ganar dinero. Esto puede ser el simple hecho de sentirse satisfecho y realizado por el trabajo que se efectúa. Es fundamental que el trabajador considere que la labor efectuada le hace sentir y ser una persona elemental.

## Habilidades personales y sociales

### La humildad

Es un valor fundamental a ejecutar en el trabajo. Pues sabe gestionar de forma muy eficiente tanto:

- La humildad nos permite reconocer el error y pedir disculpas cuando esto sea necesario.
- Así mismo en base a la humildad, el sujeto es capaz de reconocer sus éxitos, pero no se los cree, esto implica el evitar sentirse superior al resto de los compañeros y actuar de forma indebida.

La humildad se encarga de educarnos por medio del aprendizaje, pues cuando las cosas parecen ir muy bien no se lo creen en exceso y eso evita el tener problemas futuros. Este valor además nos permite realizar tres acciones fundamentales:

- Darnos cuenta cuando hemos cometido un error.
- Reconocer dicho error.
- Corregirlo.
- Y pedir disculpas, en caso de ser necesario.

Este proceso se va a explicar por medio de la siguiente secuencia de ideas:

- Descubrir el error cometido.
- Reconocerlo.
- Corregirlo.
- Pedir disculpas.

No cabe duda, que la humildad es uno de los valores que suele estar de forma más ausente en la mayoría de los profesionales, pues no se suelen sentir con el suficiente empuje como para reconocer determinados problemas o errores.

## La constancia

La constancia es una de las grandes habilidades de los trabajadores. Esto se debe al hecho de estar constantemente dando pasos firmes hacia la dirección indicada. Implica ser un trabajador nato, que esté dispuesto a hacer todo lo necesario para conseguir su meta. Entendiendo por todo, el desarrollar las labores de obligado cumplimiento.

Suele ser gente que tiene curiosidad por varias ramas, y por desarrollar su carrera profesional de forma específica. Además, se recomienda rodearse de gente con talento, que les ayude a desarrollar más aún sus habilidades y competencias.

Estos sujetos por regla general no se comparan con sus compañeros, sino que quieren que sus compañeros sean los mejores para alcanzar los resultados de mejor calidad. Consideran que lo mejor es aprender de todos aquellos que estén dispuestos a mostrar su interés.

## El optimismo

Un buen profesional se encarga de ser optimista cuando este tiene motivos de gran valor para ser pesimista. Esto implica que el sujeto actúe con humor ante diferentes problemas, sin hundirse en sus propios pensamientos y en la negatividad.

Cuando se enfrenta a determinados problemas, los suele dejar en el tintero, tomando distancia de ellos, para verlos desde otro punto de vista y poder afrontarse frente a ellos. La idea fundamental, es adoptar una de las dos siguientes opciones, o bien reaccionar de forma comprensiva, amable o con humor.

Una vez que el sujeto conoce como debe de actuar, este ha de evitar adoptar una aptitud depresiva, para ello usará el sentido del humor e intentará quitarle hierro al asunto. De esta forma, el sujeto es más fuerte y puede afrontar los problemas de otra forma.

### Habilidades personales y sociales

No todos los trabajadores deben de actuar con optimismo frente a distintos problemas, pues dependerá de las necesidades de cada uno de ellos. En la vida laboral podemos encontrar tanto sujetos muy optimistas como otros más pesimistas. Sin embargo, aunque en un principio se prefiera contratar a un sujeto con sentimientos positivos, lo cierto es que una persona pesimista que sabe gestionar sus sentimientos, sus emociones y conoce su estado puede obtener los mismos resultados que un sujeto optimista. Pues debemos de tener en cuenta, que necesitamos personas realistas ante la vida, pues el trabajo no se desarrolla sólo, sino que tiene que ser efectuado por profesionales que tienen que saber cómo actuar y con qué riesgos ha de contar.

## Lo más importante

- La iniciativa consiste en la actitud o el acto de anticiparse a un determinado acontecimiento con el fin de plantear soluciones. El objetivo final de la iniciativa es mejorar o cambiar una determinada situación social. Para que un sujeto sea proactivo necesita reunir los siguientes requisitos: este ha de presentar un autodominio personal, tener autoconocimiento personal sobre sí mismo y lo que le rodea y desarrollar un grado de autoestima lo suficiente elevado.
- Comunicación. Hay que partir de la idea de que somos seres sociales y eso implica que tengamos que pasar la mayor parte de nuestra vida con otros sujetos. Esto nos obliga a entendernos con el resto de sujetos y por ello necesitamos contar con distintas habilidades de comunicación que nos permitirán mejorar las relaciones interpersonales.
- Con la comunicación se consigue establecer contacto con otros sujetos con el fin de transmitir determinadas informaciones. Esta información tiene que ser trasmisida usando el código, y el canal correcto, para así conseguir que el receptor entienda el mensaje en el sentido que pretendía el emisor.
- La empatía es la capacidad que tiene el sujeto para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente y lo que piensa. Las personas más empáticas son las que saben escuchar y ponerse en la piel del otro. La empatía requiere prestar atención a la persona que tenemos enfrente, aunque este proceso se realiza de forma inconsciente. Es necesario conocer si a una persona le puede molestar un determinado comentario o broma.

### Habilidades personales y sociales

- La empatía se encuentra estrechamente relacionada con la compasión. La empatía te permite sentir su dolor y sufrimiento y, por tanto, llegar a compadecerte de alguien que sufre para de esta forma prestarle tu ayuda.
- La capacidad de trabajar en equipo. Las empresas requieren trabajadores que cuenten con habilidades como la empatía, altas capacidades de comunicación, contar con dosis de iniciativa, así como también se pide que estas tengan una buena capacidad para trabajar en equipo, lo cual es fundamental para desarrollar las labores encomendadas en las empresas.
- La flexibilidad es una capacidad de los trabajadores a la hora de desarrollar su vida laboral. Estas habilidades en gran parte de los casos son intrínsecas al individuo, le salen del interior, pero se ha de tener en cuenta que pueden ser desarrolladas de forma exponencial. Esto se debe al hecho de poder trabajar y realizar determinados ejercicios que nos puedan dar una mayor tolerancia o apertura para aceptar todo aquello que nos venga.
- Se considera una habilidad imprescindible para los puestos de trabajo de cara al público o en los encargados de un grupo de personas, pues estos deben ser tolerantes a las distintas actitudes ante nuevas ideas, actitudes o comportamientos.
- La asertividad es un término que puede ser usado como sinónimo de habilidades sociales, sin embargo en este tema nos vamos a centrar en que la asertividad forma parte de las habilidades sociales, siendo otra más.
- Por asertividad vamos a entender que es aquella conducta o pensamientos reunidos que nos permiten defender los derechos de forma individualizada sin necesidad de tener que usar elementos que puedan ocasionar una agresión o sentirnos violentos por una determinada actuación.
- La postura a adoptar es la posición de los brazos y piernas es de gran importancia en la comunicación de determinados mensajes. El cuerpo es percibido directamente por nuestro interlocutor, por medio de la vista, y por medio de esta postura podemos reconocer como se está sintiendo el sujeto.

## Autoevaluación

1. ¿Cómo se define el concepto habilidad?

- a. Habilidad proviene del latín 'habititas' el cual hace referencia al talento, o la actitud al realizar una actividad en concreto.
- b. Se puede decir que la palabra habilidad hace referencia a un nivel de competencia. La cual implica contar con una capacidad específica al intentar alcanzar unas metas en concreto.
- c. Las habilidades se pueden clasificar según dos tipos, esto es, habilidades sociales y personales.
- d. Proviene del latín "habititas" haciendo referencia al talento o a la actitud al realizar una actividad en concreto. También hace referencia a un nivel de competencia partiendo de una capacidad específica para alcanzar unas metas en concreto y dichas habilidades se pueden clasificar en dos tipos, habilidades sociales y personales.

2. Habilidades personales con las que deben de contar los trabajadores:

- a. El trabajador no tiene por qué tomar ningún tipo de decisión.
- b. Solo el jefe de recursos humanos ha de tener la capacidad de negociar.
- c. El administrador no es el encargado de desarrollar las actividades de asignación de actividades en función de las necesidades del grupo, pero puede hacerlo eventualmente

### Habilidades personales y sociales

- d. Ser capaces de tomar decisiones. Tener la capacidad de negociar, independientemente del puesto que se adopta. El trabajador tiene que saber negociar incluso cuando está en una posición desventajosa. Adoptar un pensamiento estratégico.
3. ¿Qué se entiende por conducta aprendida?
- a. Sentirse pleno en todas las facetas de la vida.
  - b. Consiste en aquellas habilidades que son innatas al propio sujeto.
  - c. La satisfacción es tanto involucrarse en el trabajo como sentirse pleno.
  - d. Por conducta aprendida, se va a entender las conductas no aprendidas, aquellas que nos permiten la supervivencia, la defensa, la reproducción, estas conductas implican que se realicen de la misma forma en todos los sujetos de una misma especie.
4. El objetivo de la iniciativa es mejorar o cambiar una situación social, ¿Qué actividades se han de desarrollar para decir que un sujeto tiene iniciativa?
- a. Autodominio.
  - b. Autoconocimiento.
  - c. Autoestima.
  - d. Autodominio, autoconocimiento y autoestima.
5. ¿Cuál es la clave del éxito según la comunicación eficaz?
- a. Desarrollar diferentes actividades de forma simultánea.
  - b. Evitar que la comunicación se convierta en un problema.
  - c. Saber la postura de trabajo que ha de mantener, así como el tipo de ejercicios o movimientos a realizar para no resultar dañado.
  - d. Una de las claves del éxito es saber escuchar, uno de los problemas de comunicación que se sufre de forma frecuente es el no saber escuchar a los demás. El escuchar requiere un trabajo superior al de hablar pues se considera elemental interpretar lo que se está oyendo. Se ha de diferenciar el concepto escuchar y oír.

6. ¿Cómo se puede mejorar la comunicación efectiva?

- a. Ayudando a los compañeros a que se expresen mejor.
- b. Analizando las obligaciones necesarias.
- c. Lanzando las emociones negativas de forma acumulada.
- d. No acumulando emociones negativas. El acumular las cosas negativas implica que en un momento determinado se exponga todo aquello de lo que uno no está conforme.

7. ¿Cómo se puede ser más empático?

- a. Ponerse en su lugar e imaginarse que sentimientos puede tener.
- b. Es necesario centrarse en la conversación que se está teniendo, se ha de evitar pensar en problemas propios o personales, pues en ese caso no podrás entender que le está sucediendo a esa persona.
- c. Se ha de responder de forma apropiada a las emociones que otra persona está sintiendo.
- d. Ponerse en su lugar e imaginarse que sentimientos puede tener, responder de forma apropiada a las emociones que otra persona está sintiendo y centrarse en la conversación que se está teniendo evitando pensar en que problemas propios o personales.

8. ¿Cuál es la forma de desarrollar el trabajo en equipo?

- a. Las tareas siempre se hacen dentro de un proyecto, ya sea para desarrollar un documento o realizar un evento.
- b. Los miembros se comprometen a cumplir los objetivos que crearon y planearon con anterioridad.
- c. Los miembros deben de colaborar juntos y han de utilizar su capacidad y experiencia para ayudar al éxito de los objetivos del equipo.
- d. Los miembros trabajan independientemente y no persiguen la consecución de un objetivo común, sino que buscan el desarrollarse de forma personal.

9. ¿En qué consiste la flexibilidad?

- a. La flexibilidad implica no tener capacidad para tomar decisiones.
- b. Liderar las labores que estamos desarrollando
- c. Desarrollar la inteligencia emocional
- d. La flexibilidad implica que el sujeto puede tomar su propias decisiones, pero teniendo en cuenta el resto de opciones expuestas por sus compañeros.

10. La mirada como proceso de interacción:

- a. La mirada y la forma en que se realiza esta, es una de las formas de mayor relevancia para interactuar con los demás.
- b. Nos impide mostrar nuestros sentimientos.
- c. Es una forma verbal que sirve para expresarnos.
- d. Provocar la comparación entre empleados.

Área: administración y gestión