

## LAS HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN.

Todas las personas están abiertas a la comunicación y la relación con sus semejantes. Las relaciones con los otros nos ocupan una parte muy importante de nuestras vidas, tanto a nivel práctico como en el pensamiento y la imaginación. Las relaciones constituyen la fuente de las mayores satisfacciones y de las más profundas frustraciones del ser humano. *Son también el recurso necesario para el logro de los objetivos profesionales.* Las habilidades para hablar en público, para atender a clientes y a usuarios de los servicios, para tratar con los pacientes, para comunicarse mejor en la empresa, para participar en reuniones y tomar decisiones, para solicitar empleo y mantener entrevistas de trabajo, son algunos ejemplos de lo que señalamos.

El término “habilidades sociales” se refiere a una amplitud de comportamientos destinados a **iniciar** y **mantener** relaciones con personas del entorno y en los grupos sociales de pertenencia. Puede tratarse de relaciones entre dos personas, así como las que se ponen en juego en las relaciones del individuo con el grupo. Las habilidades sociales son los medios que cada uno de nosotros poseemos para comunicarnos y relacionarnos con nuestros semejantes de manera exitosa. Aquellas personas que se muestran competentes en sus interacciones sociales ven aumentar su propia valía, socialmente son más atractivas, los demás les aportan respuestas positivas y se ven favorecidas por el logro de sus objetivos, tanto los propiamente sociales como los laborales o profesionales.

Algunas de las habilidades sociales y comunicativas más significativas son:

- Habilidades para la comunicación interpersonal verbal y no verbal.
- Habilidades para hablar en público.
- Habilidades para la comunicación asertiva y persuasiva.
- Habilidades para la comunicación con personas y grupos diferentes.
- Habilidades de defensa verbal.
- Habilidades para construir relaciones positivas, no autoritarias.

- Habilidades para hacer y aceptar cumplidos.
- Habilidades para hacer y rechazar peticiones, para expresar sentimientos y necesidades.
- Habilidades para hacer y recibir quejas o críticas.
- Iniciar, mantener y finalizar conversaciones.
- Habilidades para expresar opiniones personales y defender los propios derechos.
- Habilidades para escuchar activamente.
- Habilidades para disculparse. Dar las gracias.
- Habilidades para resolver conflictos de forma no violenta. Negociar.
- Habilidades para trabajar en equipo, cooperar, coordinar, decidir.

Se trata no solo de las habilidades para las interacciones que nosotros iniciamos sino que nos sirven también para modificar el comportamiento poco razonable de los demás para con nosotros y mostrar la oposición a sus conductas inadecuadas, de tal modo que las conductas de los otros no nos bloqueen y nos hagan sufrir innecesariamente. Se trata de las conductas asertivas, las cuales se diferencian positivamente del retraimiento social y de la agresividad.

A veces ocurre que nuestras relaciones con los demás se vuelven difíciles y nos causan enfados, malos entendidos, sufrimientos emocionales y hasta trastornos psicológicos. El denominador común de estas situaciones problemáticas es la ansiedad. Las habilidades sociales, cuando están bien adquiridas y las usamos con flexibilidad y ajuste, nos ayudan a evitar el estrés que resulta de las relaciones interpersonales difíciles. Si algo resulta obvio es que las personas son importantes para las personas y sus relaciones mutuas son necesarias. Estas relaciones pueden hacer que nos sintamos bien o mal, según sepamos actuar con las destrezas necesarias en los momentos adecuados.

Todo tipo de agentes policiales deben ser capaces de comunicarse con éxito y relacionarse socialmente en distintos ambientes y con personas muy diferentes entre sí. También necesitan conocer a nuevas personas, establecer relaciones de

compañerismo y de amistad, saber hacer elogios y saber recibirlos, presentar quejas o pedir favores, participar en actividades grupales para la intervención, la gestión de casos o la formación, expresar sus sentimientos, empatizar con otros, resolver y manejarse en situaciones conflictivas sin recurrir a la agresividad innecesaria, obtener de los demás el reconocimiento de los propios valores y sentir la pertenencia al grupo, percibirse a sí mismo de forma realista y positiva. Para alcanzar con éxito todas estas metas los agentes deben poseer y mejorar las habilidades sociales. “Las interacciones con las personas con las que nos relacionamos continuamente, son las que con mayor probabilidad nos causan problemas, y en definitiva, estrés” (Powell, 1988).

Francisco Gómez García, psicólogo y profesor de Mossos d'Escuadra de Cataluña y en el Institut de Seguridat Pública de Cataluña, señala en este sentido:

*A los policías hay que transmitirles lo importante que son las habilidades sociales. Es básico que a la hora de trabajar los agentes utilicen un volumen adecuado, que sean fluidos cuando se expresen y que su rostro acompañe a sus palabras. Tienen que dar alternativas y buscar soluciones. La empatía es muy importante en su caso, se tienen que poner en el lugar del ciudadano sin llegar a pasarse porque deben tener claros los derechos y deberes de los agentes. Con los aspirantes a agentes de la Policía Local de Gijón he querido potenciar sus habilidades sociales.*

*Pero también hay que tener en cuenta la autonomía en la toma de decisiones y la orientación al ciudadano, la capacidad de escuchar y de transmitir amabilidad por eso la tolerancia es fundamental. Además los agentes tienen que tener unas pautas de actuación básicas para cuando se enfrentan a determinadas situaciones. Hay que enseñarles como hacer, por ejemplo, cuando tratan con una persona con trastorno de la personalidad o cuando quieren evitar que alguien se suicide. Tienen que tener conocimiento de lo que se van a encontrar para saber tratar a las personas.... pero una persona rígida y con falta de control no puede ser policía, porque una actitud así lo único que generará serán conflictos.*

Fuente: <http://www.lne.es/gijon/2010/09/24/persona-rigida-falta-control-policia/971939.html>

### **Las habilidades sociales y el ajuste psicológico.**

Las personas que poseen las habilidades sociales necesarias para interactuar con los demás de manera eficaz alcanzan un nivel de satisfacción personal mayor

que aquellas que carecen de esas habilidades. Esto se hace evidente particularmente cuando se pierden los apoyos sociales, cuando el sujeto se mantiene en estado de aislamiento social.

Las personas que tienen facilidades para la conversación, saben dar y recibir opiniones agradables, son suficientemente asertivos como para tomar decisiones, pedir favores o expresar quejas, etc., es decir, que poseen habilidades sociales eficaces, suelen tener más amigos y se llevan mejor entre ellos. Su atractivo social es alto y participan a gusto en actividades grupales, poseyendo los recursos personales necesarios para resolver los problemas interpersonales con facilidad y sin daño emocional. Por el contrario la falta de habilidades adaptativas produce que el sujeto que las padece se sienta incomprendido, tiene dificultades para que los demás entiendan sus necesidades y sentimientos, tienen dificultades para hacer amistades y sufren por la soledad.

Los comportamientos sociales inadecuados como son la agresividad o el retraimiento social impiden recibir un buen trato por parte de los demás. Un fracaso continuado en la participación social plena influye negativamente en la formación del autoconcepto y la autoestima del sujeto. Cuando el individuo se percibe a sí mismo como poco competente desde el punto de vista social, tiende a evitar las interacciones sociales. Cuando esto no es posible, seguramente lo hará cargado de ansiedad y con expectativas negativas o de fracaso. Bajo estas circunstancias su comportamiento social raramente será eficaz y no podrá alcanzar los objetivos.

Dentro de un grupo humano existen diferencias de habilidades entre unos y otros. Es difícil saber las relaciones causa-efecto entre las conductas profesionales y las conductas sociales. Los agentes policiales tienen a relacionarse preferentemente con aquellos que son más parecidos en cuanto a sus habilidades sociales. *Quienes poseen insuficientes habilidades sociales también son juzgados menos positivamente en cuanto a sus actuaciones profesionales.* Ambos factores se condicionan mutuamente bajo el influjo de las valoraciones del grupo. Cuando las relaciones interpersonales mejoran se puede observar como los rendimientos profesionales también lo hacen. *Los policías con buena hoja de servicios tienen menos dificultades en las destrezas sociales que aquellos que han sido objeto de amonestación u algún tipo de sanción laboral.*

La psicología tiene dificultades para diferenciar entre las "habilidades sociales" y algunos "rasgos de personalidad", pues los límites de ambos conceptos están poco diferenciados, teniendo en cuenta que la mayoría de los rasgos de personalidad se manifiestan precisamente en las relaciones interpersonales. Rasgos de personalidad como la extraversión y la introversión estarían claramente asociados al desarrollo de ciertas destrezas sociales, como la sociabilidad o la timidez respectivamente, prescindiendo de explicaciones sobre la causalidad: no sirve de nada decir que se es extravertido porque se es sociable, o es tímido porque es introvertido. Son en todo caso términos que describen comportamientos. Los rasgos de personalidad como la extraversión, la introversión y la amabilidad, tendrían relación con lo que se denomina *competencias* sociales, mientras que las *habilidades* sociales estarían influenciadas por factores del entorno y de la situación, además de por la propia capacidad social.

No existe un método estándar para la evaluación de las habilidades sociales, más bien son bastante variados, dependiendo de los objetivos y las condiciones. Se pueden utilizar los siguientes métodos:

- Estimación por otros a partir de las observaciones en contextos naturales: compañeros, tutores, superiores, técnicos, etc.
- Técnicas sociométricas; dinámica de grupos.
- Medidas de auto-informe: cuestionarios, escalas.
- Medidas de role-playing en la conducta.
- Entrevistas sobre temas relativos al comportamiento.

Como el concepto de "habilidades sociales" recoge un abanico bastante amplio de conductas discretas muy condicionadas por las características del sujeto, la tarea y el contexto social, la simple observación casual de una persona que no usa una determinada habilidad no permite concluir que carezca de la misma. Por otro lado, es poco frecuente que una persona carezca totalmente de habilidades sociales. Especificar los déficits de las habilidades debe estar relacionado con las que se deberían poseer y manifestar en determinadas situaciones profesionales.

En el contexto de la selección de aspirantes a plazas policiales se usan los cuestionarios, la estimación de los profesores, las observaciones de los tutores, las

dinámicas grupales y las entrevistas, dependiendo de la fase del proceso selectivo en la que se encuentre el candidato. Las técnicas sociométricas son útiles para detectar aquellos aspirantes/alumnos poco integrados en la dinámica grupal del aula, por ejemplo, los que pasan desapercibidos en los tiempos de descanso, en el comedor, los que son rechazados por sus compañeros, así como los poco cooperativos para las tareas grupales. Las observaciones del comportamiento social en situaciones naturales o de la vida cotidiana (aula, puesto de trabajo, ejercicios tácticos, ocio, comedor, etc.) son el método más válido para evaluar las habilidades sociales. Hay que tener en cuenta que las competencias sociales para tener y mantener amigos no son exactamente iguales que las necesitadas para colaborar y realizar un trabajo en grupo, una intervención policial, hacer deporte o disfrutar del tiempo libre.

Las escalas de autoevaluación realizadas por los propios aspirantes a policía sobre sus habilidades sociales no son muy usadas, salvo cuando están integradas en los cuestionarios/tests de personalidad, entendiendo entonces que son rasgos de personalidad más que habilidades sociales (es el caso del rasgo Amabilidad del 16 PF o Sumisión del CEP). Las entrevistas con cada aspirante ayudan a definir mejor las conductas sociales objeto de estudio, identificando las condiciones antecedentes, secuenciales y consecuentes, así como el valor que tienen para el sujeto los posibles refuerzos que obtiene y que le mantienen en su carencia o conducta desadaptada.

Los programas de formación policial incluyen el entrenamiento en habilidades sociales y tienen una finalidad preventiva y de optimización de los recursos personales al enseñar las habilidades básicas para la integración en el grupo de compañeros, reducir el aislamiento y la agresividad, mejorar la comunicación interna y con los ciudadanos, adaptar el modelo de comunicación a las distintas situaciones profesionales, reforzar su autoestima y prevenir las conductas desadaptadas.