Las habilidades sociales aplicadas al ámbito social.

Radeva Yankova, Petya. petya1486@gmail.com

Resumen:
El "Proyecto de perfeccionamiento o mejora de las habilidades sociales" nace ante la necesidad de emplear un conjunto de habilidades en cuanto a la práctica de los/las Trabajadores/as Sociales. Siendo que el Trabajo Social es el producto de la interacción entre el ser humano y la sociedad y con el fin de generar relaciones interpersonales satisfactorias. Los contenidos clave que se interrelacionan en él son las habilidades sociales como método de mejora de la práctica profesional que además repercuten positivamente en todos los ámbitos de la vida personal. Los objetivos se desarrollan mediante la elaboración de un curso dirigido a los profesionales en el que podrán formarse teórica y prácticamente.

Palabras clave: Habilidades sociales; competencias; comunicación verbal y no verbal; Síndrome de Burnout.

1. Objetivos o propósitos:

Dar a conocer la necesidad de entrenamiento y mejora de las cometencias en materia de habilidades sociales para los profesionales del mundo social, tanto en el ámbito laboral como en el privado.

2. Marco teórico:

Se detecta, mediante el trato directo con los/las profesionales del Trabajo y de la Educación Social que existe un cierto descontento de los prácticos hacia los motivos de seguir en la profesión. La realidad social, la falta de reconocimiento social, los salarios más bajos que en otras profesiones que corresponden al mismo nivel de estudios, son algunos de los motivos que hacen surgir sentimientos negativos en los profesionales. Autores como Rodríguez (2008) se refieren al "cansancio moral", lo que explicaría muy fielmente el concepto al que nos referimos

como síndrome de "burn-out", o lo que es lo mismo, desmotivación, fatiga y falta de interés por la profesión.

Relacionarse con los demás correctamente, sin pasividad ni agresividad, es importante también para los profesionales de la relación de ayuda. Son múltiples los autores, (Caballo, 1988; Roca, 1992; Pelechano, 1999; Kelly, 2000; Arándiga y Tortosa, 2000; Escoda, 2012) que defienden la urgencia y la inminente necesidad del uso de habilidades sociales y centrándose en aspectos motrices y prácticos como son la mirada, el tono de voz y la distancia que hay que guardar. Los enfoques conductistas (los cuáles se consideran útiles a para la mejora del aprendizaje, ya que dan buenos resultados) destacan el dominio de habilidades sociales cuya finalidad es el refuerzo positivo (en el ámbito educativo hablamos de la atención, mientras que en el personal del aprecio de los demás), lo que es equivalente al llamado éxito social. Caballo (1988), subraya la importancia de la asertividad como centro y meta de todas las habilidades sociales. Ser justo y eficaz en las relaciones interpersonales que uno establece es lo que le hace traspasar el éxito social y llegar a la satisfacción ética personal.

La comunicación, siendo uno de los conceptos fundamentales, "es una operación que pone en relación a los sujetos humanos, y consiste en hacer pasar un conocimiento, una información o una emoción de unos a otros, es decir, realizar un intercambio de significaciones" (Grieger, 1975: 126).

Los niveles o grados de comunicación en riqueza o profundidad son (Francia y Mata, 2010: 83):

- Nivel de lo gestual: el saludo, lo que comunicamos de forma estereotipada.
- Nivel circunstancial: se comunica lo externo, cuestiones insignificantes.
- Nivel personal: nos situamos ante el otro dándonos a conocer.
- Nivel personal-íntimo: lo que se cuenta a pocos o en momentos de intimidad (sentimientos, emociones, valoraciones…).
- Nivel íntimo-íntimo: sólo se le comunica a una persona íntima, crea lazos muy sólidos.
- Nivel de feed-back en grupo: decirle al otro o a los otros como se le ve o percibe.

Otra forma de relacionar el conocimiento con la comunicación es la llamada "Ventana de Johari", que consiste en la clasificación de cuatro clases de contenidos en la comunicación:

- Lo conocido por mí y por los demás (área abierta).
- Lo que yo sé de mí y los demás no saben (área oculta).
- Lo que yo no conozco de mí y los demás sí saben (área ciega).
- Lo que ni yo ni los demás sabemos de mí (área desconocida).

El *Síndrome de Burnout* aplicable a todos aquellos profesionales del ámbito social (educadores/as sociales, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, pedagogos/as, maestros/as, profesores/as, etc.) es "la respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por el agotamiento emocional o la pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la despersonalización o desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio y la falta de" (Maslach, 1982: 24). Es, por lo tanto, la competitividad y la inseguridad en el ámbito laboral, las exigencias ambientales, los cambios en las costumbres y el acelerado ritmo de vida, lo que provoca en los individuos, que a la vez son profesionales, angustia, trastornos emocionales, alimenticios y de actividad.

Gil-Monte y Peiró (1999: 221) establecen las características de dicho síndrome:

- Cansancio o agotamiento emocional con progresiva pérdida de energías, desproporción entre el cansancio acumulado y el trabajo realizado, pérdida de la capacidad de disfrutar con las tareas, mayor irritabilidad.
- Despersonalización como actitud negativa hacia los usuarios como mecanismo de respuesta a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza que produce el trabajo continuado con personas que sufren.
- Abandono de la realización personal ya que el profesional se aparta de las actividades familiares, sociales o recreativas.

Según Lázaro (2004: 499), los principales desencadenantes del síndrome de Burnout se pueden agrupar en cuatro bloques:

1) Los relativos a la organización
2) Al propio profesional
3) Los propios de los usuarios y usuarias
4) Las tareas

Al observar dicho cansancio de los/las profesionales aparece la idea de realizar un proyecto que se concreta en la realización de un curso en materia de habilidades sociales para dichos trabajadores. Se trata de dotar de una serie de herramientas a los/las profesionales para que les puedan ser de utilidad en la vida laboral y personal. En base a las aportaciones teóricas, a los instrumentos y al problema detectado (Burnout) se piensa que un proyecto así puede ser útil.

El presente proyecto es una forma de prevenir el desgaste profesional. Los/las destinatarios serán los/las profesionales que ya no pertenecen al sistema educativo como estudiantes, por lo que se les brinda la oportunidad de aprender y, posteriormente, transmitir los conocimientos obtenidos a su lugar de trabajo actual o futuro. Es más, se platea como una idea innovadora, ya que se desconocen precedentes semejantes en otras universidades y se ubica dentro de todo aquello conjunto buenas prácticas en el ámbito del trabajo social.

3. Metodología:

La metodología utilizada es evaluativa, además de ser activa y participativa, ya que los propósitos del proyecto son generar nuevos conocimientos, poner en práctica aquello que ya ha sido aprendido (las habilidades sociales comprendidas como un aspecto social aprehendido) y la comprobación de la perduración en el tiempo de dichos conocimientos.

Se establecen unos criterios específicos mediante los que se garantiza el éxito del proceso.

- Criterio 1: Las sesiones son teórico/prácticas, con lo que garantizamos la adquisición de nuevos conocimientos y el ejercicio de los mismos
- Criterio 2: En tres distintos momentos del proceso se realiza el cuestionario de asersión de Gambrill y es para comprobar la consecución de un aprendizaje significativo.
- Criterio 3: El tipo de destinatarios y el planteamiento voluntario de la actividad brindan la ventaja de la motivación por parte de los/las participantes.

Este programa pretende ser una actividad puntual y complementaria a la formación previa de los/las participantes y se realiza de forma voluntaria. En él se evalúan cada una de las actividades, la secuencia de las mismas y el conjunto del programa.

Más concretamente se trata de una primera sesión en la que se trabaja la introducción teórica, la conceptualización de las habilidades sociales y la necesidad de su uso habitual en la vida profesional y particular. La segunda y tercera sesión tienen un carácter práctico y en ellas se llevan a cabo una serie de dinámicas individuales y grupales para entrenar las habilidades.

Debe ser destacado que los participantes del programa son diplomados/as o graduados/as en trabajo social y los resultados que se obtienen tras su realización benefician a los mismos en cuanto a la intervención y las relaciones a nivel individual y grupal, además de formar parte inevitable de la vida particular y profesional.

4. Discusión de los datos, evidencias, objetos o materiales

Los aspectos que se deben tener en cuenta para el proyecto son los factores de éxito y los factores del riesgo que presenta el mismo.

Como factores de éxito contemplamos la **motivación** previa de los participantes (se realiza una selección previa de los mismos en base a sus expectativas), el **perfil** de los participantes (personas con estudios en ciencias sociales) y la puesta en práctica del proyecto en un **contexto** institucionalizado (da fiabilidad y credibilidad al proyecto).

Los factores de riesgo son la **diversidad** de perfiles de los/las participantes (conflicto de intereses), los **conocimientos previos** en materia de habilidades sociales (predeterminación en cuanto a aquello que se va a realizar, partiendo de una corriente concreta o desprestigiando las actividades grupales como forma de aprendizaje, priorizando el trabajo autónomo y el individualismo) o, en cuanto a la **participación**, no ser personas proactivas y extrovertidas (dificultad para puesta en práctica de las actividades).

Al realizarse actividades que podríamos agrupar dentro de los grandes grupos de la comunicación, la autoevaluación, los sentimientos respecto a la práctica profesional y los procesos por los que pasan los grupos, podemos ver cómo se llega a influir positivamente en cuanto a la motivación (como contrapartida del efecto "Burnout") y en el entrenamiento de las habilidades sociales de los/las participantes.

5. Resultados y/o conclusiones

Los resultados conseguidos por parte de los/las participantes una vez llevado a cabo el programa se evalúan de la siguiente manera:

Para poder comprobar de la forma más objetiva posible si los que forman parte del curso han mejorado sus habilidades sociales tras transcurrir las sesiones dedicadas a ello, se realiza a modo de autoevaluación el cuestionario de aserción de Gambrill y Richey (1975). Se efectuará el cuestionario en la primera sesión del curso, antes de proceder a cualquier tipo de explicación teórica. La segunda vez en la que se llevará a cabo la evaluación será seis meses más tarde, cuando se volverá a enviar por correo el mismo cuestionario para, así, comprobar cómo responden ante las mismas situaciones tras haber transcurrido un tiempo prudente (aprendizaje significativo). Dicho correo debe ser devuelto y se procederá a comprobar las diferencias particulares y absolutas que se pueden observar a partir del cuestionario.

El cuestionario consiste en 40 descripciones situacionales breves a las que cada uno de los participantes valorará de forma individual en una escala de 1 al 5 el grado de ansiedad que experimentan en dichas situaciones y la probabilidad de respuesta. Las puntuaciones bajas en cuanto a la "probabilidad de respuesta"

ponen de manifiesto que la probabilidad de responder asertivamente es alta. La puntuación total puede ser entre 40 (extremadamente tranquilo, extremadamente asertivo) y 200 puntos (extremadamente ansioso, extremadamente falto de asertividad).

El Cuestionario de aserción que se realiza es el elaborado por Gambrill. (De Gambrill, E. D. y Richey, C. A. "An assertion inventory for use in assessment and research". Behavior Therapy, 1975).

Tras la participación en la formación teórico-práctica por parte de los/las profesionales del trabajo social se amplían sus competencias en cuanto a la intervención, reforzando el sentimiento de seguridad y posibilitando el entendimiento de la complejidad de las relaciones interpersonales.

6. Contribuciones y significación científica de este trabajo:

Un proyecto de este tipo tiene una significación formativa y teórica para los profesionales y práctica, para ser aprovechada no solamente en las relaciones interpersonales a nivel laboral, sino también en la vida privada.

Sirve como herramienta a todos aquellos que intervienen en el ámbito de "lo social" y quizá sea extrapolable a otros profesionales e incluso a la población en general, para la mejora de sus competencias en cuanto a las relaciones interpersonales.

Recopila distintas teorías y enfoques de la temática de las habilidades sociales y se centra en el uso y aplicación de las mismas para un grupo profesional concreto como es el de los/las trabajadores/as sociales.

Da inicio a un trabajo de investigación de mayor calado que se está llevando en este momento.

7. Bibliografía

Arándiga, A. V. y Tortosa, C. V. (2000). Habilidades Sociales y autocontrol. Guía Didáctica y Recursos Educativos. Alcoy: Editorial Marfil.

Bandura, A. (2005). The primacy of self-regulation in health promotion. Applied Psychology, vol 54, nº 2.

Bandura, A. y Walters, R. H. (1974). Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. Madrid: Alianza Universidad.

Bernal, A. O. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento: un enfoque necesariamente psicosocial. Psicothema, vol 2, nº 2.

Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI de Alianza editores.

Caballo, V. (1988). Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Valencia: Promolibro.

Escoda, E.(coord.) (2012). Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social. Valencia: Tirant Humanidades.

Gambrill, E. D. (2004). Social skills deficits. Psychopathology in the Workplace: Recognition and Adaptation.

Gambrill, E. D. y Richey, C. A. (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. Behavior Therapy, vol 6, nº 4.

Gil, F. y León, J. M. (1998). Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención. Madrid: Editorial Sintesis.

Gil-Monte, P y Peiró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de psicología, vol 15, nº 2.

Grieger, P. (1975). Caracterología y renovación pedagógica. Valencia: Marfil.

Francia, A. y Mata, J. (2010). Dinámica y técnicas de grupos. Madrid: Editorial CCS.

Kelly, J. A. (2000). Entrenamiento de las habilidades sociales. Bilbao: Desclee De Brouwer.

Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de Burnout) en los trabajadores sociales. Universidad de Huelva: Portuaria, nº 4.

Maslach, C. (1976). Burned-out. Human behavior, vol 9, nº 5.

Maslach, C. Y Jackson, S (1981) Maslach Burnout Inventory. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. Y Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls, (eds), Social Psychology of health and illness. Hillsdale, N.J.:Erlbaum.

Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez-Carvajal, R. y Redonda, E. (2001). La evaluación del Burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Madrid: Ansiedad y estrés.

Pelechano, V. (1999). Habilidades interpersonales: Antecedentes, sentido y operacionalización. Análisis y modificación de conducta. 25 (100).

Roca, E. (2007). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Valencia: Gráficas Papallona.

Soldevila, A., Ramona, G. y Aguilló, M. (2005). Objetivos y contenidos de un programa de educación emocional para personas mayores. Revista iberoamericana de educación, 37.

Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical

exploration. Journal of Social Work Practice, vol. 17, nº 2.