

# COMPETENCIA SOCIAL

AUTOR: OSCAR E. LÓPEZ JIMÉNEZ

MARZO: 2021



San Marcos

## Tabla de contenido

Introducción .....	2
Competencia social.....	3
Bases de la Comunicación.....	5
Elementos que intervienen en la comunicación .....	6
Dificultades en el proceso de comunicación .....	7
La comunicación y la conducta .....	8
Interacción Social.....	10
Elementos que Componen la Interacción Social .....	11
Habilidades sociales .....	12
Tipos de habilidades sociales .....	13
Referencias bibliográficas .....	15



## Introducción

### ¿Qué es Competencia social y conducta pro social ?

En este eje se hará un recorrido por los principales conceptos de la competencia social y prosocial que el ser humano requiere de los demás para crecer y desarrollarse como persona, puede considerarse una máxima en la que la mayor parte de los investigadores están de acuerdo. Sin embargo, cómo se establecen los intercambios sociales y con qué finalidad, son temas más espinosos, no exentos de controversia. Así, se podría considerar a la persona como un ser que exclusivamente necesita a los demás para satisfacer sus motivaciones egoístas o, por el contrario, como una persona capaz de realizar conductas en favor de los demás. Probablemente, como señalan López, Etxebarria, Fuentes y Ortiz (1999), el ser humano no sea ni radicalmente egoísta ni altruista, sino que ambas motivaciones pueden darse al mismo tiempo, sin contraponerse.

Esta idea, que está abriéndose paso en la psicología actual, reclama, como señala González Torres (2001, 46), la necesidad de que las personas se conciban a sí mismas en términos de «yo relacional», es decir, «que perciban la vinculación con los otros y con la comunidad no como autolimitante, sino al contrario, como una realidad constitutiva del individuo, como vía de expansión del propio yo». Este interés por la sociabilidad humana, unido al deseo de solucionar problemas sociales como la falta de participación ciudadana, la violencia, el aislamiento o la soledad, entre otros, ha traído consigo un mayor número de estudios y de publicaciones en torno a cuestiones como la inteligencia emocional, las habilidades sociales y la competencia social. Es a partir de los años 60 cuando comienzan a proliferar este tipo de trabajos y, sobre todo, en la década de los 90, gracias al énfasis otorgado por la investigación psicológica a los aspectos del funcionamiento social y emocional que tradicionalmente habían sido descuidados.

## Competencia social

Al referirse a este término, estudiado y puesto como concepto de gran relevancia en los tiempos actuales, se hará un recorrido por los constructos elaborados por el autor

Rafael Bisquerra, quien ha dedicado su labor a desarrollar diferentes conceptos sobre la gestión emocional y la competencia social. Bisquerra (2020) refiere que la competencia social: "Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc".

Este mismo autor R. Bisquerra (2020) brinda una serie microcompetencias que incluye la competencia social son las siguientes.

- Dominar las habilidades sociales básicas.- La primera de las habilidades sociales es escuchar. Sin ella, difícilmente se pueda pasar a las demás: saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, aguardar turno, mantener una actitud dialogante, etc.
- Respeto por los demás.- Es la intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas. Esto se aplica en los diferentes puntos de vista que puedan surgir en una discusión.
- Practicar la comunicación receptiva.- Es la capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- Practicar la comunicación expresiva.- Es la capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
- Compartir emociones.- Compartir emociones profundas no siempre es fácil. Implica la conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional, o sinceridad expresiva, como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación.

"Es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc".  
(Bisquerra,2020)

- Comportamiento prosocial y cooperación.- Es la capacidad para realizar acciones en favor de otras personas, sin que lo hayan solicitado. Aunque no coincide con el altruismo, tiene muchos elementos en común.
- Asertividad.- Significa mantener un comportamiento equilibrado entre la agresividad y la pasividad. Esto implica la capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se respeta a los demás, con sus opiniones y derechos. Decir “no” claramente y mantenerlo y aceptar que el otro te pueda decir “no”. Hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado para adoptar comportamientos de riesgo. En ciertas circunstancias de presión, procurar demorar la toma de decisiones y la actuación, hasta sentirse adecuadamente preparado, etc.
- Prevención y solución de conflictos.- Es la capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación y mediación son aspectos importantes de cara a una resolución pacífica del problema, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
- Capacidad para gestionar situaciones emocionales.- Es la habilidad para reconducir situaciones emocionales en contextos sociales. Se trata de activar estrategias de regulación emocional colectiva. Esto se superpone con la capacidad para inducir o regular las emociones en los demás.



Fuente: <https://www.google.com/imgres?imgurl=x-raw>

## Bases de la Comunicación



Fuente: <https://images.app.goo.gl/GvqrcqPTjCkMK9kSA>

La comunicación es la base esencial de las relaciones humanas, su presencia en lo social posibilita la interacción y las relaciones humanas. Partiendo del concepto podríamos citar lo que Robbins & Coulter (2011) definen como “la transferencia y comprensión de significados” (247). Sin duda, La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo.

Para ampliar el concepto como una noción única de comunicación es, en apariencia, una tarea sencilla. La palabra “comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse”. Quizá, para hacer más comprensible lo que este acto supone, Santos (2012) menciona que para que sea preciso es adecuado remitirnos a la raíz latina del término, el vocablo *communis*: entre sus significados destaca el de “recibido y admitido de todos o de la mayor parte”. Y es esta idea, la de un todo, una colectividad de participantes sin la cual la comunicación no sería posible, es lo que confiere a este proceso su carácter social.

En la comunicación de calidad no hay diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que el receptor entiende. En la comunicación en general, y en el mundo profesional en particular, lo importante se considera lo que entiende el receptor, y no lo que el emisor quiere decir. Cuando un receptor no comprende un mensaje, o lo malinterpreta, posiblemente la causa está en la falta de claridad por parte del emisor. Para hacer más eficaz la comunicación, el emisor debe orientar el mensaje al receptor y a la respuesta que queramos obtener de él. Las habilidades de comunicación no son innatas y requieren, como cualquier otro tipo de habilidad, de un proceso de aprendizaje.

### La Comunicación

Robbins & Coulter (2011) definen como “La transferencia y comprensión de significados”

## Elementos que intervienen en la comunicación

Aunque la comunicación sea en sí misma un proceso complejo, se puede descomponer en los diferentes elementos que lo integran:

- **El emisor y el receptor:** Emisor es la persona que inicia la comunicación, mientras que receptor es quien recibe el mensaje.
- **El mensaje:** Está formado por las diferentes ideas o informaciones que se quieren comunicar utilizando para ello códigos, claves, imágenes, gestos, etc. cuyo significado será interpretado por el receptor.
- **El código:** Es el conjunto de palabras, expresiones, imágenes, claves, etc. que sirven para transmitir el mensaje. El código debe de ser compartido por emisor y receptor.
- **El canal:** Es el medio a través del cual se transmite el mensaje.
- **La retroalimentación (feedback):** Es la información que es devuelta por el receptor al emisor tanto sobre su propia comunicación, como la interpretación que de esta comunicación hace el receptor.

Todo este proceso comunicativo, tiene siempre lugar dentro de un contexto del que van a depender los roles que asumen tanto el emisor como el receptor, en función del tipo de comunicación que se establece entre ellos: íntima, de trabajo, pública, etc. o, como la que nos ocupa: personal sanitario–paciente.



Fuente: <https://images.app.goo.gl/HpreB1KRXjKwMQMv7>

## Dificultades en el proceso de comunicación

La comunicación es siempre un proceso dinámico en el que intervienen todos los elementos que ha señalado anteriormente. Este proceso se desarrolla siempre en un contexto concreto y mediante un código específico, utilizando un canal determinado y con la intervención de un emisor, de tal forma que el primero transmite un mensaje al segundo. Sin embargo, pese a su aparente sencillez, está lleno de dificultades, las cuales los autores la describen de la siguiente manera:

- **Dificultades propias del emisor:** La codificación en el código elegido, habitualmente el lenguaje, de los sentimientos, ideas o pensamientos que se quieren transmitir no siempre es fácil, aunque se tengan claros los objetivos de lo que se quiere expresar. Muchas veces esta codificación se ve dificultada por la conveniencia o inconveniencia social de lo que se quiere decir, por las expectativas sobre la reacción del otro, por la mayor o menor dificultad del contenido de lo que se quiere comunicar, etc. Piense, por ejemplo, en la necesidad a la que nos vemos abocados habitualmente de transmitir en un lenguaje comprensible para nuestros pacientes conceptos técnicos de nuestra profesión.
- **Dificultades propias del canal de transmisión:** Entre ellas, por ejemplo, las diferencias entre una comunicación cara a cara, donde aproximadamente el 70 % del mensaje es transmitido mediante la expresión, la postura corporal, etc., es decir, en “lenguaje no verbal” y el otro 30 % restante mediante contenido puramente verbal, y la comunicación telefónica, donde casi toda la comunicación depende únicamente de la expresión verbal.
- **Dificultades propias del receptor:** Tras recibir el mensaje puesto por emisor en el canal, el receptor debe ser capaz de descodificarlo e interpretarlo adecuadamente. Esta descodificación va a estar siempre mediada por el conjunto de experiencias y conocimientos previos de quien recibe el mensaje, por las preguntas que el receptor se hace sobre la “intención” del emisor en la comunicación, por los sesgos atencionales introducidos por las expectativas del contexto, los prejuicios, etc.





Fuente: <https://images.app.goo.gl/izUHX9KaGyYEG5pE6>

## La comunicación y la conducta

Comunicación verbal y no verbal: Los componentes conductuales de la comunicación son aquellos que pueden ser observados por cualquier persona, esté implicada o no en el proceso de comunicación que se está llevando a cabo. Habitualmente, desde el punto de vista de la comunicación como conducta, se suelen identificar tres componentes: los no verbales, los paraverbales y los verbales.

**Los principales componentes no verbales del proceso comunicativo (comunicación no verbal) son:** la mirada, la sonrisa, la expresión de la cara, la orientación corporal, la postura, la distancia frente al interlocutor, los gestos, etc. Su función es tan importante que, como decíamos en el párrafo anterior, se conocen que entre personas aproximadamente el 70% de la comunicación se hace mediante procedimientos no verbales. Muchas veces el lenguaje no verbal contradice abiertamente lo que se está diciendo verbalmente mientras que en otras ocasiones enfatiza éste. La falta de coherencia entre lo que se expresa con palabras y lo que se dice con el resto del cuerpo es fácilmente apreciable por un interlocutor que maneje nuestros mismos parámetros culturales, como todos sabemos por propia experiencia.



Fuente: <https://images.app.goo.gl/tLnbmePjpJuftPbu8>

**Componentes paraverbales:** En la conducta comunicativa son aquellos que se refieren más a la forma de decir las cosas que a su contenido: el volumen, el tono, la velocidad del discurso, el timbre de voz, las pausas y los silencios etc. Su utilización no altera lo que se dice pero sí puede variar su significado. Piense, por ejemplo, cómo una variación en el volumen o el tono de la voz o un silencio más o menos prolongado pueden alterar el significado de lo que estamos diciendo.

**Componentes verbales:** La palabra es el más estudiado y conocido de la comunicación y quizá el componente más cognitivo de todos. Se emplea tanto en la transmisión de información como en la argumentación, en el razonamiento o en el debate. Entre otros, los elementos más importantes en la comunicación verbal son: el contenido, la intención, la atención, las preguntas y las respuestas.



Fuente: <https://images.app.goo.gl/ManuBrUtGhDP4oXBA>

## Interacción Social

La interacción social es un tema de mucho interés para la Psicología y Las Ciencias Sociales en general y su investigación no pasa desapercibida.





Fuente: <https://images.app.goo.gl/rj1Np3SCS3cqUwrd9>

“La interacción social en un fenómeno social dentro de un marco espacio-temporal configurado por la cultura”

Vazquez (2002)

En cada disciplina el interés radica en diferentes factores de la vida cotidiana de las personas, estudiados según sus bases epistemológicas y metodológicas. Marc y Picard explican que en dichas disciplinas o campos de las ciencias humanas, están viendo la importancia de atender desde su enfoque la interacción como un punto de interés. En algunos casos, como en la psicología social, esta atención es dominante, y en otros, como en el de la sociología, ha consistido en aproximarse a lo microsociológico; en el campo de la lingüística, consiste en atender las interacciones del lenguaje. Así, el punto de convergencia de todas ellas, es la perspectiva interaccional. Según Vazquez (2002): “La interacción social en un fenómeno social dentro de un marco espacio-temporal configurado por la cultura. Lo cual conlleva códigos y rituales sociales; además, inscrito en una institución que determina modelos de comunicación, roles, valores y finalidades.”

Se define como interacción al fenómeno por el cual los seres humanos se relacionan entre ellos, esta establece la posterior influencia social que es recibida por cada persona. Por lo tanto, la interacción social se entiende como el vínculo que existe entre las personas y que son fundamentales para el grupo, de tal forma que sin ella la sociedad no funcionaría.

### Elementos que Componen la Interacción Social

- **La relación en razón del status:** Es la relación entre las posiciones sociales, el vínculo de la situación o el puesto que ocupa el individuo dentro de la sociedad con relación de unos de otros. Además, se aplica a las asociaciones entre grupos, categorías, organizaciones, clases.
- **La relación en virtud del rol:** Se refiere a la interacción funcional recíproca que sucede cuando los individuos desempeñan al mismo tiempo sus roles sociales complementarios. Así, los roles de distintas personas se enfrentan y se vinculan, como las relaciones entre padre-hijo, amigo-amigo o vendedor-cliente.
- **La relación en virtud del proceso:** Son unas ciertas formas básicas de interacción social. El término proceso determina una serie repetida de operaciones. Estos procesos básicos de interacción social son: la cooperación, la asimilación, el conflicto, la competición, la acomodación y la obstrucción.

Sin duda, la interacción social es base fundamental de la sociedad, su dinámica posibilita la articulación de ideas y expectativas de cada ser humano y su ámbito social.



## Habilidades sociales

Las Habilidades Sociales es un tema también de relevancia para la Psicología, el desarrollo de las mismas enriquece las interacciones sociales y por tanto la convivencia en general, minimizando la probabilidad de conflicto, y ante el mismo dota a la persona de las herramientas psicomocionales para afrontar la situación de la mejor manera.

*“Conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas”*

V. Caballo (1991)

Este concepto de habilidad social o una competencia social tiene como característica que se han dado numerosas definiciones, no habiéndose llegado, todavía, a un acuerdo explícito sobre lo que constituye una conducta socialmente habilidosa. Ortego y otros refieren que definir que es una habilidad social resulta difícil por dos razones:

- 1) Dentro del concepto de habilidad social se incluyen muchas conductas y
- 2) Las distintas habilidades sociales dependen de un contexto social, el cual es muy variable.

Sin embargo, de manera general las Habilidades Sociales como conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Las Habilidades Sociales permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, hacen mejorar las relaciones interpersonales y conseguir que los demás no impidan lograr los objetivos.

Caballo(1991) define las habilidades sociales como aquel: *“Conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas”* (p.407).

## Tipos de habilidades sociales

Según V. Caballo (1991) realiza la siguiente clasificación sobre tipos de Habilidades Sociales.

### Habilidades Sociales básicas

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Realizar un cumplido.

### Habilidades Sociales Complejas

- Empatía. Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.
- Inteligencia emocional. La inteligencia emocional es la habilidad social de una persona para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1990).
- Asertividad. Habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.
- Capacidad de escucha. Ser capaz de escuchar con comprensión y cuidado, entendiendo lo que la otra persona quiere decir y transmitiendo que hemos recibido su mensaje.
- Capacidad de comunicar sentimientos y emociones. Poder manifestar ante las demás personas nuestros sentimientos de una manera correcta, ya sean positivos o negativos.
- Capacidad de definir un problema y evaluar soluciones. Habilidad social de una persona para analizar una situación teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades de cada uno.
- Negociación. Capacidad de comunicación dirigida a la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.
- Modulación de la expresión emocional. Habilidad de adecuar la expresión de nuestras emociones al entorno.
- Capacidad de disculparse. Capacidad de ser conscientes de los errores cometidos y reconocerlos.
- Reconocimiento y defensa de los derechos propios y de los demás. Habilidad de ser

consciente de nuestros derechos y los de los demás y defenderlos de una manera adecuada.

### Cuadro comparativo entre personas con conductas socialmente habilidosas y las que poseen baja habilidad social

ALTA HABILIDAD	BAJA HABILIDAD
Expectativas mas precisas sobre la conducta de otra persona	Mas autoverbalizaciones negativas
Expectativas de consecuencias mas positivas	Mas ideas irracionales
Mayor probabilidad de que ocurran consecuencias favorables	Mayor probabilidad de que ocurran consecuencias desfavorables
Mas autoverbalizaciones positivas	Evaluación de las situaciones poco favorables como mas legitimas
Visión de las situaciones desde múltiples perspectivas	Mayor recuerdo de la retroalimentación negativa que de la positiva
Mas tolerantes con los conflictos	Patrones patológicos de atribución de los éxitos y los fracasos
Mayor conocimiento del contenido asertivo	Deficiencias en la descodificación de los mensajes a partir de la comunicación no verbal
Confian mas en patrones internos que en externos para la resolución de problemas	Menos confianza en si mismos

Fuente: <https://images.app.goo.gl/KLxU8J6mGsifEC2BA>

## Referencias bibliográficas

Aproximación y revisión del concepto «competencia social» por Noelia LÓPEZ DE DICASTILLO RUPÉREZ Concha IRIARTE REDÍN M.<sup>a</sup> Carmen GONZÁLEZ TORRES Universidad de Navarra 2004

Caballo V.E. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid Siglo XXI. Ediciones. 1993.

CATEDRÁTICA: M.A. María Antonieta Reyes Reyes d Marín MAESTRANTES: María del Carmen Enríquez Arenas Julia Nataly Villagrán Rodríguez Sulma Rosmery Martínez López Elodia Mireya Quiñonez Grisolía Noelia Odalis de León Méndez Nardi Melina León de León Coatepeque Quetzaltenango, agosto 2016.

Conducta prosocial y psicología positiva Prosocial behavior and positive psychology Walter Arias Gallegos\* Psicólogo. Docente Investigador de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú, 2015.

Davis F. La Comunicación no Verbal. Madrid, Alianza Editorial, 1998.

Fundamentos de la comunicación DIONNE VALENTINA SANTOS GARCIA Red Tercer Milenio, 2012.

Jaume Llacuna Morera Doctor en Filosofía y letras Jefe del Área de Información y Documentación Laura Pujol Franco Licenciada en Psicología CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO 2004

Mariana Beatriz López, Centro Interdisciplinario de Investigación en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME), Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET); Vanessa Arán Filippetti, CIIPME, CONICET; María Cristina Richaud, CIIPME, CONICET, 2014.

Moñivas. A (1996). Cuadernos de Trabajo Social n~ 9 Págs. 125 a 142 Ed. Universidad Complutense. Madrid

Ramírez Vázquez, Vanesa Aidée Reseña de "La interacción social. Cultura. instituciones y comunicación" de Edmond Marc y Dominique Picard Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, vol. VIII, núm. 15, junio, 2002, pp. 162-165 Universidad de Colima Colima, México

RECUPERADO

DE

[https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_07.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf)

María del Carmen Ortego Maté; Santiago López González; María Lourdes Álvarez T rigueros.





RECUPERADO DE

<https://www.rafaelbisquerra.com/competencias-emocionales/competencia-social/#:~:text=La%20competencia%20social%20es%20la,actitudes%20prosociales%2C%20asertividad%2C%20etc.>

Robbins, S. & Coulter, M. (2011) *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A.

TEORÍA DEL APRENDIZAJE TEMA: "Estimulación del Comportamiento Pro social

Última edición: 5 de julio de 2020. Cómo citar: "Empatía". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/empatia-2/>. Consultado: 11 de diciembre de 2020. Fuente: <https://concepto.de/empatia-2/#ixzz6gl8mCpym> Fuente: <https://concepto.de/empatia-2/#ixzz6gl7bS2bL>



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica