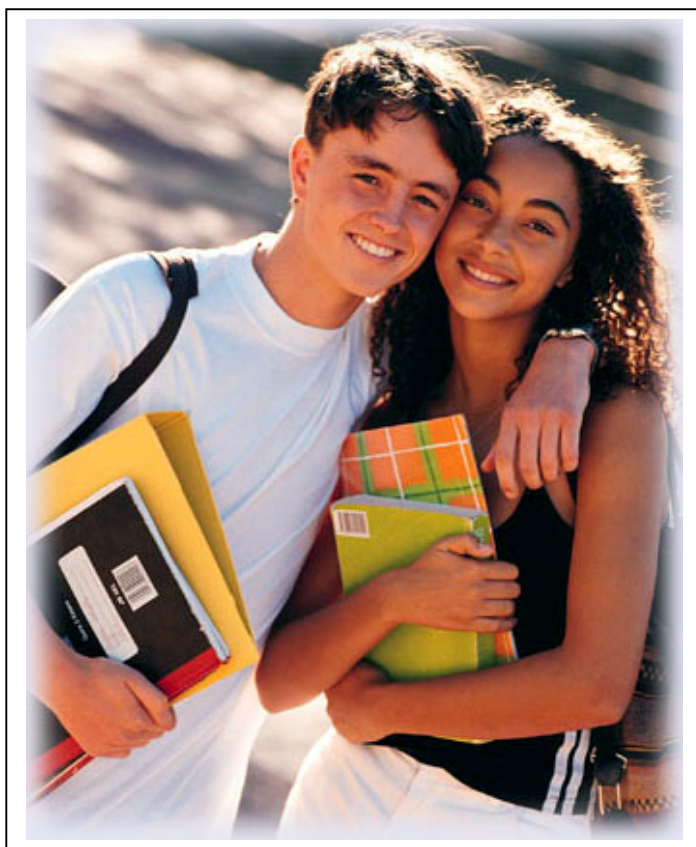


Por la Senda de las Habilidades Sociales



Quino Villa Bruned
Junio, 2002



1. Listado de Habilidades Sociales, por bloques.



1.1. Habilidades Sociales, según Goldstein et. Al.

Este programa fue creado en 1980, siendo uno de los precursores. Se debe a Goldstein el **Módulo de Aprendizaje Estructurado**. Las tablas siguientes muestran lo que según este grupo de investigadores entienden como el Curriculum del Aprendizaje Estructurado. Son 50 en total, y repartidas en seis bloques.



I. PRIMERAS Habilidades Sociales

Nº	Habilidad	Selección a Trabajar	
1.	Escuchar.		
2	Iniciar una conversación.		
3	Mantener una conversación.		
4	Formular una pregunta.		
5	Dar las gracias.		
6	Presentarse.		
7	Presentar a otras personas.		
8	Hacer un cumplido.		



II. Habilidades Sociales AVANZADAS

Nº	Habilidad		
9	Pedir ayuda.		
10	Participar.		
11	Dar instrucciones.		
12	Seguir instrucciones.		
13	Disculparse.		
14	Convencer a los demás.		



Cuadro de Autodiálogo

--



III. Habilidades Relacionadas con los SENTIMIENTOS

Nº	Habilidad		
15	Conocer los propios sentimientos.		
16	Expresar los sentimientos.		
17	Comprender los sentimientos de los demás.		
18	Enfrentarse con el enfado.		
19	Expresar afecto.		
20	Resolver el miedo.		
21	Autorrecompensarse.		



IV. Habilidades Alternativas a la AGRESIÓN

Nº	Habilidad		
22	Pedir permiso.		
23	Compartir algo.		
24	Ayudar a los demás.		
25	Negociar.		
26	Empezar el autocontrol.		
27	Defender los propios derechos.		
28	Responder a las bromas.		
29	Evitar los problemas con los demás.		
30	No entrar en peleas.		

 Cuadro de Autodiálogo



V. Habilidades para Hacer Frente al ESTRÉS

Nº	Habilidad		
31	Formular una queja.		
32	Responder a una queja.		
33	Demostrar deportividad después de un juego.		
34	Resolver la vergüenza.		
35	Arreglárselas cuando a uno le dejan de lado.		
36	Defender a un amigo.		
37	Responder a la persuasión.		
38	Responder al fracaso.		
39	Enfrentarse a los mensajes contradictorios.		
40	Responder a una acusación.		
41	Prepararse para una conversación difícil.		
42	Hacer frente a las presiones de grupo.		



VI. Habilidades de PLANIFICACIÓN

Nº	Habilidad		
43	Tomar decisiones.		
44	Discernir sobre la causa de un problema.		
45	Establecer un objetivo.		
46	Determinar las propias habilidades.		
47	Recoger información.		
48	Resolver los problemas según su importancia.		
49	Tomar una decisión.		
50	Concentrarse en una tarea.		



Cuadro de Autodiálogo

--



1. 2. Habilidades Sociales, según Monjas.

Este programa aparece en 1993, y va dirigido tanto al ámbito educativo como al familiar. En ese programa no se habla de entrenamiento de habilidades, sino de *educación de*. Los bloques están más pensados para E. Primaria, y especialmente para niños y niñas que presentan dificultades en las relaciones interpersonales.

Habilidades BÁSICAS

Nº	Bloque	Habilidades
1	Habilidades Básicas de Interacción Social.	Sonreír y reír. Saludar. Presentaciones. Favores. Cortesía y amabilidad.
2	Habilidades para Hacer Amigos y Amigas.	Reforzar a los otros. Iniciaciones sociales. Unirse al juego con otros. Ayuda (solicitar un favor). Cooperar y compartir.
3	Habilidades Conversacionales.	Iniciar conversaciones. Mantener conversaciones. Terminar conversaciones. Unirse a la conversación de otros. Conversaciones de grupo.
4	Habilidades relacionadas con los Sentimientos, Emociones y Opiniones.	Autoafirmaciones positivas. Expresar emociones. Recibir emociones. Defender los propios derechos. Defender las propias opiniones.
5	Habilidades de Solución de Problemas.	Identificar problemas interpersonales. Buscar soluciones. Anticipar consecuencias. Elegir una solución. Probar la solución.
6	Habilidades para relacionarse con los adultos.	Cortesía con el adulto. Refuerzo al adulto. Conversar con el adulto. Peticiónes al adulto. Solucionar problemas con adultos.

Cuadro de Autodiálogo

--



1. 3. Habilidades Sociales, según García y Magaz.

Este programa aparece en 1992, y va dirigido a la Educación Secundaria Obligatoria. Los personajes son un ratón –personaje pasivo– y un dragón –personaje agresivo–. Sus autores prefieren hablar de *Entrenamiento en Competencia Social*.

Nº	Bloque	Habilidades
1	Entrenamiento Asertivo	Enseñando a tomar decisiones. Ratones, dragones y seres humanos auténticos.
2	Habilidades de Comunicación.	Enseñando a comunicarse de manera eficaz. Aprendiendo a comunicarse con eficacia. Gustándome a mí mismo y a los demás. Cómo comunicarse de manera satisfactoria.
3	Estilos Personas de Comportamiento.	Enseñando a admitir las diferencias. Todos iguales... pero con ciertas diferencias.
4	Entrenamiento en Educación Razonada.	Sintiéndose mejor con uno mismo y con los demás. Sintiéndose mejor con sus hijos. Escucho mis razones y emociones.
5	Autocontrol Emocional y Afrontamiento del Estrés.	Mejorando el bienestar personal. Aprendiendo a estar bien. Aprendiendo a tranquilizarme. Evitando perder el control.
6	Resolución de Conflictos Interpersonales.	Enseñando cómo todos pueden ganar. Todos ganan... nadie pierde.

Cuadro de Autodiálogo



1. 4. Habilidades Sociales, según Kelly.

Este programa aparece publicado en 1987, y el programa resulta adaptable a muy diversas edades de E. Primaria.

Nº	Bloque	Habilidades	
1	Saludos.		
2	Iniciación social.	Acercamiento. Invitación a participar.	
3	Preguntar y responder.	Hacer preguntas abiertas. Hacer respuestas abiertas.	
4	Elogios.		
5	Proximidad y orientación.	Sentarse con los otros, en juegos. Mirar al otro. Atender al otro.	
6	Participación en una tarea o juego.	Juego cooperativo.	
7	Conducta cooperativa.	Actuar por turnos. Ofrecer ayuda. Compartir un objeto. Aceptar reglas del juego.	
8	Responsabilidad afectiva.	Sonrisas. Risas. Caricias afectuosas.	

Cuadro de Autodiálogo



2. Habilidades Sociales Específicas.



2.1. Concertación de Citas.

Se debe distinguir entre entrenamiento en Habilidades Conversacionales y Habilidades de Concertación de Citas. En el contexto de Educación Sexual, las habilidades referidas al bloque temático Ligar es Divertido tocan aspectos de ambas, aunque en un contexto lúdico, muy diferente a cuando en el contexto clínico hay que entrenar a una persona en Concertación de Citas; en éste caso hay una serie de habilidades que ni siquiera están instauradas en el individuo, motivo por el cual sus relaciones interpersonales se ven significativamente mermadas.

<i>Criterio</i>	<i>Habilidades Conversacionales</i>	<i>Concertación de Citas</i>
<i>Propósito</i>	Mejorar dicho ámbito.	Establecer contactos heterosexuales futuros y continuados.
<i>Contenido Verbal</i>	No resulta determinante.	Comentarios explícitos al deseo de quedar en más ocasiones.
<i>Conducta Motora</i>	Muy variada.	Conductas heterosexuales afectivas: darse la mano, acariciarse... durante la interacción.
<i>Interlocutores</i>	Resulta independiente el sexo, aunque con adolescentes es preferible interactuar con ambos sexos.	Se prefiere el otro sexo.
<i>Ansiedad Asociada</i>	No suele estar presente.	Suele estar presente, y para ello hay que poner en marcha otras técnicas.

Cuadro de Autodiálogo



Habilidades de **CONCERTACIÓN DE CITAS**

Nº	Bloque	Habilidades	
1	Habilidades Básicas.	Contacto visual. Sonrisas y otras expresiones de afecto. Expresión facial. Calidad de la voz. Escucha activa: asentimiento de cabeza, risas, y otras señales de oidor. Duración de la intervención. Preguntas conversacionales. Comentarios auto-reveladores. Cumplidos.	
2	Petición de Cita.	Expresar que gustaría volver a ver a esa persona. Averiguar si la otra persona también lo desea. Buscar indicios de la actividad a realizar. Proponer: día, hora, lugar. Sólo pasar a pedir cita tras una interacción previa adecuada.	

 *Cuadro de Autodiálogo*

--



2.2. Habilidades demandadas en la Entrevista de Selección de Personal.

Si los psicólogos aplicados al ámbito laboral están dispuestos a valorar determinadas habilidades que se consideran necesarias para el desarrollo de cualquier puesto de trabajo, es de lógica que los psicólogos clínicos que intervienen en programas de autoayuda puedan entrenar esas mismas habilidades; vamos, digo yo.



Habilidades a diagnosticar en SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº	Habilidades	
1	Imagen personal.	
2	Control emocional.	
3	Empatía.	
4	Estabilidad.	
5	Introversión.	
6	Capacidad de análisis.	
7	Capacidad de síntesis.	
8	Organización del trabajo.	
9	Tolerancia a la ambigüedad.	
10	Tolerancia a la frustración.	
11	Orientación a la acción.	
12	Liderazgo.	
13	Cooperación.	
14	Cooperación.	
15	Comunicación.	

Cuadro de Autodiálogo



2.3. Habilidades relacionadas con Técnicas de Venta.

Desde mi punto de vista las técnicas de venta entran en un campo ambiguo, en el que cabe abiertamente la manipulación sin que lo parezca, y sin que levante suspicacias, e incluso sin que trastoque ningún principio ético por parte de quien la acomete. Desde hace unos años vengo defendiendo –a través de cursos, y alguna publicación sobre el tema– que de la misma manera que las Cámaras de Comercio ofrecen estos cursos a sus socios vendedores, enseñándoles la cara sistemática de la manipulación, otras *cámaras* de *no sé qué* deberían ofrecer cursos abiertos al gran público para que éste conociera esas mismas estrategias y pudiera inmunizarse de la manipulación; pero de momento... mi propuesta no ha dado sus frutos. Eso sí, seguimos teniendo la oportunidad –cada día– de asistir a una *escuela* en la que, bajo el disfraz de la normalidad que profetizara Marcuse para la sociedad contemporánea– podemos aprender del *arte* de la venta, e incluso disfrutar cuando el vendedor acaba de hacer un curso, y está *sobregeneralizando* algunos de los trucos aprendidos.



Fase de APERTURA

Nº	Habilidad	Explicación
1	Presentación.	
2	Anticipación de propósitos del encuentro.	
3	Preguntas de comprobación.	
4	Empatía.	
5	Reducción de la tensión.	Anticipar que será poco rato. Que no presionará la decisión. Truco del amigo común (desinhibición). Humor. Pedir consejo al cliente sobre un problema.



Cuadro de Autodiálogo



Fase de DESARROLLO

Nº	Habilidad	Explicación
1	Exposición.	Diálogo bidireccional. Método demostrativo. Dramatización: recursos dramáticos, anécdotas...
2	Centrarse en lo concreto.	Al comienzo, centrarse en un aspecto del producto.
3	Sensible a las reticencias.	Si se observan reticencias, cambiar la dirección de la discusión.
4	Facilitar datos.	Hacer que el comprador pueda acumular datos sobre el producto.
5	Resolución de objeciones.	Aclarar dudas y prevenir la objeción. Rebatirla: dar la vuelta a la objeción, convirtiéndola en un argumento negativo. Si referencia al precio: vincularlo a la calidad; desglosarlo en partes; aclarar el beneficio de la inversión; nunca descalificar a un producto de la competencia.



Cuadro de Autodiálogo

--



Fase de CIERRE

Nº	Habilidad	Explicación
1	Balance.	Razones de pro y contra.
2	Batería de síes.	Se sabe que a esa batería el cliente va a responder que sí.
3	Resumen.	Destacando las ventajas.
4	Elogio.	Si el cliente tiende hacia nuevas ideas o productos.
5	Oferta.	Condiciones de la oferta en ese justo momento.



Cuadro de Autodiálogo

--



Evaluación Habilidades BÁSICAS

Nº	Habilidad		
1.	Escuchar.		
2	Iniciar una conversación.		
3	Mantener una conversación.		
4	Formular una pregunta.		
5	Dar las gracias.		
6	Presentarse.		
7	Presentar a otras personas.		
8	Hacer un cumplido.		



Evaluación Habilidades BÁSICAS

Nº	Habilidad		
1.	Escuchar.		
2	Iniciar una conversación.		
3	Mantener una conversación.		
4	Formular una pregunta.		
5	Dar las gracias.		
6	Presentarse.		
7	Presentar a otras personas.		
8	Hacer un cumplido.		



Evaluación Habilidades BÁSICAS

Nº	Habilidad		
1.	Escuchar.		
2	Iniciar una conversación.		
3	Mantener una conversación.		
4	Formular una pregunta.		
5	Dar las gracias.		
6	Presentarse.		
7	Presentar a otras personas.		
8	Hacer un cumplido.		

