

## PROGRAMAS DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL

Rita Ros Pérez- Chuecos\*  
Universidad de Murcia

**Resumen:** El presente estudio analiza descriptivamente la necesidad y relevancia de trabajar los programas de habilidades sociales para la inserción laboral de los colectivos en riesgo de exclusión social. El empleo tiene como función principal la integración de las personas en la comunidad y las habilidades sociales son un factor relevante.

La interacción social de las personas nos indica que un alto porcentaje de nuestro día a día estamos en continua comunicación con las personas y que constantemente interaccionamos con ellas. En este sentido las relaciones sociales positivas son una de las mayores fuentes de bienestar social.

Las habilidades sociales se recogen como una herramienta de trabajo que debe de ser abordada paralelamente en los procesos de inserción laboral, no solamente para la inclusión de las personas en el ámbito laboral sino también en el entorno social como base fundamental para la competencia social.

**Palabras clave:** habilidades sociales, competencia social, inserción laboral, programas de intervención.

### 1. Introducción

En la actualidad las habilidades sociales están en auge. La mayor parte del tiempo lo pasamos interaccionando con otras personas y en diferentes escenarios sociales. La comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana. Las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar una tarea interpersonal. Al mismo tiempo, es necesario abordar la relación de la competencia social y su contribución en la competencia personal puesto que hoy en día el éxito personal y social parece estar más relacionado con la sociabilidad y las habilidades interpersonales del sujeto que con sus habilidades cognitivas e intelectuales.

Aunque existan numerosas definiciones sobre qué son las habilidades sociales, todavía hay problemas para definir una conducta socialmente habilidosa. Para muchos autores (Caballo, 1993; Hundert, 1995) estas habilidades pueden denominarse con otra terminología: habilidades de inter-

\*Rita Ros Pérez- Chuecos, Profesora secundaria y profesora contratada Universidad de Murcia. Alumna doctoranda, [rita.ros@um.es](mailto:rita.ros@um.es).  
**Breve curriculum:** Diplomada en Educación Social. Licenciada en Pedagogía. Máster Universitario en Investigación en Educación Infantil y Educación Primaria. Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional, Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas en la especialidad de Formación y Orientación Laboral y Máster en Gestión de Recursos Humanos, trabajo y organizaciones.

acción social, interpersonales, de relación interpersonal, destrezas sociales, habilidades de intercambio social, conducta interactiva, conducta interpersonal, conducta socio-interactiva, intercambio social, entre otros. En definitiva las habilidades sociales son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. He aquí algunas definiciones de habilidades sociales:

Caballo (1986): conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Kelly (1982): un conjunto de conductas identificables, aprendidas, que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente. Monjas (1993): las habilidades sociales son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. En este sentido: Hargie y Saunders (1981) establecen las habilidades sociales como un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y están bajo el control del individuo.

Las habilidades sociales son específicas de la situación concreta en la que nos encontremos. Ninguna conducta en sí misma es o no socialmente habilidosa, sino que depende del contexto, de la situación y de sus reglas, de las personas con las que se interactúa, del sexo, de la edad, de los sentimientos de los otros, etc., es decir, son influenciadas por las características del medio y por la persona que interactúa. La necesidad de abordar las habilidades sociales de forma paralela en los procesos de inserción laboral conlleva dotar a las personas de las competencias necesarias para identificar, elegir y reconducir alternativas formativas y laborales.

## **2. Las habilidades sociales como base de la competencia social**

Las personas se encuentran en continua relación. Según el contexto en el que se desarrollen las situaciones interpersonales, habrá que poner en marcha unas determinadas habilidades sociales, de tal manera, que se va aprendiendo lo que es socialmente válido y lo que no lo es, este aprendizaje se ha venido llamando competencia social. Trianes et al (2000) exponen que las habilidades sociales son componentes de la competencia social, que implica una evaluación de las capacidades del sujeto para alcanzar resultados positivos y una adaptación social saludable, donde la autovaloración del propio sujeto incrementa su autoeficacia generando expectativas de éxito sobre su conducta social. Goleman (1996) afirma que la competencia social “es un tipo de inteligencia personal o emocional que no tiene por qué ir asociada a la competencia intelectual”.

En este sentido la competencia social se va a desarrollar a través de la mejora de las habilidades sociales basándose en unos valores determinados. Tal y como afirma Gil y García (1993). La competencia social se basa en el desarrollo de las habilidades sociales y es la capacidad de actuar

con coherencia, respondiendo a lo que los demás esperan de uno mismo, permite hacer valer los derechos propios sin negar los derechos de los demás, expresando los sentimientos sin ansiedad.

Estas nos permitirán fomentar la responsabilidad social de las personas. Términos complejos que precisan de una clarificación conceptual. Por responsabilidad social se entiende la capacidad de reconocer las necesidades de las otras personas y responder a ellas. Para ello es necesario intervenir y participar lo mejor posible dentro de un grupo, entendiendo que lo mejor para uno mismo no siempre es lo mejor para el grupo y viceversa. Este compromiso conlleva la satisfacción personal de la persona, bienestar personal que se consigue con el entrenamiento de las habilidades sociales.

Autores como Trianes *et al* (2000) se centran en la necesidad de las habilidades sociales para facilitar o mejorar un conflicto. Estas permiten resolver una situación social de una manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en que está..., de tal manera, que resultan comportamientos facilitadores para resolver conflictos. Monjas(2000) recoge la necesidad de trabajar las habilidades sociales para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente, ya que cuando las relaciones con los iguales son positivas implican cierto grado de responsabilidad.

Las habilidades sociales como son “...conductas que se manifiestan en situaciones interpersonales, son aprendidas y por tanto, pueden ser enseñadas... estas conductas no deben impedir al otro interlocutor la consecución de sus propias metas, excluyendo los métodos de coacción, chantaje o violencia... deben estar bajo el control de las personas, excluyendo acciones fortuitas, casualidades y acciones no deseadas...”

Las habilidades sociales son relevantes en la adaptación social del sujeto a su ambiente, ya que el individuo desarrolla una interacción positiva con sus iguales y con las personas adultas. Si las habilidades sociales han sido desarrolladas adecuadamente, las relaciones con los demás son reforzantes, por tanto, se asocia al éxito personal y social, adquiriendo un mayor conocimiento de sí mismo y de los demás (Vallés, 1996). Las habilidades sociales, según Caballo (2002), deben considerarse en un marco cultural determinado, y van a ser distintas según sea la edad, el sexo, la clase social y el nivel educativo, de tal manera, que no hay una forma de comportarse correctamente que sea universal.

### **3. Programas de entrenamiento en habilidades sociales**

Existen infinidad de programas de habilidades sociales. Todos ellos están encaminados adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social. Todas ellas necesarias para la relación e interacción con las personas. Entre los más significativos destacan:

Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales de Caballo (2002). Este autor defiende que el entrenamiento de las habilidades sociales se compone de una serie de procedimientos...dirigidos a incrementar la capacidad del individuo para implicarse en las relaciones in-

terpersonales de una manera socialmente apropiada. Los procedimientos o “paquetes” de entrenamiento de las habilidades sociales según este autor son: 1) Ensayo de conducta: o representación de papeles “role playing”. 2) modelado, 3) reforzamiento, 4) retroalimentación, 5) instrucciones, 6) aleccionamiento y 7) tareas para casa.

Programa de intervención para la mejora de habilidades socio-personales de Sureda (2001). Es un programa de intervención cognitivo-constructivista, centrado en la mejora del autoconcepto. En cuanto a la metodología: Utiliza sobre todo, técnicas psicológicas, como la instrucción, el modelado o la demostración, el ensayo de conducta, el refuerzo y la retroalimentación y las tareas para casa, la modificación de distorsiones cognitivas; y técnicas pedagógicas, como son, el aprendizaje cooperativo, la técnica de dinámicas de grupo, procedimientos didácticos específicos, estrategias de tutor-compañero, estrategias de control del entorno de clase, diálogo entre el profesor y el alumno.

El Programa Conductual Alternativo (PCA) de Verdugo (1996) desarrolla un manual de instrucciones, una lista de objetivos, fichas de trabajo, hojas de registro y gráficas de evolución del alumno en su programa. Define una serie, de objetivos generales con los que trabaja unas determinadas habilidades sociales sobre las que trabaja de manera práctica.

Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social de Monjas (1993). Es un programa cognitivo-conductual de enseñanza sistemática de las habilidades sociales, a través de personas o actividades significativas de su entorno social, promoviendo la competencia social. Está destinado a promover la competencia interpersonal en la infancia y la adolescencia. Se recogen 30 habilidades sociales agrupadas en seis áreas 1) habilidades sociales básicas, 2) habilidades para hacer amigos y amigas, 3) habilidades conversacionales, 4) habilidades relacionadas con emociones y sentimientos, 5) habilidades de solución de problemas interpersonales y 6) habilidades de relación con los adultos, que se abordarán a través de instrucción verbal, dialogo y discusión, modelado, práctica, feedback- refuerzo y tareas para casa. Estas mismas autoras trabajan a través del “Programa de Enseñanza de Habilidades de Inserción Social” (PEHIS), la competencia social en el ámbito escolar y familiar, que pretende la enseñanza sistemática de las habilidades sociales a través del entorno social del escolar. Es un programa centrado en los comportamientos sociales manifiestos (conducta verbal, comunicación verbal), en los comportamientos cognitivos (autolenguaje o autodiálogo), y en comportamientos afectivos (expresión de emociones).

Kelly (2000), realiza el trabajo para sujetos tratados individualmente y en grupo, promueve la generalización de la mejoría de las habilidades sociales al medio ambiente natural. Descompone las habilidades sociales en sus conductas componentes, una vez descompuestas éstas, se van tratando cada componente conductual en diferentes sesiones del entrenamiento. *Gil y García (1993)*, se caracterizan por intentar desarrollar conductas alternativas a las que posee el sujeto. Considera a los sujetos son agentes activos de cambio. Los entrenamientos de habilidades sociales como procedimientos psicoeducativos en formación. *Moraleda (1998)*, intenta buscar un clima de confianza con los adolescentes haciéndoles partícipes de sus objetivos. Intenta mejorar la autoestima social y la conciencia moral de los adolescentes, para solucionar sus problemas de una manera adecuada, desarrollando estrategias de cooperación y ayuda interpersonal.

El programa de desarrollo de habilidades sociales “vivir con otros” de Arón y Milicic (1992) quiere mantener las condiciones necesarias para que el profesor mejore su autoestima, al tiempo desea establecer puentes que hagan que los alumnos se entiendan. Establece doce unidades educativas para el desarrollo de las habilidades sociales en los niños. El modelo de intervención en valores de Goñi (1996) habla de estrategias, métodos y recursos de intervención educativa en valores, y propone un esquema de intervención basado en la clarificación de los valores. Anaut et al. (2002) son realizar verbalizaciones sobre las situaciones familiares y personales de los niños y niñas, ver sus preferencias y su personalidad, que sean capaces de definir la propia imagen, “éste soy yo”, la expresión de los sentimientos, compartir y vivir las diferencias y hablar de los problemas. El programa de intervención social a través del juego de Hernández y Rodríguez (2000) plantean una serie de juegos y actividades para mejorar la dinámica de grupo, para lo que promueven juegos dirigidos a las dinámicas de integración, de cooperación, de atención y de memoria, de fluidez, de empatía, de expresión, de percepción y de confianza.

### **Programas de entrenamiento de habilidades sociales aplicado a la inserción laboral**

En el ámbito de la inserción laboral las habilidades sociales son muy importantes. Es necesario su adquisición para las personas en el ámbito laboral. Algunos de los programas que se abordan son:

Programa de orientación al Trabajo (POT) de Verdugo (1996). Este programa sistematiza el currículo y actividades de entrenamiento para la formación profesional, prelaboral u ocupacional de distintas personas, pero con un énfasis especial en los colectivos de individuos con discapacidad y en situaciones de desventaja social. Es una herramienta eficaz para iniciar y mantener la preparación para el empleo de las personas con dificultades de adaptación. La investigación y la amplia experiencia de aplicación de los programas permite avalar su contribución a la mejora de la integración sociolaboral de adolescentes y adultos con dificultades de adaptación y discapacidad, proporcionándoles competencias funcionales para el empleo y para la inserción personal en la comunidad.

Existen investigaciones que abordan la necesidad de abordar las habilidades sociales para la inserción laboral. Principalmente se centran en desarrollar un programa de estudios basado en el análisis de las necesidades formativas de los alumnos en relación con los perfiles laborales requeridos por el puesto de trabajo. Entre los módulos de carácter teórico-práctico que incluye el desarrollo de valores y las habilidades emocionales. Cajide (1994) realiza un estudio en donde analizar las competencias adquiridas en la universidad y las habilidades requeridas por los empresarios. En esta investigación se analiza la transición al empleo en términos de contenidos requeridos, habilidades y ciertas variables relacionadas con el trabajo en un enfoque comparativo entre los graduados universitarios y los directivos de empresas. La base de datos es amplia, la muestra cuenta con 304 graduados universitarios con experiencia laboral y otra de 164 empresas de Galicia.

Gil (2007) realiza una evaluación de las competencias laborales en los procesos de gestión de recursos humanos ubicándose tanto en la selección de personal como en la gestión del desempe-

ño. En este artículo se revisa el concepto de competencias, el sentido y utilidad de la evaluación de competencias en las organizaciones.

#### 4. Conclusión

Las personas que tienen déficits o problemas en su habilidad social no adquieren la competencia social por la simple exposición al comportamiento de personas socialmente hábiles, sino que para que esto se produzca, se necesita una intervención directa y sistemática. Las habilidades sociales no mejoran por la simple observación ni por la instrucción informal, sino que necesita una instrucción directa, es decir, un entrenamiento en habilidades sociales. Monjas (1993) define el entrenamiento de las habilidades sociales como un conjunto de técnicas conductuales y cognitivas enfocadas a adquirir aquellas conductas socialmente efectivas que el sujeto no tiene en su repertorio, así como a modificar las conductas de relación interpersonal que el sujeto posee, pero que son inadecuadas. Éstas se aprenderán de diversas formas: por reforzamiento directo, aprendizaje por observación o modelado, por el reforzamiento social de nuestros interlocutores y por las expectativas favorables que generan (Vallés, 1996). Estas técnicas se abordan a través del trabajo e implementación de los programas de habilidades sociales.

Estas estrategias metodológicas trabajadas en el entrenamiento de habilidades sociales permite la integración de las personas en su entorno social y laboral. Una persona con una conducta o habilidad adquirida tiene mayor posibilidad de interacción con el exterior y por lo tanto aumenta sus expectativas de encontrar un trabajo.

En la sociedad en la que nos encontramos la integración social se asocia a una ocupación laboral y/o al éxito o reconocimiento social, como pieza fundamental en la vida de las personas. El empleo tiene como función principal la integración de las personas en la comunidad. Por tanto aún hoy, el empleo constituye el tema central de la construcción de las relaciones sociales y de la configuración de los estatus. El trabajo no se puede reducir a un bien económico exterior al que lo ejerce: éste expresa primero la subjetividad de la persona a través de lo que hace, y posteriormente, su pertenencia a la sociedad a través del papel y las competencias que éste le confiere. Por tanto, ya no se puede analizar el trabajo como si fuera un bien escaso para producir cada vez más riqueza. Su papel en el equilibrio de la sociedad es tan importante como sus funciones productivas.

El desempleo aparece como una realidad objetiva: nadie plantearía hoy que éste no existe. El desempleo es hoy considerado como un factor relevante dentro de la sociedad actual. Actualmente debido a la crisis que atraviesa el país y todos los acontecimientos que le rodean existen un alto porcentaje de personas que se encuentran en esta situación y más aún el colectivo objeto de exclusión social: mujeres, jóvenes, discapacitados, drogodependientes y reclusos. Para abordar esta problemática es necesario trabajar programas de entrenamiento de habilidades sociales y habilidades laborales paralelos a los programas de inserción laboral.

## Bibliografía

- Aron, A. M. y Milicic, N. (1996) *Vivir con otros. Programa de desarrollo de las habilidades sociales*. Madrid: CEPE.
- Anaut L.; Bertran, C y Jover, F. (2002) *Valores escolares y educación para la ciudadanía*. Barcelona: GRAO.
- Caballo, V.E. (1986). Evaluación de las habilidades sociales sociales. En Fernandez J. A. CARROBLES (comps.), *Evaluacion conductual: metodología y aplicaciones* (3a edición). Madrid: Pirámide, 1986.
- Caballo, V. E. (2002). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.
- Caballo, V. E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Cajide Val, J. (1994). Análisis factorial confirmatorio de las características de calidad docente universitaria (solución LISREL). *Bordón: Revista de Orientación Pedagógica*, 46, 389-405.
- Gil, F. (2007). *Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Madrid: Fundación Universidad- Empresa y Uned.
- Gil, F. y Garcia, M. (1993) Entrenamiento de las habilidades sociales. En F. J. Labrador, J. AS. Cruzado; y M. Muñoz (eds.) *Manual de técnicas de modificación y terapia de la conducta*. Madrid: Pirámide. (pp. 796-825).
- Goleman, D. (1996) *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Hargie, O., Saunders, C. & Dickson, D. (1981). *Social skills in interpersonal communication*. Londres: Croom Helm.
- Hernández, A., y Rodríguez Mateos, D. (2000). *Las nuevas competencias del profesional de la información: del control de documentos a la gestión del conocimiento*. Madrid, Paidós.

- Hundert, J. (1995). Enhancing social competence in young students. Austin, TX: pro-ed. *MI Monjas y B. González Moreno (1998). Las habilidades Sociales en el Currículo, 146.*
- Kelly, J.A. (1982). Social-skills training: A practical guide for interventions. Nueva York: Springer.
- Kelly, J. A. (2000) Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Bilbao: DDB.
- Moraleda, M. (1998) Educar en la competencia Social. Madrid: Editorial CCS.
- Monjas, I. (1993). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar. Madrid: CEPE.
- Monjas, I. (2000). Las habilidades sociales en el currículo. Convocatoria de Ayudas a la Investigación Educativa del Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE).
- Sureda, I. (2001) Cómo mejorar el autoconcepto. Programa de intervención para la mejora de las habilidades socio-personales en alumnos de Secundaria. Madrid: Editorial CCS.
- Trianes, M. V.; Muñoz, A. M.; Jimenez, M. (2000) Competencia Social: su educación y tratamiento. Madrid: Pirámide.
- Vallés, A. (1996) Las habilidades sociales en la escuela. Una propuesta curricular. Madrid: EOS.
- Verdugo, M.A. (1996). *Programas conductuales Alternativos: Habilidades Sociales*. Madrid: MEPSA