

HABILIDADES

BLANDAS

N° 1

Enero 2015

HB



¿ Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden?



## ¿Qué son las habilidades blandas?

Las denominadas **habilidades blandas** son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de este, o incluso a la vida diaria.

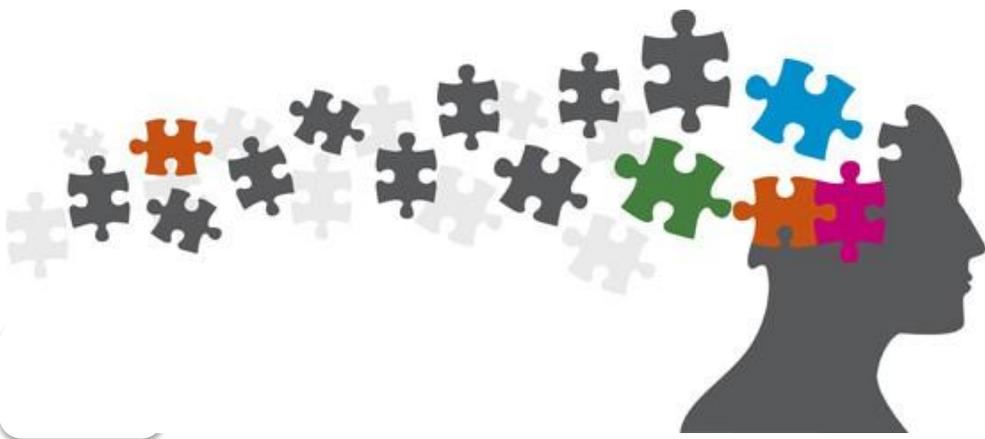
No son sólo un ingrediente en particular, sino que son el resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás y otros factores que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

Por lo anterior es que las habilidades blandas tienen relación con lo que se conoce como inteligencia emocional; la relación y comunicación efectiva se ve afectada principalmente por la capacidad de conocer y manejar las emociones, tanto en nosotros mismos como en los demás. También se puede utilizar el término de "competencias interpersonales" para agrupar a estas habilidades en una persona.

Otra forma de enfocarlo, es diferenciar estas características de lo que se conoce como las **habilidades duras**; estas últimas tienen relación con los requerimientos formales y técnicos para realizar una determinada actividad. Por ejemplo conocer los procedimientos y modo de operación de una máquina en una fábrica, es parte de las habilidades duras de una persona.

Es importante también no idealizar las diferentes capacidades o habilidades de cada quien; para algunas labores o funciones las habilidades blandas tienen una gran importancia (por ejemplo para aquellos trabajos donde hay una relación directa con el público, o donde se requiere de mucha interacción con otras entidades, departamentos o personas), mientras que otros trabajos centran sus requerimientos más bien en las habilidades "duras" del candidato (por ejemplo, un programador de computadoras). Cada persona, de acuerdo a sus características y preferencias, se verá más a gusto en una posición acorde a su set de habilidades.

En cualquier caso, tanto las habilidades blandas como duras pueden ser desarrolladas. En el caso de las habilidades duras el asunto es evidente - por ejemplo basta con leer el manual de funcionamiento de una máquina o dispositivo para desarrollarlas en un cierto ámbito- mientras que las habilidades blandas requerirán de la voluntad para poner más atención en la forma en que nos relacionamos con los demás.



Dirigir a otros para lograr objetivos es uno de los desafíos más importantes que asumen las personas cuando llegan a ocupar cargos de supervisión.

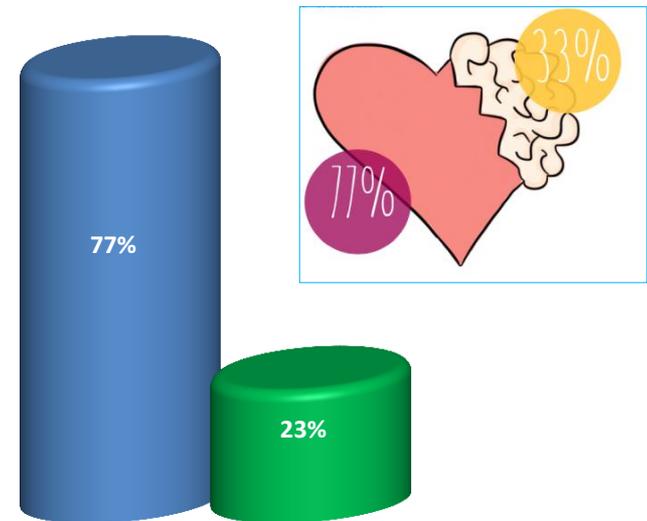
En su carrera profesional, las personas cuentan con conocimientos y habilidades derivadas de su preparación técnica y académica y, como resultado del buen desempeño en la aplicación de esos conocimientos, es que ascienden en las organizaciones. Sin embargo, el éxito en el ámbito ejecutivo requiere de otras competencias, relacionadas con las denominadas “habilidades blandas”.

El conocimiento de habilidades duras son esenciales en la etapa de inicio de la vida laboral.

Para ascender y crecer, no son suficientes. Se requiere el dominio de habilidades directivas, que son transversales e indispensables para las personas que ocupan cargos en que, lo más importante, es la capacidad para desarrollar a otros.

## Cuociente del éxito directivo

■ Habilidades emocionales ■ Aptitudes intelectuales



## Las cuatro etapas del aprendizaje

El aprendizaje de una habilidad tiende a seguir cuatro etapas generales.

Mientras lee estos párrafos, piense de qué manera el aprendizaje de una habilidad, como la de conducir un vehículo, bailar, andar en bicicleta, practicar un deporte, etc. encaja en este marco.

Este proceso es sumamente útil porque podemos ponerlo en práctica cuando se nos plazca y de esa manera generar constantemente nuevas competencias.



1

Incompetencia  
Inconsciente

2

Incompetencia  
Consciente

3

Competencia  
Consciente

4

Competencia  
Inconsciente

La primera etapa recibe el nombre de **INCOMPETENCIA INCONSCIENTE**:

No sólo ignora usted lo que ha de hacer, sino que tampoco tiene ninguna experiencia de ello. Esta es la etapa de la 'ignorancia dichosa'.

Se puede comparar con la ceguera. No sé... y no sé que no sé.

No sabemos que no poseemos alguna competencia. Aquí podrían estar también a los que denominamos "analfabetos emocionales"



Ejemplo: un hombre ha vivido toda su vida en la punta de un cerro y no conoce los automóviles, por lo tanto no sabe que no sabe manejar un automóvil; simplemente no sabe que existen, por lo tanto, tampoco sabe que no sabe conducirlos.

La segunda etapa es la de la **INCOMPETENCIA CONSCIENTE**:

### Ahora sé que no sé

En esta etapa es cuando la persona se da cuenta que hay cosas que no sabe y toma la decisión de seguir adelante con el aprendizaje o sencillamente prefiere no avanzar y quedarse sin saber.

En la mayoría de los casos...abandonamos la idea de aprender de todo lo que llega a nuestros sentidos.

Si ha tomado la decisión de seguir adelante con el aprendizaje, ha empezado usted a hacerlo y no tardan en surgir los problemas. Esta etapa exige toda su atención consciente.

Es la más incómoda, pero también es la etapa en que más aprende.

Si la etapa de la incompetencia consciente se hace demasiado larga o demasiado incómoda, puede desalentarse, y por eso es importante dividir la habilidad en fragmentos manejables y motivar al aprendiz a continuar con el aprendizaje con metas razonables.



Ejemplo: El hombre que vivió siempre en el cerro un día resuelve bajar a la civilización y se encuentra con los automóviles, inmediatamente se da cuenta de que hay personas conduciéndolos pero él no posee esa competencia.  
Ahora sabe que no sabe conducir un automóvil



A continuación se llega a la etapa de la **COMPETENCIA CONSCIENTE**:

En la que usted es capaz de hacerlo, pero aplicando atención y concentración.

A medida que vamos adquiriendo una competencia necesitamos estar conscientes de cada cosa que hacemos para afianzar dicha competencia.

Cada paso es internalizado y transmitido al cerebro, para que retenga la técnica y luego vuelva a repetirla.



**3**  
**Competencia  
Consciente**

Ejemplo: cuando el hombre que bajó del cerro empieza a aprender a manejar y se lanza a sus primeras prácticas se dice a sí mismo: “aprieto el embrague, pongo primera, miro por el espejo, giro el volante y voy soltando despacio el embrague para que el auto no se apague”.

Es un proceso consciente que debe hacer para una operación que toma solo pocos segundos.

Es posible que nuestro amigo que está aprendiendo a manejar, transpire y se agote mentalmente con tantas cosas que debe procesar y aplicar al mismo tiempo, es posible también que desee que la radio esté apagada y que nadie le hable o lo distraiga.

Por último, está la etapa de la **COMPETENCIA INCONSCIENTE**:

La habilidad se convierte en una serie de hábitos automáticos y su mente consciente queda en libertad para desarrollar otras actividades simultáneamente.

No sabemos que poseemos una competencia; o mejor dicho, no nos damos cuenta que poseemos una competencia y la desarrollamos de manera automática.

Cuando la competencia es incorporada en el inconsciente su aplicación surge en forma instintiva, casi sin pensar, automáticamente. Los demás pueden llegar a pensar que esa habilidad es innata.



Ejemplo: Nuestro amigo del cerro ya sabe manejar, ahora es capaz de conducir un vehículo con gran destreza, reaccionar ante situaciones de peligro sin ni siquiera darse cuenta que está apretando el freno, puede escuchar música mientras conduce y hasta “tararear” la canción sin “estresarse” y sin perder el control sobre el manejo y hasta puede mantener una conversación mientras conduce.

Ya no transpira ni se estresa, hace un cambio, gira en una esquina controlando todos los espejos y no se percata de ninguna de estas acciones.

# Curva de aprendizaje



*Practicar muchas veces hasta hacerlo mecánico, automático, instintivo...  
**inconsciente***

## ¿ Y luego qué?

En la cuarta etapa, cuando soy inconsciente de mi competencia, se corre el riesgo de volver nuevamente a la ceguera por la soberbia que nos genera el pensar que ya lo sabemos.

Esta inconsciencia puede llegar a ser peligrosa, ya que no nos pone en alerta y fácilmente podemos distraernos.

En nuestro cuento acerca del proceso de aprendizaje en la conducción de un vehículo, cuando ya manejo sin estar consciente de que estoy manejando, corro el riesgo de pensar que puedo hacer otras cosas simultáneamente y dejo de estar consciente de la conducción. Por ejemplo, hablar por teléfono o revisar el whatsapp , incluso...responderlo. El riesgo puede ser mortal.

Existe la oportunidad de transformarse en un maestro en la aplicación de la competencia adquirida, mejorándola y reinventándola, sin caer en la soberbia o ceguera del experto.

La mejor forma de hacer esto es enseñando a otros la competencia adquirida, no desde el marco teórico o pontificando, si no desde el mismo proceso de aprendizaje propio.



## Aprender en “gerundio”

El *gerundio* es una conjugación del verbo que demuestra una acción. En términos sencillos, algunos ejemplos

Cantar...cantando

Correr...corriendo

Cocinar...cocinando

Es el verbo llevado a la acción!!

No basta el conocimiento teórico o académico. Es necesaria la acción. Hacerlo.

Puedo leer muchos libros de tenis, ver videos de tenis, ir al estadio a ver tenis, etc. Mientras no me meta a la cancha a jugar (practicar) tenis, no tengo ninguna posibilidad de aprender tenis.

Lo mismo pasa con las habilidades blandas. Las aprenderé y las incorporaré a mi inconsciente, únicamente si las practico...y mucho.

No aprenderé a ser más empático, a vender, a hablar en público, a tener comunicación efectiva, etc. si no lo practico .





Julio Mujica Leiva:

Director Ejecutivo de Selectum, Consultor de Empresas, MBA, Contador Auditor, Grafólogo, PNL, Coach.

Creador del modelo TRAS, autor del libro "En el nombre de las VENTAS (Metodología V.E.N.T.A.S.)

Profesor de post grado en estrategias, marketing, ventas y habilidades directivas

[jmujica@selectum.cl](mailto:jmujica@selectum.cl)

 [@juliomujical](https://twitter.com/juliomujical)



[www.facebook.com/selectum](https://www.facebook.com/selectum)



[@selectumChile](https://twitter.com/selectumChile)



[www.selectum.cl](https://www.selectum.cl)

**selectum**  
MEJORES PERSONAS

Curso para equipos de trabajo



Desarrollo de habilidades directivas