

# El desenvolupament de les habilitats socials com a estratègia per aconseguir millorar en la nostra feina diària.

Lorena Montserrat Gala; Ana María Montserrat Gala; Carlos Martínez Peña  
Vall d'Hebron Barcelona Hospital Campus:

## INTRODUCCIÓ

Les habilitats socials ens ajuden a entendre i expressar els sentiments, necessitats i opinions. Encara que hi ha persones que de manera innata poden tenir facilitat, treballar per aconseguir la millor manera d'adreçar-se a la ciutadania i als companys de feina és molt important.

## OBJECTIU

- Mantenir o millorar relacions laborals i personals.
- Fomentar i guanyar autoestima.
- Contribuir a conuiu adequadament amb els nostres companys, familiars i amics.

## MATERIAL I MÈTODE

Realització d'un curs teòric i pràctic per identificar els aspectes més rellevants dels sistemes que conformen la comunicació, tant verbal com no verbal. Realitzar grups de treball i plantejar situacions que mostren les avantatges en el nostre entorn laboral: noves incorporacions, implantació de nous sistemes d'informació, renovació de circuits, etc.

El curs formació presencial estaria dividit en els següents punts fent èmfasi en la comunicació verbal i no verbal.

### Comunicació no verbal

**La mirada:** Mantenir el contacte visual ens ajuda a saber si el nostre interlocutor està entenent o no el missatge. Ens ajuda a comprendre l'estat emocional de la persona així com adequar la nostra mirada a la situació.

**El somriure:** Eina poderosa que ens ajuda a empatitzar amb els demés i a l'hora generar una atmosfera positiva.

**Gestos:** Han d'acompanyar al nostre discurs per tal que la comunicació sigui coherent.

**Postures del cos:** Ús correcte de les distàncies interpersonals. Procurar no incórrer en postures de tancament.

### Comunicació verbal

**Assertivitat.** Tractar de ser assertiu expressant les nostres opinions, sentiments i necessitats, respectant i acceptant les opinions dels demés.

**Escolta activa:** Cal tenir una mentalitat oberta, aplicant el positivisme i analitzant allò exposat des d'un punt de vista pràctic. Concentrar-nos en el que el usuari ens diu i interpretar les manifestacions. A més a més, practicar la capacitat d'anticipar-nos mentalment al punt final de la situació i controlar les pròpies emocions.

## RESULTATS

1.- Els treballadors que entrenen aquestes habilitats aconseguixen més informació sobres les necessitats i expectatives de l'interlocutor que tenen a l'altre banda del taulell, i per tant, tenen més probabilitats d'èxit en les seves actuacions.

2.- Facilita la resolució de conflictes entre persones i ajuda a incrementar les bones relacions laborals

Montserrat, L. (2023) "Gestos".

## GESTOS

Han d'acompanyar al nostre discurs per tal que la comunicació sigui coherent.



Montserrat, L. (2023) "Mirada".

## MIRADA

Eina que ens ajuda a comprendre l'estat emocional de la persona així com adequar la nostra mirada a la situació.



## CONCLUSIONS

En resum, les habilitats socials ens ajuden a comunicar-nos d'una manera més hàbil, tant amb els pacients i/o familiars com als nostres companys de feina, i a la vegada, d'una forma adequada a cada situació.