

**INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN ENTRENAMIENTO DE  
HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS, BAJO LA  
PERSPECTIVA DE GÉNERO.**

**PSYCHOSOCIAL INTERVENTION IN SOCIAL SKILLS TRAINING ON  
UNIVERSITY STUDENTS, FROM THE GENDER PERSPECTIVE.**



**UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID**

**Autora: Nura Kayal Kharrat.**

**Tutora: Dra. María Luisa Cuenca Montesino.**

**Trabajo Fin de Máster.**

Máster Universitario en Psicología Social

Universidad Complutense de Madrid

Curso 2018- 2019

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.	¿Qué son las Habilidades Sociales y por qué son Importantes?.....	6
2.2.	Habilidades Sociales en Estudiantes Universitarios.....	7
2.3.	Habilidades sociales en el Mundo Profesional .....	8
2.4.	Habilidades Sociales Bajo la Perspectiva de Género .....	9
3.	METODOLOGÍA .....	11
3.1.	Objetivos.....	11
3.2.	Método.....	11
3.2.1.	<i>Muestra</i> .....	12
3.2.2.	<i>Procedimiento</i> .....	14
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	15
4.1.	Importancia de las Habilidades Sociales .....	15
4.2.	Importancia de Entrenar Habilidades Sociales en Jóvenes Universitarios/as.....	17
4.3.	Importancia de Entrenar Habilidades Sociales Bajo la Perspectiva de Género.....	19
4.4.	Sugerencias de Plan de Intervención .....	20
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	27
6.	DISEÑO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN .....	28
6.1.	Introducción.....	28
6.2.	Objetivos.....	28
6.3.	Metodología.....	29
6.4.	Temporalización .....	30
6.5.	Recursos.....	30
6.6.	Evaluación .....	31
7.	CONSIDERACIONES FINALES .....	31
8.	ANEXOS .....	32
	Consentimiento Informado .....	32
	Plan de Intervención .....	33
8.2.1.	<i>Inteligencia Emocional</i> .....	33
8.2.2.	<i>Comunicación Efectiva</i> .....	42
8.2.3.	<i>Trabajo en Equipo</i> .....	52
9.	BIBLIOGRAFÍA .....	54

## Resumen

Actualmente, nos encontramos en una sociedad llena de cambios a los que necesitamos estar preparados para enfrentarlos. Es muy importante que los/as estudiantes universitarios/as se capaciten en ciertas habilidades sociales para poder llevar a cabo sus futuros trabajos, promoviendo su inserción e integración laboral. Las empresas exhiben una mayor demanda en competencias interpersonales, por lo que es esencial implementar dicha capacitación en el entorno universitario, incorporando la perspectiva de género y teniendo en cuenta el contexto sociocultural. La presente propuesta de intervención psicosocial se realiza desde una metodología cualitativa, utilizando como instrumentos de análisis ocho entrevistas semiestructuradas a profesionales y un grupo de discusión a jóvenes universitarios/as. Los resultados más relevantes muestran que las carencias principales giran en torno a la inteligencia emocional, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, por otro lado, se evidencia la necesidad de incorporar la perspectiva de género para construir relaciones interpersonales sanas e igualitarias, frenar los mecanismos de desigualdad insertos en el entramado social y tener en cuenta la socialización diferencial que ha tenido cada género, promoviendo de este modo un cambio social real.

**Palabras Clave:** HH SS, Universitarios, Género, Intervención Psicosocial, Jóvenes.

## Abstract

Currently, we are in a society full of changes and we need to be ready to face them. It is very important for university students to be trained on certain social skills in order to be able to properly carry out their future jobs, promoting their labor integration. Companies exhibit an increased demand of interpersonal skills, so it is essential to implement such training by incorporating a gender perspective and taking the socio-cultural context into consideration. This psychosocial intervention proposal has been drafted using eight semi-structured interviews to different professionals and a discussion group of young university students. The main results obtained show that it is essential to improve emotional intelligence, communication, teamwork and gender equality. Consequently, it should be possible to establish healthy and egalitarian interpersonal relationships in order to promote a real social change.

**Keywords:** Social Skills, University Students, Gender, Psychosocial Intervention, Youth.

## 1. INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la interacción entre las personas, así como las relaciones sociales, son objeto de investigación de la psicología social (Durán y Lara, 2001). Las habilidades sociales (en adelante HH SS) integran recursos totalmente indispensables que permiten a la persona realizar diferentes actividades que son prioritarias en la vida diaria, como puede ser: la relación con los demás, el trabajo en equipo o desempeñar un papel profesional de calidad.

Los seres humanos, como seres de naturaleza social, se ven involucrados continuamente en relaciones interpersonales, y, como tal, se debe cuidar este aspecto para asegurar un desarrollo y crecimiento personal positivo, que conducirá a un aumento de la calidad de vida. Es por ello por lo que se necesita una intervención psicosocial que permita abordar, tomar conciencia y mejorar la capacidad de relación social. En este sentido, es importante adquirir HH SS (que dependen sobre todo de factores de aprendizaje) que permitan unas relaciones interpersonales satisfactorias.

Las relaciones interpersonales son definidas como la interacción entre dos o más personas con habilidades para comunicarse, escuchar y solucionar conflictos. Para tener unas adecuadas relaciones interpersonales, se deben adquirir destrezas sociales que promuevan la habilidad para comunicarse asertivamente, tener una escucha activa y una buena gestión de conflictos, además de expresarse de manera asertiva (Naranjo, 2008).

El presente proyecto de intervención pretende mejorar las HH SS de los/as estudiantes universitarios/as desde una perspectiva de género. Se intentará demostrar que la mejora de las relaciones de los/as jóvenes repercutirá en otros aspectos de su vida cotidiana, como puedan ser una mayor eficiencia en el trabajo y en lo estudios. En definitiva, esta intervención proporcionará herramientas a los/as participantes que podrán utilizar a lo largo de su trayectoria vital.

¿Por qué es importante trabajar las HH SS en estudiantes universitarios/as? Se ha decidido esta población debido a que los/as universitarios/as representan un sector de la población que deben adaptarse, tras sus estudios, a un nuevo contexto con diferentes exigencias personales, además de necesitar una preparación para desempeñar adecuadamente las destrezas sociales en el entorno laboral, cada vez está más próximo.

Huambachano y Hnaire (2018) desarrollan un programa educativo destinado a mejorar estas habilidades sociales en estudiantes universitarios/as, en el cual utilizaron la Escala de Habilidades Sociales (Gismero, 2000) con 60 estudiantes de Educación Física para probar su efectividad. Este tuvo una duración de cuatro meses y se realizó 3 veces por semana, tanto sesiones individuales como grupales. Estos autores, detectan una notable mejora en los comportamientos sociales de los/as estudiantes, y concluyen que es necesario que se implante un programa de intervención educativo para mejorar los comportamientos prosociales de los/as estudiantes, ya que se evidencia que estudiantes que son excelentes académica no logran insertarse o integrarse al mundo laboral a causa de déficits en sus habilidades sociales. Afirman que este entrenamiento tuvo un impacto muy positivo en los estudiantes, permitiéndoles entablar relaciones personales más equilibradas que antes.

Mendo, León, Castaño y Polo (2016), también desarrollan un entrenamiento en habilidades sociales en el contexto universitario, estos prueban su programa con 149 estudiantes del Grado en Educación Social y lo evalúan a través de autoinformes. Los

resultados obtenidos, muestran que el entrenamiento es muy eficaz y tiene un claro efecto en el trabajo en equipo y en la ansiedad social.

Los/as universitarios/as se encuentran en una etapa de continuo cambio, si estos/as jóvenes en su etapa educativa careciesen de destrezas como la inteligencia emocional, la comunicación asertiva o la gestión de conflictos, al llegar a esta edad en la que se enfrentan a nuevos cambios, se verían con la necesidad de suplir estas carencias o mejorar estas aptitudes, ya que estas mismas aportan grandes beneficios a los/as estudiantes, como veremos más adelante (Extremera y Fernández, 2004; Marzo, Pedraga y Rivera, 2006). Además, esta intervención está especialmente dirigida a estudiantes universitarios/as que se encuentran finalizando sus estudios, poniendo el foco en el mundo laboral.

En la literatura científica existen muchas intervenciones destinadas a mejorar HH SS dentro del mundo laboral, orientadas a mejorar el desempeño laboral y la satisfacción. Dada la extensa literatura en este ámbito, esta intervención se propone anticiparse al mundo laboral e implantar la intervención en HH SS en el final de su etapa universitaria, para que de esta manera estén preparados/as para el nuevo contexto laboral que se aproxima. Se considera que el desarrollo y mejoría de las HH SS será la base de su actuación profesional satisfactoria.

Además de anticiparse, la presente propuesta de intervención pretende adaptarse al contexto actual, por lo que, esta propuesta se desarrolla desde una perspectiva de género. Es más que evidente que los hombres y las mujeres han sido socializados de manera distinta, por lo que a lo largo de su aprendizaje no han adquirido del mismo modo las mismas HH SS, potenciando unas y trivializando otras, dependiendo del sexo de la persona. Además, se tienen en cuenta los estereotipos de género, pues estos actúan acordes a lo que se espera de ellos, por lo que la sociedad refuerza unas conductas y castiga otras, dependiendo otra vez del género (Holst, Galicia, Gómez y Degante, 2017).

La adquisición y desarrollo de HHSS basadas en la igualdad, junto a los contenidos académicos, es un objetivo prioritario, en este sentido se ha observado que siguen existiendo diferencias en la educación de habilidades en función del sexo (Holst et al., 2017). Mediante una intervención grupal, los/as estudiantes podrán poner en práctica diversas HH SS imprescindibles en las relaciones sociales sanas e igualitarias.

Por otro lado, se ha observado que las intervenciones sobre la mejora de HH SS en estudiantes universitarios/as suelen estar diferenciadas por rama de conocimiento. En el presente trabajo no se realizará tal distinción, ya que se considera que los/as estudiantes deben aprender a trabajar con personas de distintas disciplinas, ya que es probable que estén insertos/as en equipos multidisciplinares, además, se persigue la heterogeneidad del grupo.

En conjunto, teniendo en cuenta todos los aspectos mencionados en las investigaciones realizadas sobre el impacto de las HHSS en el mundo profesional y personal, así como las diferencias encontradas entre géneros (en las que nos detendremos en el marco teórico), se propone una intervención dirigida a estudiantes universitarios/as de últimos cursos bajo la perspectiva de género, que pretende facilitar su inserción e integración laboral, así como frenar la perpetuación de estereotipos de género que puedan influir en el buen manejo de sus HH SS.

## **2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. ¿Qué son las Habilidades Sociales y por qué son Importantes?**

Las relaciones interpersonales constituyen una necesidad social básica para las personas, los principales factores que influyen en las relaciones interpersonales son: la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo (Euskal Herriko Unibertsitatea, 2011). Dentro de las relaciones interpersonales, Furnham (1992) define las HH SS como aquellas capacidades del individuo que emplea cuando interactúa con otras personas en un nivel interpersonal.

Gil y León (1998) recogen diversas definiciones de ‘habilidad social’ desde diferentes perspectivas, y las conceptualizan en torno a cuatro características. En primer lugar, su carácter aprendido. En segundo lugar, la conciencia de complementariedad e interdependencia de la habilidad social. En tercer lugar, el desempeño de las HH SS requiere la adaptabilidad de sus componentes a la situación social y que los objetivos perseguidos sean únicamente comprensibles en situaciones sociales específicas. Y, en cuarto lugar, la habilidad social es sinónimo de eficacia del comportamiento interpersonal.

En conjunto, definen la habilidad social como la ‘capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva.’ (Gil y León, 1998, p.15). Las HH SS permiten desempeñar con eficacia funciones como conseguir reforzadores en situaciones de interacción social, mejorar las relaciones interpersonales, impedir el bloqueo del refuerzo social y, por último, mantener la autoestima y disminuir el estrés asociado a situaciones interpersonales conflictivas.

Elia Roca (2003) afirma que las HH SS permiten una comunicación efectiva con los/as demás, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, aportan bienestar personal y social, permiten obtener lo que busca la persona y no permitir que otras personas supongan un obstáculo para sus logros. De acuerdo con la autora, cualquier mejoría en esta aptitud supondrá un incremento en el bienestar y calidad de vida, estas habilidades son: la asertividad, la empatía, la autoestima, la comunicación interpersonal, no verbal y asertiva, y, por último, la inteligencia emocional.

Según García y Gil (1995), la necesidad de desarrollar en las personas repertorios flexibles de conductas sociales resulta evidente, pues, las HH SS integran respuestas específicas a las exigencias que plantean las distintas situaciones, además, estas pueden mejorarse a través de experiencias de aprendizaje adecuadas. En el entrenamiento de las HH SS se deben trabajar los distintos componentes motores (ejecución), cognitivos (pensamiento) y psicofisiológicos (respuestas emocionales). Además de estos aspectos, se deben tener en cuenta los factores psicosociales, ya que, como afirma Ovejero (1990), estas son destrezas sociales, principalmente psicosociales, que hay que entrenar y relaciones interpersonales que hay que mejorar.

Es importante que el ser humano desarrolle sus HH SS porque son necesarias para su adecuada adaptación social. Estas son primordiales debido a que las reacciones de las personas con las que se rodeen son la principal fuente de bienestar, pero si se presentan déficits en HH SS pueden generar un gran malestar, ya que esto lleva a sentir con frecuencia emociones negativas. Por otro lado, si se consiguen establecer relaciones interpersonales satisfactorias repercutirá en la autoestima y se incrementará la calidad de vida (Roca, 2003)

Gil y León (1998) afirman que una persona manifestará determinadas conductas en una situación de interacción social con la intención de conseguir determinados objetivos, si estas son adecuadas, se conseguirán consecuencias deseadas, por otro lado, si estas no son adecuadas, la persona deberá lidiar con las consecuencias negativas de la no consecución de sus objetivos, de ahí nace la necesidad del entrenamiento en HH SS.

Un entrenamiento de las HH SS es un procedimiento de intervención que se aplica para que las personas adquieran, desarrollen y mejoren habilidades que les permitan mantener interacciones más exitosas y satisfactorias en las distintas áreas sociales de su vida. Además, si la intervención en entrenamientos en HH SS se hace de manera grupal, se potenciaría su eficacia (Gil y León, 1998).

Según Holst et al. (2017), la importancia de las HH SS radica en que estas permiten obtener éxito en el desempeño profesional y vital. Además, concluyen en su investigación que las HH SS son necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias, puesto que estas generan un importante cúmulo de experiencias, conocimientos y capacidades que ayudan a obtener beneficios en diferentes situaciones.

## **2.2.Habilidades Sociales en Estudiantes Universitarios.**

La construcción del Proceso de Bolonia (1999) supuso una serie de reformas en las universidades, permitiendo a los/as estudiantes universitarios/as adaptarse a la nueva realidad social, esta es: la Sociedad del Conocimiento. Entre estas reformas, se pueden encontrar aquellas orientadas a potenciar las competencias sociales en los/as estudiantes y maximizar su desarrollo personal. Se considera que este elemento permite alcanzar una mayor competitividad europea, mejorar el rendimiento profesional y la adaptación de los/as estudiantes a los cambios sociales que se vayan produciendo, sin embargo, los datos que existen respecto a la implementación de estas competencias en el entorno universitario son insuficientes (Montero, 2010).

Es importante que los/as estudiantes universitarios/as desarrollen y mejoren sus HH SS debido a que la interacción social es la base de su actuación profesional, estos/as deben atender a las competencias sociales que requerirá el mercado laboral desde la transición de la educación al mercado de trabajo. Además, esta etapa en la que se encuentran supone para estos/as jóvenes un entorno en el que se les pueden presentar múltiples dificultades relacionadas con la forma de afrontar los conflictos. En la actualidad, las relaciones interpersonales son valoradas en cualquier área de conocimiento y, por lo tanto, es necesario. Por otro lado, esta etapa vital es donde la presión social vinculada al cumplimiento de los estereotipos de género aumenta, aunque esto lo trataremos más adelante.

Según la Teoría del desarrollo psicosocial de Erikson (2000), existen ocho etapas del desarrollo humano, en cada una el sujeto se enfrenta a un reto que debe superar para crecer adecuadamente. La etapa en la que el presente trabajo se centra es en el sexto estadio de desarrollo, donde se ha alcanzado un sentimiento sólido de identidad, esta etapa es la de la juventud que comprende de los 21 hasta los 30 años, cuya preocupación principal se centra en la consecución de relaciones de intimidad, las cuales exigen un gran compromiso. Esta etapa es clave debido a que, si se consigue superar con éxito, se podrá unir la identidad propia con la otra, sin correr el riesgo de perder las características propias. Según este autor, las tareas específicas del sexto estadio son: saber relacionarse íntimamente, satisfacer los retos de la interacción social y saber prepararse y trabajar de manera competente en una profesión.

Según Del Prette y Del Prette (2002), la falta de HH SS positivas trae consigo consecuencias poco favorables, por lo que se hace necesario que se capacite a los/as estudiantes para que puedan enfrentar la transición del ambiente universitario al laboral.

El informe ‘Mujeres jóvenes ante el empleo’, elaborado por la Fundación PriceWaterhouse Coopers (2018), evidencia la necesidad de apostar por introducir cambios en el sistema educativo, desde la educación primaria hasta los posgrados, para que se les dé un mayor protagonismo a las competencias sociales.

Diversas investigaciones señalan la necesidad de mejorar las competencias sociales en estudiantes universitarios/as, debido a las crisis sociales que padecen la mayoría de las sociedades del mundo y que estos/as, como futuros/as profesionales, deben responder ante ellas (Huambachano y Huaire, 2018). Según Hidalgo y Abarca (1990), los/as estudiantes universitarios/as que, aun siendo excelentes académicamente, no logran insertarse al mercado laboral, se debe a déficits en HH SS que se han desarrollado en su formación académica. Además, León (2006) señala que el entrenamiento en HH SS en estudiantes provocará en ellos/as una mayor disposición a dar y solicitar ayuda, aceptar explicaciones y hacer y responder preguntas. Sin olvidar la clara influencia que han tenido el uso de las redes sociales en el desarrollo de las competencias sociales.

### **2.3. Habilidades sociales en el Mundo Profesional**

Se considera necesario entrenar las HH SS de los/as jóvenes universitarios/as para que estén preparados para el ámbito laboral ya que estas están estrechamente ligadas al trabajo, constituyen un importante recurso, pues, permiten la adecuada realización de actividades humanas orientadas a elaborar productos o prestar servicios. Además de una adecuada formación en cuanto a contenidos del trabajo a desempeñar, es importante también que las personas sean competentes en sus relaciones interpersonales (Peiró, Prieto y Roe, 1996).

Se debe prestar atención a que la sociedad actual sufre transformaciones y se encuentra en continuo cambio, sobre todo en el ámbito laboral. Estos cambios potencian el uso de las HH SS, se exige que los/as profesionales de distintos ámbitos utilicen las mismas para afrontar las nuevas demandas y ofrecer un servicio de mayor calidad. El desempeño de cualquier rol profesional exige conocer y dominar HH SS que permitan a la persona crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás. Estas habilidades, como cualquier otro comportamiento, son susceptibles de aprendizaje y suponen reglas de actuación útiles en diferentes situaciones y contextos (Gil y León, 1998).

Cabrera, López y Portillo (2016) señalan en su estudio que los empleadores valoran principalmente las competencias interpersonales (destacan el trabajo en equipo) y las sistémicas (destacan el liderazgo) en los/as candidatos/as. Se demuestra que en el mundo académico y empresarial existe una brecha que provoca que las expectativas de los empleadores sobre los recién egresados sean bajas, pues afirman que la universidad presta atención a las competencias específicas y obvia el resto. Por ello, aconsejan que se estrechen lazos entre el mundo universitario y empresarial, y que la Universidad tenga en cuenta las necesidades y las exigencias del mundo laboral al que se dirigen los egresados.

La tasa de paro juvenil en el año 2019 se sitúa en el 35% (INE, 2019). Como se ha podido observar, el entorno laboral se encuentra en transformación y requiere que se desarrollen ciertas HH SS que permita a los/as jóvenes una incorporación adecuada al trabajo. Para reducir esta tasa de paro juvenil, es importante estudiar las capacidades de carácter social que reclaman las empresas en el siglo XXI, para ello, la Fundación PWC

(2018) ha dedicado un exhaustivo estudio para averiguarlo, toma como referencia un listado de competencias elaboradas, a partir de un análisis comparativo, de las competencias que organismos de referencia han definido como claves para el mercado laboral de los próximos años, estas son: agilidad y capacidad de adaptación, inteligencia emocional y habilidades comunicativas, creativas e iniciativa, organización de equipos e influencia positiva, orientación al negocio y visión estratégica.

Ahora bien, ¿hombres y mujeres están adquiriendo de igual medida estas nuevas competencias?, se parte de la base de que ya en el sistema educativo hombres y mujeres eligen itinerarios diferenciados, encontrándonos a las mujeres más ligadas a itinerarios orientados a la asistencia y la salud, y a hombres en itinerarios orientados a las profesiones técnicas (Fundación PWC, 2018). Teniendo en cuenta este aspecto, se considera esencial realizar esta intervención desde la perspectiva de género, es importante que estos/as jóvenes estén preparados atendiendo a las influencias socioculturales, pues el contexto laboral es lo que garantizará los recursos económicos para su supervivencia, entre otros.

#### **2.4.Habilidades Sociales Bajo la Perspectiva de Género**

Es importante que la adquisición de HH SS se realice bajo la perspectiva de género, ya que atiende a los componentes situacionales y culturales que influyen en su adquisición. Los hombres y las mujeres, a lo largo de su etapa vital, han sido culturalmente sancionados o reforzados (dependiendo del género de cada uno/a) a la hora de entrenar una determinada habilidad social, esto sucede a causa de la influencia que tienen los estereotipos de género en la adopción de HH SS (García, Cabanillas, Morán y Olaz, 2014). La incorporación de la perspectiva de género en este entrenamiento permite frenar la perpetuación de estos estereotipos de género, construir relaciones sanas e igualitarias, facilitar la comunicación con el sexo opuesto, así como deconstruir los arquetipos de feminidad y masculinidad impuestos en la sociedad, entre otros.

La perspectiva de género tiene en cuenta las diferencias y desigualdades existentes entre hombres y mujeres en la realidad, dando una visión más completa y amplia sobre la realidad social. Trata de visibilizar el modo en que el género que tiene cada persona puede afectar a la vida y a las oportunidades para resolver dificultades o problemas. Si no se hace este entrenamiento desde esta perspectiva, se estarían obviando estas diferencias, por lo que la calidad y el impacto de los programas y proyectos sociales se vería disminuida (López, 2007).

Caballo (2000) sostiene que, a la hora de abordar el estudio de las HH SS, se debe tener en cuenta que estas están relacionadas funcionalmente con el contexto social de la interacción interpersonal. Las normas sociales que gobiernan lo que se considera una conducta social apropiada son diferentes en función del sexo y la edad de la persona.

Por lo tanto, con el fin de mejorar la eficiencia y calidad de esta propuesta de intervención, se pretende incorporar la perspectiva de género, pues, como afirma el informe de Cruz Roja (2007), toda intervención social tiene un impacto sobre el género y las relaciones de género, además, sólo aplicando esta perspectiva se podrá conocer la realidad, mejorando la adaptación de los proyectos a las necesidades y circunstancias reales de las personas (López, 2007).

El género, como constructo social que es, es modificable. La sociedad será quien determine los estereotipos y roles que aluden a cada sexo, en función de sus intereses, lo

cual condicionará relaciones, intercambios y reglas de comportamiento diferenciales entre sexos (Faraldo, 2007).

Una adecuada conceptualización de las HH SS debe tener en cuenta la interacción de los factores conductuales, personales y situacionales. Como determinantes del comportamiento interpersonal se consideran: los valores, normas y reglas de cada cultura, sumados al desempeño social relacionado a los estereotipos de género (Del Prette y Del Prette, 2002). Las conductas sociales se ven determinadas por un conjunto de comportamientos esperados tanto para hombres como para mujeres en diversos contextos situaciones o demandas interpersonales (García et al., 2014).

Una parte importante en el desarrollo de las HH SS se consolidan en el proceso de socialización, por lo que las habilidades sociales que adquiere cada género son distintas. Existen distintos hallazgos empíricos que evidencian esta distinción, resaltan que existen diferencias de género en las conductas sociales. Las investigaciones realizadas en este ámbito señalan que las mujeres destacan en cuanto a la expresión de sentimientos positivos y empatía, mientras que los hombres destacan teniendo comportamientos asertivos de forma competente (Hermann y Betz, 2004; Holst et al., 2017).

Es importante atender a los estereotipos de género, esto es, cómo se espera que actúe una persona dependiendo de su género (reforzando unas conductas y castigando otras), pues influyen directamente en las conductas sociales de las personas (Del Prette y Del Prette, 2002).

Los estereotipos de género son los que transmiten mensajes sobre los roles de género apropiados, estos influyen en la adopción de comportamientos y en las conductas desempeñadas por las personas. Desde la adolescencia, las niñas y los niños se encuentran frente a una creciente presión por cumplir los roles de género impuestos por la sociedad, en esta etapa es donde los estereotipos de género operan como determinantes socioculturales que promueven a la construcción de identidades sociales de género diferencias, cuya adopción supondrá la adaptación de roles adultos como hombres o como mujeres (Crouter, Whiteman, McHale y Osgood, 2007; Del Prette y Del Prette, 2002; Pajares, Miller y Jonson, 1999; Ruiz, García y Rebollo, 2013).

Existen diferencias perceptivas sobre conductas habilidosas que se dan por efectos del género, a las expectativas que se tiene sobre este y a las influencias del otro en la emisión y evaluación de las respuestas habilidosas. El rol masculino está vinculado a la instrumentalidad, por lo que las HH SS que estos desarrollan están orientadas a la expresión de sentimientos negativos y a la asertividad. Por otro lado, el rol femenino sería el rol expresivo, por lo que desarrollan HH SS vinculadas a la expresión de sentimientos positivos, la empatía y la aceptación (Hermann y Betz, 2004).

También se han encontrado en investigaciones recientes diferencias de género en conductas sociales en estudiantes, las mujeres destacan en cuanto a un mayor nivel de expresividad y sensibilidad emocional y en HH SS, mientras que los hombres presentan una menor dificultad para concertar citas o llevar a cabo comportamientos asertivos de forma competente (Caballo, 2000).

García et al., (2014), también encuentran en su estudio diferencias significativas en HH SS en relación con el género, presentando los hombres habilidades más altas en habilidades para abordaje afectivo-sexual, mientras que las mujeres presentan habilidades conversacionales, de oposiciones asertiva (aunque se presenta a favor de los hombres en otras investigaciones) y habilidades empáticas más altas.

La existencia de unos roles dicotomizados determina en los hombres y mujeres una determinada autoconcepción de sí mismos y de las relaciones con los demás que genera graves conflictos personales y relacionales. Actualmente, nos encontramos con una sociedad que abre la participación social y laboral a las mujeres, sin embargo, las limitaciones que impone la sociedad a cada género suponen un obstáculo a la hora de desempeñar ciertas HH SS.

Se considera que la igualdad de género debe ser, desde el área de la intervención psicosocial, un objetivo general que debe implicar a toda la sociedad. Por ello, la presente intervención se ha realizado desde una perspectiva de género, si no se hace de esta manera, se seguirá perpetuando los mecanismos de desigualdad insertos en el entramado social.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Objetivos**

*Objetivos generales:*

- Conocer la relevancia, desde una perspectiva de género, de entrenar las Habilidades Sociales en estudiantes universitarios/as de último y penúltimo curso.
- Diseñar un plan de intervención psicosocial de entrenamiento de Habilidades Sociales desde la perspectiva de género dirigida a estudiantes universitarios/as.

*Objetivos específicos:*

- Conocer las Habilidades Sociales necesarias para establecer relaciones interpersonales eficientes y satisfactorias en el ámbito personal y profesional.
- Analizar la importancia del entrenamiento en Habilidades Sociales en el entorno universitario.
- Diseñar un plan de intervención psicosocial acorde con las necesidades de los estudiantes y las propuestas de los profesionales.
- Observar la necesidad de incorporar la perspectiva de género en el entrenamiento de Habilidades Sociales.

#### **3.2. Método**

La metodología empleada permite justificar la necesidad, desde una perspectiva psicosocial, de realizar un entrenamiento en HH SS adecuado en el entorno educativo. Aborda el ámbito del género con el objetivo de diseñar un plan de intervención. Con este propósito, el presente programa, recoge la información necesaria de manera cualitativa. En primer lugar, se proponen entrevistas semiestructuradas a expertos/as en HH SS, del sector empresarial y de perspectiva de género. En segundo lugar, para justificar la necesidad del estudio y entrenamiento en HHSS, se utiliza la técnica de grupos de discusión en jóvenes universitarios/as de últimos cursos.

Dada la temática del presente estudio, se considera que las técnicas de investigación cualitativas permiten recoger la información que se necesitan para alcanzar los objetivos propuestos. Las entrevistas semiestructuradas serán individuales, holísticas y no directivas, suponen un proceso comunicativo por medio del cual el investigador extrae información de una persona y se realizan desde un objetivo previamente marcado (Alonso, 1998). Utilizando esta técnica, se recoge toda la información que se considera necesaria para observar la necesidad del presente estudio, así como perfeccionar el plan de intervención previsto dejando que el sujeto manifieste libremente sus percepciones.

Por otro lado, los grupos de discusión permiten obtener información acerca de las creencias de los estudiantes sobre las HH SS que poseen, intentando generar diversidad de discurso y comparando sus creencias con el resto de los/as estudiantes jóvenes. Se ha escogido esta técnica debido a su rapidez, su flexibilidad (permite estudiar una gran variedad de temas) y su dinamismo.

### 3.2.1. Muestra

La muestra se compone de cinco expertas y tres expertos (tabla 1) en HH SS con perfiles profesionales de distintos ámbitos, se han seleccionado mediante un formato de entrevista semiestructurada. En la tabla 1 se indican los perfiles académicos y profesionales de cada entrevistado/a.

Tabla 1.

*Casillero tipológico de las personas entrevistadas*

<b>Cargo desempeñado</b>	<b>Género</b>	<b>Trayectoria profesional</b>	<b>Formación académica</b>
Coach Ejecutiva	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coach facilitadora de desarrollo, formadora y speaker.</li> <li>- Formadora de HH SS y trabajo en equipo en empresas, jóvenes y profesores.</li> <li>- Orientación laboral, formación y selección de personal en el ayuntamiento de Ontinyent.</li> <li>- Dirección de empresa 'Coach&amp;Go.</li> <li>- Embajadora 'MapsTell' (herramienta de desarrollo personal y profesional).</li> <li>- Dirección y gestión del departamento de recursos humanos en multinacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.</li> <li>- Diplomatura en Ciencias Empresariales.</li> <li>- Técnico Administrativo.</li> <li>- Experta en Coaching ejecutivo y de equipos.</li> </ul>
Coach Senior Ejecutiva	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación el programa 'Factoría de desarrollo', en el que desarrolla habilidades personales de estudiantes universitarios.</li> <li>- Procesos de coaching a directivos en mandos intermedios.</li> <li>- Dirección y gestión de equipos y proyectos</li> <li>- Coach Ejecutiva y Formadora en coaching de equipos (Universidad, empresas, colegios)</li> <li>- Gerente del taller digital UA y de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación empresarial.</li> <li>- Máster en Business Administration Executive</li> <li>- Coach Senior ejecutiva y estratégica (AECOP).</li> <li>- Formación en rendimiento de trabajadores, inteligencia emocional, neurolingüística y</li> </ul>

			neuroeducación
Psicólogo sanitario	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo clínico forense en el Centro de Salud Integral de Alicante.</li> <li>- Coordinador parental.</li> <li>- Formación en HH SS en universidades y empresas.</li> <li>- Asesoramiento y colaboración de planificación de intervenciones en el Instituto Valencia de Neurociencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado en Psicología</li> <li>- Máster Psicología sanitaria</li> <li>- Especialización en Psicología Forense y en género.</li> </ul>
Psicóloga organizacional	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ámbito de la Psicología organizacional.</li> <li>- Investigación en educación y psicología de la voluntad en la Universidad de Guanajuato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicóloga en la UNAM.</li> <li>- Doctorado en Psicología de la voluntad en Alemania.</li> </ul>
Psicólogo	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesor en la Universidad de Alicante.</li> <li>- Investigaciones dedicadas a competencias sociales e inteligencia emocional.</li> <li>- Profesor de Educación Primaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doctor en Psicología.</li> <li>- Licenciatura en Pedagogía.</li> <li>- Licenciatura en Psicología</li> </ul>
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.</li> <li>- Profesor investigador en Sociología de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Alicante.</li> <li>- Director del Departamento de Sociología I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doctor en Sociología (premio extraordinario).</li> <li>- Licenciatura en Sociología.</li> </ul>
Socióloga	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica de proyectos de intervención con perspectiva de género.</li> <li>- Investigadora en Psicología Social y Violencia de género.</li> <li>- Formación para la igualdad y de prevención de violencia de género en la escuela.</li> <li>- Investigación en violencia de género, intervención socioeducativa y empoderamiento femenino.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación en intervención psicosocial con menores y género.</li> <li>- Graduada en Sociología.</li> </ul>
Doctoranda en Estudios interdisciplinarios de género	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de Políticas Públicas con Perspectiva de Género.</li> <li>- Renunció a su plaza de funcionaria pública en México para finalizar su doctorado en Alicante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciatura en Relaciones industriales.</li> <li>- Máster de Gestión Pública aplicada y de Administración Pública.</li> <li>- Doctora estudios interdisciplinarios de género.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

Respecto a la muestra seleccionada para el grupo de discusión, puesto que se pretende generar variedad de discursos, el grupo de discusión es heterogéneo, compuesto por seis jóvenes (dos hombres y cuatro mujeres) y diversas disciplinas. Los criterios de inclusión son:

- Encontrarse finalizando sus estudios universitarios o que los hayan finalizado en el año 2018-2019 en la Universidad de Alicante o Miguel Hernández.
- Edad comprendida entre los 20 y 28 años.
- Estudios universitarios de distintas ramas de estudio (En este caso: Sociología, Derecho, Terapia Ocupacional, Biología, Administración de Empresas y Educación infantil).

### **3.2.2. Procedimiento**

La selección de expertos/as se ha basado en entrevistas a profesionales, que permitan recabar toda la información que se necesita para cumplir con los objetivos establecidos previamente.

Las guías de entrevistas se han diseñado en forma de entrevista semiestructurada en función del perfil del experto o de la experta, con una duración aproximada de cuarenta y cinco minutos. A continuación, se presenta el diseño de entrevista propuesto, si bien algunas cuestiones son comunes a los expertos:

- Formación académica y trayectoria profesional del entrevistado.
- ¿Qué HH SS considera prioritarias para construir relaciones igualitarias en el entorno laboral, así como desempeñar adecuadamente sus funciones?
- ¿Considera que estas habilidades son entrenadas en el entorno educativo? ¿Deberían entrenarse antes de entrar en el entorno laboral?
- Importancia de que los/as jóvenes entrenen sus HH SS.
- Recomendaciones para elaborar un plan de intervención psicosocial en entrenamiento en HH SS para universitarios, bajo la perspectiva de género.

La selección de expertos se ha hecho de manera intencional, tras buscar en distintas plataformas como ‘LinkedIn’ o el directorio de la Universidad de Alicante los perfiles que se requieren, se les ha enviado un e-mail para trasladarles el interés en realizar la entrevista. Tras acceder, se les ha informado de que la entrevista será grabada y transcrita y se les ha garantizado el anonimato mediante un consentimiento informado (véase en Anexo 8.1).

Becker y Heimberg (1993) señalan la importancia de evaluar tanto la eficacia como la calidad de las conductas sociales, es decir, se deben establecer criterios de lo que se entiende por ‘conducta socialmente hábil’, que dependerá en qué medida son apropiadas para lograr una mayor probabilidad de lograr resultados interpersonales positivos, teniendo en cuenta el contexto y las normas sociales. Por ello, se han estudiado las distintas habilidades que son más valoradas por las organizaciones y cuáles se consideran de mayor necesidad para su entrenamiento. En el grupo de discusión se valorará si dichas habilidades son entrenadas en su entorno académico, y, si es así, si se ha hecho de manera adecuada. Además de estos aspectos, se tendrán en cuenta las creencias que tienen los/as estudiantes respecto a qué habilidades consideran ellos de mayor necesidad para mejorar sus relaciones interpersonales.

Se han buscado jóvenes que quieran y puedan proporcionar información sobre el tema que se está investigando, la ubicación será en Alicante por proximidad de la investigadora y mayor facilidad de acceso a los estudiantes. La selección de los/as estudiantes ha sido aleatoria, se ha puesto un anuncio a través de redes sociales en el que se informaba de la intención de impartir un taller en inteligencia emocional gratuito con el posterior grupo de discusión. Tras este anuncio, se seleccionó a estudiantes de últimos

cursos o que hubiesen finalizado ese año, además se buscó realizar un grupo multidisciplinar.

El grupo de discusión que se ha realizado después de impartir un taller de la propuesta de intervención (inteligencia emocional), este cumple dos objetivos principales: conocer las percepciones de los/as estudiantes sobre el taller y estudiar sus reflexiones sobre el papel de la Universidad en el desarrollo de sus HH SS.

Al inicio del grupo de discusión se da una presentación breve de la moderadora, agradeciendo la participación de los/as estudiantes y una breve descripción de por qué fueron elegidos/as y de los objetivos del encuentro. Los/as participantes son conocedores de que los discursos serán grabados y, posteriormente, transcritos.

Los temas que se tratarán en el grupo de discusión constarán en los siguientes bloques:

- Opinión general sobre el taller (cuestiones o aspectos a mejorar).
- ¿Dónde creen que pueden beneficiarse las HH SS que han aprendido?
- Definición de HH SS.
- Influencia de las HH SS en el entorno laboral.
- Influencia de las HH SS en las relaciones interpersonales.
- Importancia de educar en HH SS desde la perspectiva de género.
- ¿Habéis entrenado vuestras HH SS en el entorno educativo?, ¿creéis que habría sido necesario hacerlo antes de introducirlos al entorno laboral?, ¿por qué?

#### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A continuación, se presenta el análisis de resultados que se ha obtenido tras transcribir las entrevistas de los/as ocho profesionales y el grupo de discusión que se realizó tras el taller de inteligencia emocional. Este apartado pretende ser una justificación de la necesidad de desarrollar un plan de intervención psicosocial en entrenamiento de HH SS, y una propuesta de realización de esta intervención bajo las percepciones de los/as profesionales y los/as estudiantes.

##### **4.1. Importancia de las Habilidades Sociales**

Las HH SS son entendidas por los/as expertos/as entrevistados/as como el conjunto de comportamientos asertivos y empáticos dirigidos a la interacción interpersonal eficaz, saludable y ética, así como aquellas destrezas necesarias para vivir en un entorno social. El concepto sobre lo que son las HH SS es igualmente entendido por los/as jóvenes, sin embargo, el desarrollo de éstas no está tan claro.

Las HH SS son conductas aprendidas, resultado de la socialización que haya tenido cada individuo, estas están sujetas a modificación y a cambio, por ende, pueden ser enseñadas mediante un programa de intervención psicosocial. El determinante social de las HHSS es muy importante, pues es el que permitirá el cambio y la transformación en las habilidades que ha adquirido una persona a lo largo de su vida.

Los/as expertos/as coinciden en que falta de HH SS puede provocar dificultades y conflictos en las relaciones interpersonales, creando consigo un ambiente hostil y desagradable en los distintos contextos en los que la persona se intente relacionar. El

entrenamiento en HH SS resulta importante debido a que ayuda al desarrollo pleno del individuo, aporta bienestar propio y general, disminuye el estrés asociado a situaciones interpersonales conflictivas, permite entablar relaciones interpersonales saludables, así como una integración y comunicación más efectiva.

La importancia de entrenar las HH SS en la actualidad cobra importancia por diversas razones. Por un lado, dadas las carencias que presentan los/as trabajadores/as, los/as formadores/as se encuentran con una creciente demanda de HH SS en el entorno laboral, llegando incluso a contratar por parte de las empresas servicios que ofrecen entrenamiento en HH SS en los trabajadores, estos entrenamientos son impartidos por parte de algunas personas entrevistadas.

Los/as expertos/as señalan que cuando una empresa busca potenciar estas HHSS en los trabajadores, lo que busca realmente es maximizar los resultados, maximizar los beneficios. Ha quedado demostrado que un buen entrenamiento en HH SS entre los/as trabajadores/as crea un buen clima laboral que se transmite a la clientela, esta sensación de bienestar entre los/as trabajadores/as provoca que estos realicen de manera óptima su trabajo y que se generen mejores resultados para la empresa.

En el marco teórico se tuvo en cuenta la influencia de las redes sociales en el desarrollo de las HH SS de una manera muy superficial, mientras que en las entrevistas realizadas resaltan continuamente su importancia, por lo que es algo que se debe atender, del mismo modo que se incorpora la perspectiva de género atendiendo al contexto sociocultural, se debe incluir la era digital en la que se encuentra la sociedad actual atendiendo a este mismo contexto. La generación actual a la que la presente intervención se dirige no es la misma que antaño, las redes sociales y las nuevas formas de relación han influido en el desarrollo de las HH SS.

*“Entrenar las HH SS hace años no era tan importante porque las aprendíamos en la calle, se aprendían con las interacciones de juego, [...] pero hoy en día, desde que se ha incorporado el teléfono móvil y las aplicaciones de mensajería instantánea, lo que se ha perdido es el componente de conexión emocional, nos resulta mucho más difícil empatizar con otras personas (Psicólogo sanitario)”.*

Este experto afirma que las relaciones se han enfriado, se ha perdido el componente emocional en las interacciones digitales, pues afirma que estas no nos permiten identificar las emociones que hay detrás de un mensaje instantáneo. Cabe resaltar que existen diferencias de opiniones respecto a si las redes sociales son positivas o negativas, mayoritariamente los/as expertos/as afirman que depende del uso que se haga de estas puede resultar nocivo o positivo. Sin embargo, existe consenso en afirmar que las nuevas tecnologías han influido en el desarrollo de las HH SS y han creado nuevas formas de relacionarnos.

El buen desarrollo de las HH SS permite alcanzar el bienestar propio, pues cualquier deficiencia en el desarrollo en HH SS repercutirán directamente en la autoestima de la persona, lo cual puede tener graves consecuencias en el desarrollo de su personalidad y en su bienestar general.

*“Si tenemos una buena formación en HH SS, tenemos la capacidad de ser asertivos y conocemos nuestras emociones y somos capaces de identificarlas en las*

*demás, y somos capaces de saber cómo está nuestra autoestima, si necesitamos reforzarla o no y qué carencias son las que tenemos (Psicólogo sanitario).”*

En definitiva, todos/as los/as expertos/as entrevistados/as afirman rotundamente que el desarrollo de las HH SS es realmente importante, pues el ser humano es un ser social que se encuentra continuamente en una interacción social, la forma en la que este se interrelaciona repercute directamente en su bienestar. Se debe tener en cuenta también la sociedad actual en la que se vive, una sociedad que está en continuo cambio y en la que todo ocurre con rapidez, por lo que es necesario desarrollar estas destrezas sociales para poder tener la capacidad de adaptación a dichos cambios.

#### **4.2. Importancia de Entrenar Habilidades Sociales en Jóvenes Universitarios/as.**

El entorno universitario supone para los/as estudiantes un gran cambio en sus vidas, estos/as se adentran en una nueva etapa en la que las formas de trabajar son distintas a las que conocían y crea en ellos/as un gran cambio, es por ello que deben estar preparados/as en cuanto a HH SS para afrontar bien estos cambios y los que vendrán con la entrada al mundo laboral, pues deberán interactuar con infinidad de situaciones y de individuos.

*“La experiencia universitaria es un proyecto de inmersión. Uno se empapa, se integra con esa filosofía, entonces ahí adquieres una ética, adquieres un comportamiento determinado, una forma de entender la vida y de verla muy diferente, un aperturismo mental, unas HH SS basadas en todo lo que he dicho (Socióloga).”*

Existe consenso entre nuestros/as entrevistados/as en afirmar que las medidas que proponen las Instituciones Educativas en desarrollar las HH SS en los/as estudiantes universitarios/as no son suficientes, afirman que este tipo de habilidades están incluidas en los procesos de Bolonia, pero no se asegura que se estén adquiriendo. Existen cursos de formación puntuales ofrecidos por entes de formación, pero no está reglada o sistematizada en el ámbito universitario, algo que los/as estudiantes lamentan. En el grupo de discusión, los/as estudiantes nos confirman que nunca habían estado en un taller en el que se trabajen contenidos como la inteligencia emocional, no sabían siquiera de su existencia.

*“Son habilidades absolutamente necesarias para desenvolverse en el mundo laboral y, por la experiencia que tenemos nosotros en los programas que estamos haciendo, pues vemos que los alumnos necesitan desarrollarlas, tienen el concepto, en ocasiones no muy claro, pero no las practican (Coach senior ejecutiva).”*

Es fundamental desarrollar la inteligencia interpersonal, ya que un excelente expediente académico no garantiza una interacción social eficaz. El desarrollo de las competencias sociales permite que los/as jóvenes universitarios/as puedan disponer de repertorios cognitivos, emocionales y conductuales para desenvolverse en todo tipo de escenarios, entre ellos, el laboral, pues todo lo que sea formación en HH SS en el ámbito estudiantil, sobre todo universitario, facilita y potencia que se tenga un éxito profesional.

*“Creo que las HH SS tienen una gran potencialidad y que muchas veces no se le ha dado la suficiente importancia, nos basamos en educación que ha primado el resultado académico, frente a otro tipo de resultados y hay que ir incorporándolo, el*

*rendimiento académico debe estar asociado con la habilidad social y la inteligencia social (Decano de la FCCEE y Doctor en Sociología)”*

El expediente académico es fundamental, pero este debe ser aderezado y complementado por otro tipo de capacidades, de actitudes, de destrezas y de HH SS para garantizar el éxito profesional, esto es algo que los/as profesionales saben, y apoyan de manera muy positiva que se implante este plan de intervención en las universidades, como una formación complementaria a sus estudios académicos.

Los/as expertos/as coinciden en afirmar que los/as estudiantes salen de la Universidad sin haber desarrollado adecuadamente sus HH SS. Señalan que actualmente el bagaje de capacitación técnica que tienen estos/as estudiantes es muy elevado, los profesionales que trabajan con estudiantes se encuentran con que estos consideran que esta capacitación es suficiente para ser buenos profesionales, sin embargo, la carencia del desarrollo de HH SS les supone una gran dificultad.

Las consecuencias de que los recién graduados salgan del entorno universitario sin haber entrenado estas HH SS son claras. Por un lado, sus relaciones interpersonales se verán afectadas de manera negativa, por otro lado, les supondrá un obstáculo cuando intenten adentrarse al mundo laboral, pues, la carencia de HH SS supone un menoscabo para el buen desarrollo de la vida personal y profesional

*“Uno puede ser muy bueno a nivel técnico, pero si no sabes trabajar en equipo, si no tienes buenas relaciones con tus compañeros, va a ser muy complicado tener éxito a nivel laboral o a nivel personal (Coach ejecutiva).”*

Los/as expertos/as recuerdan que cada vez son más las empresas (PYMES y grandes empresas) que solicitan talleres de entrenamiento en HH SS para sus trabajadores/as, pues la carencia de estas repercute gravemente en el buen desempeño de sus tareas, ya que se encuentran una carencia en comunicación asertiva, inteligencia emocional y trabajo en equipo entre los/as trabajadores/as.

*“Las HH SS son muy demandadas hoy en la empresa porque nos encontramos con estudiantes que tienen una cualificación técnica bastante elevada, pero a la hora de trabajar temas como la autoconfianza o la resiliencia, pues son habilidades que no se están trabajando en la Universidad (Coach senior ejecutiva).”*

En los departamentos de Recursos Humanos ya están implantados instrumentos de evaluación fundamentados en las competencias sociales y emocionales, su importancia es conocida y determinante, ya que la carencia de estas puede afectar gravemente a la productividad de la empresa y el bienestar de los/as empleados/as.

Los/as expertos/as entrevistados/as señalan que las HH SS deben ser entrenadas a lo largo de toda la vida, es un entrenamiento que nunca debe dejarse de lado, algo con lo que los/as estudiantes coinciden, llegando incluso a reclamar que este tipo de entrenamientos se desarrollen desde la Educación Primaria. Sin embargo, la importancia del enfoque en los/as jóvenes universitarios/as de últimos cursos es debida a la carencia de HH SS que se observa en el entorno laboral, además, los/as experto/as que realizan talleres en empresas para desarrollar estas habilidades afirman con rotundidad que estas son cada

vez más demandadas. Otro aspecto para tener en cuenta es que la falta de estas HH SS podría dificultar a los recién graduados la inserción laboral.

*“Cuando recibía currículums de los egresados, estos hablaban maravillas. Pero cuando los recibía para entrevistarlos, pues te dabas cuenta de que eran personas que no sabían desarrollar sus habilidades, no sabían hablar, no sabían mantener el contacto visual, no sabían interrelacionarse, esa confianza que tú necesitas que la gente te transmita no existía (Doctoranda Estudios Interdisciplinarios de Género).”*

Los/as estudiantes también conocen la necesidad de desarrollar estas HH SS dentro del entorno laboral, saben que son necesarias para entablar relaciones positivas, eficientes y adecuadas. Los grupos de trabajo que se forman en el entorno laboral están formados por personas de distintas características, por lo que para que la relación con estas personas sea efectiva, es necesario que desarrollen ciertas aptitudes. Además, tener una base sólida de técnicas y habilidades permitirá que las primeras reacciones en el ámbito laboral no sean tan desacertadas.

#### **4.3. Importancia de Entrenar Habilidades Sociales Bajo la Perspectiva de Género**

Hombres y mujeres no han sido entrenados de la misma forma en cuanto a HH SS, dependiendo del género se han potenciado unas destrezas o trivializado otras, es por ello por lo que cobra importancia la necesidad de incorporar la perspectiva de género en este entrenamiento, pues el contexto sociocultural en la que se desenvuelve una persona modula el tipo de habilidades que se aprenden y es algo que debe tenerse en cuenta a la hora de realizar el entrenamiento.

*“Hay una diferenciación radical de género (en la educación), se definen los mandatos, las funciones que van a tener las personas, y, de acuerdo a eso, se va estructurando su pensamiento, su capacidad de observación, su capacidad de decisión, de deducción... (Socióloga).”*

Si se entrenan las HH SS sin tener en cuenta la perspectiva de género, estaríamos entrenando HH SS parciales, no en su totalidad, no se estaría teniendo en cuenta el contexto sociocultural en el que se han desarrollado estas habilidades. Esta formación debe hacerse de manera conjunta, de una manera integrativa en la que se tenga en cuenta la diversidad de géneros con los que tratamos en nuestro día a día.

*“Se trataría de paliar estas influencias culturales que pueden provocar conflictividad, relaciones de abuso-sumisión, de desprecio, maltrato, bullying, etc., en las relaciones con los demás. (Doctor en psicología)”*

Existe cierto consenso en señalar que las mujeres sacan ventaja al hombre a nivel de inteligencia emocional y de HH SS, y que, en cambio, los hombres son más asertivos que las mujeres. Un factor a tener en cuenta es que estas habilidades también son necesarias para desempeñar el papel de liderazgo, pues permitirán conseguir un equipo más funcional. Además, este componente emocional viene unido a la intención de progreso

de la empresa y preocupación por el equipo. Por lo tanto, con un adecuado entrenamiento en HH SS, ambos géneros podrían ejercer el rol del liderazgo del mismo modo.

*“La única forma de progresar es tener en cuenta la identificación del rol que cumple cada uno y de su función y de que no es lo mismo ser un directivo mujer que ser un directivo ejemplar, el directivo ejemplar no tiene por qué ser un hombre o mujer, es un directivo ejemplar (Psicólogo sanitario).”*

Los/as profesionales señalan que en el entorno laboral es necesario que se resalte el rol profesional de la persona y no su género. Es decir, los/as trabajadores/as deben relacionarse como profesionales, no como hombres y mujeres, el rol de género cobraría importancia en el ámbito familiar y personal, pero no en el profesional.

*“A nivel profesional, la gente cuanta menos importancia le dé al género y más importancia al rol profesional, más fácil es que se integre a todo el mundo en un rol profesional e igualitario (Psicólogo sanitario)”*

Si se producen relaciones asimétricas dentro de un entorno, trae consigo una sensación de estrés y ansiedad en la persona que se siente devaluada. La perspectiva de género trata de paliar estas desigualdades y sus consiguientes consecuencias negativas, trata de asentar las bases de construir relaciones sanas e igualitarias.

*“Una persona que haya entrenado sus HH SS basadas en la igualdad, lo primero que va a notar la otra persona es que su modo de expresarse es más igualitario, lo que va a transmitir va a ser una percepción del mundo personal muy integradora (Socióloga).”*

Esta integración de la perspectiva de género supone que la manifestación de uno/a como persona de forma social sea igualitaria, justa y respetuosa consigo misma y con el resto de las personas, promoviendo así un cambio social. Además, atiende a la necesidad de desarrollar las HH SS teniendo en cuenta el contexto sociocultural en el que estas se han adquirido.

#### **4.4.Sugerencias de Plan de Intervención**

Los/as profesionales coinciden en que el entrenamiento de HH SS debe hacerse de manera grupal para conseguir ese *feedback* que se busca, pero que el/la profesional que imparta el entrenamiento debe considerar realizar refuerzos individuales si lo considera oportuno. Aconsejan una duración de entre nueve y seis meses, un máximo de doce participantes, sin diferenciar por género o disciplinas, ya que se busca que los estudiantes aprendan interactuando con personas distintas a ellos.

Otra consideración que se ha decidido tener en cuenta en este entrenamiento tras realizar las entrevistas, es la importancia de tener en cuenta ciertas habilidades personales (autoestima, autoconfianza, autoconocimiento...) que facilitan la adquisición de las HH SS, algo que previamente no se había considerado. Además, tras realizar el taller con estudiantes, se intentará hacer este plan de intervención de una manera reflexiva y con muchas actividades, ya que los/as estudiantes han valorado esto muy positivamente.

En los siguientes apartados se han separado los módulos que deberá integrar dicho plan de intervención, estos se han elaborado teniendo en cuenta cuáles son, según los/as expertos/as entrevistados, las HH SS más solicitadas por parte de las empresas y cuales promoverán la construcción de relaciones interpersonales basadas en la igualdad, así como las principales carencias detectadas por los/as estudiantes.

#### **a) Inteligencia Emocional**

Los/as expertos/as señalan que se debe partir del entrenamiento de la inteligencia emocional, pues esta es la que precede todas las demás habilidades, y es de las principales carencias que detectan cuando trabajan con jóvenes o con trabajadores/as, junto a la comunicación efectiva. Lo interesante aquí es que estos/as jóvenes no se dan cuenta de las carencias que presentan hasta que se les realiza el taller, esto se ha podido comprobar tanto en el grupo de discusión se ha realizado después del taller en inteligencia emocional, como bajo la afirmación de los expertos que realizan estos talleres en empresas y entornos educativos.

*“Cuando empiezas a trabajar con ellos en la identificación emocional [...] allí se dan cuenta de que están todos al mismo nivel y que no tienen ni idea, que van bastante perdidos (Psicólogo sanitario).”*

Cuando a estos/as estudiantes se les enseña a introducir contenido emocional en sus conversaciones provoca que la temperatura del grupo de trabajo se estabilice directamente, provoca una mayor integración grupal y un reconocimiento de las figuras de liderazgo, además, la competitividad deja paso a la cooperación, convirtiéndose en un grupo mucho más funcional. Si bien es cierto que la inteligencia emocional es necesaria en la vida profesional, no debe olvidarse de que esta está vinculada a la vida personal.

*“El éxito profesional cada día está más vinculado a la inteligencia emocional, en un mundo en el que todo está conectado y todo va tan rápido, [...] a nivel social cada día tenemos más exigencias, tenemos menos tiempo y más carencias, por narices necesitamos tener una formación en inteligencia emocional y en HH SS que nos permita optimizar el tiempo que tenemos para cuidar de lo que nos hace persona, que es esa integración social y esa integración en el grupo (Psicólogo sanitario).”*

Cuando estos expertos tienen que diseñar un puesto de trabajo, la inteligencia emocional es una habilidad que se tiene muy en cuenta, pues es necesario que la persona sepa identificar, controlar y gestionar sus emociones, así como identificarlas en las otras personas, para facilitar su integración en los grupos y en la cultura de la empresa.

Señalan que algo de lo que se debe partir para poder trabajar adecuadamente la inteligencia emocional es el autoconocimiento, pues es lo que permitirá fijar objetivos y metas, además es importante que los/as integrantes del grupo se conozcan bien, sepan reconocer sus fortalezas y áreas a mejorar, además de saber qué es lo que realmente les satisface para poder entrenar las siguientes HH SS.

Dentro del autoconocimiento, se intenta potenciar la autoconfianza pues los expertos afirman que esta es determinante para que el/la empleado/a esté motivado/a y saque el máximo partido a sus potencialidades. Es necesario que los/as estudiantes sean conscientes de sí mismos/as y de lo que pueden aportar para poder saber qué pueden hacer para encajar eso en un equipo y de establecer relaciones interpersonales sanas.

*“Según la opinión que yo tenga de mí mismo, tengo la creencia de que soy más o menos capaz de relacionarme con los demás (Coach senior ejecutiva).”*

El desarrollo de la agencia de una persona tiene que empezar por la capacidad de poder creer en sí mismo/a, la cual dependerá fundamentalmente de la autoestima que tenga cada persona. El fomento de autoestima permitirá que los/as estudiantes alcancen los retos que se propongan y puedan derribar las barreras que se les presente con más facilidad.

Dentro de este módulo se propone trabajar también la adaptación al cambio, ya que estos/as estudiantes se encuentran en un entorno cambiante, se aproximan a la etapa en la que deberán poner en práctica todo lo que han aprendido en su formación universitaria. Además, deben conocer la cultura de la empresa, pues cada una funciona de manera distinta, por lo que se trata de potenciar esa flexibilidad de adaptación al cambio.

Si se quiere entrenar la inteligencia emocional desde la perspectiva de género, se debe tener en cuenta que los hombres y las mujeres no han sido entrenados de la misma forma en cuanto a inteligencia emocional desde su infancia, los/as expertos/as señalan que las mujeres identifican y gestionan un mayor número de emociones que los hombres. Esto significa que las capacidades de gestión, reacción y percepción emocional están influenciadas por el género, experimentado vidas emocionales muy distintas entre sí, algo que también resalta la literatura científica consultada.

Los estereotipos que se han marcado a cada género desde el momento de su nacimiento han provocado que estos/as jóvenes desarrollen sus capacidades y comportamientos de manera distinta. Los/as expertos/as señalan que esta diferenciación provoca que entre géneros se carezca de entendimiento, lo cual puede propiciar los juicios y la discriminación por razón de género, por lo que es algo que se debe tomar en cuenta ya que cada vez hay más mujeres formando parte del mercado laboral.

*“Nos estamos encontrando que como la mayoría de los hombres no se preocupa de la inteligencia emocional, les cuesta mucho entender a las mujeres (Psicólogo sanitario).”*

*“La mayor parte de los problemas que nos encontramos en el trabajo diario es que los hombres no entienden a las mujeres y las mujeres no entienden a los hombres, pues los hombres piensan que las mujeres son muy complejas, y las mujeres piensan que los hombres son muy simples (Psicólogo sanitario).”*

Los/as expertos/as señalan que, para realizar correctamente el entrenamiento en inteligencia emocional, se debe enseñar a detectar emociones a las personas que no son capaces de identificar un mayor número de emociones, y, por otro lado, a las personas que sí son capaces de identificarlas, se les debe enseñar a entender que existen personas que no son capaces de hacerlo. En consecuencia, este entrenamiento debe basarse en la coeducación emocional, esto es, que el entrenamiento en inteligencia emocional sea el mismo para ambos sexos, realizar un trabajo de concienciación y reflexión respecto a la influencia que ejercen los estereotipos en cada género, así como su posterior deconstrucción.

Tras realizarse un taller sobre inteligencia emocional con estudiantes, se ha concluido que dada la complejidad que presenta se debe impartir en un mínimo cuatro sesiones, los resultados han sido óptimos, ya que los/as estudiantes afirman haber aprendido en una sola sesión de dos horas de duración a gestionar sus emociones, controlar sus pensamientos, la importancia de indagar en la raíz de un problema y se ha potenciado su autoestima. Además, señalan que las técnicas que se han enseñado en el taller resultan de gran utilidad, y se muestran decididos/as a utilizarlas en su día a día.

*“En clase a mí el ritmo cardiaco se me acelera, yo jamás pregunto nada en clase, jamás doy mi opinión, porque es como que inconscientemente le doy mucha importancia a lo que opinan de mí, y eso me crea ansiedad, y con esto que hemos aprendido espero mejorarlo (Estudiante Terapia Ocupacional).”*

## **b) Comunicación Efectiva**

Cuando los/as expertos/as realizan el entrenamiento en HH SS con estudiantes y con trabajadores/as, realizan primero un diagnóstico de necesidades, y estos/as encuentran que existe una gran carencia en la habilidad de la comunicación asertiva. Afirman que esta habilidad, junto a la inteligencia emocional, debe entrenarse antes de trabajar otro tipo de destrezas, como puede ser el trabajo en equipo, para que las otras habilidades se integren más fácilmente.

La falta de habilidades en la comunicación puede derivar en un aislamiento, esta habilidad está estrechamente relacionada con la necesidad de recibir un feedback instantáneo, por lo que es necesario incluir esta habilidad en el plan de intervención, pues, será un factor clave que permitirá al individuo progresar socialmente como ser humano.

*“En la era de la comunicación, sabemos comunicar, pero no sabemos comunicarnos, sabemos decir las cosas, pero ni sabemos cómo las decimos ni cómo se interpretan al recibirlas (Psicólogo sanitario).”*

Además, esta comunicación deberá realizarse desde la asertividad, pues regula nuestras interacciones sociales y nos permite tener unas relaciones interpersonales óptimas, libres de malentendidos y de tergiversaciones de los contenidos, y que permiten que los individuos se puedan mover en una multitud de ámbitos y sectores, pues, con un comportamiento asertivo se reducen los prejuicios y se aprende a comunicar de manera correcta.

Existe una diferencia de género en cuanto a la asertividad pues, según la bibliografía consultada y la confirmación de los/as profesionales, los hombres son más asertivos que las mujeres, lo cual puede dificultar las relaciones laborales y personales que estos/as tengan, ya que las mujeres están en una posición de desventaja, todo ello deriva en una infrarrepresentación de la mujer en el entorno laboral.

*“Muchas veces lo que sucede en las relaciones laborales es que cuando las mujeres tienen una buena idea, los hombres al ser más asertivos, las presentan ellos y el mérito es de ellos (Psicóloga organizacional).”*

Este tipo de diferencias puede provocar consecuencias severas, como puede ser el *mobbing* laboral, el cual es descrito por los/as expertos/as como una discriminación muy sutil que suele confundirse con el trato correcto y profesional, pues, señalan que el no saber

comunicarse con el otro género provoca divergencias dentro del mismo grupo, sintiéndose la otra persona desplazada.

*“Si no se entrenase la comunicación teniendo en cuenta la perspectiva de género, no aprenderían a comunicarse con personas que tengan una línea de vida totalmente diferente, en la que su rol de género le ha enseñado para ser de una forma diferente (Psicólogo sanitario).”*

Se considera también que dentro del entrenamiento de comunicación efectiva debería introducirse el lenguaje inclusivo y no sexista. Este nuevo uso del lenguaje ha generado muchas resistencias en la población, es por ello por lo que debería impartirse en la última sesión de este módulo, pues con una adecuada inteligencia emocional, empatía y comunicación asertiva es más fácil comprender la necesidad de introducir el lenguaje inclusivo y no sexista en la comunicación cotidiana.

En la sociedad actual es evidente la creciente incorporación de las mujeres en el entorno laboral, existen ciertos trabajos donde predomina un género o predomina otro, sin embargo, aunque predominen las mujeres, el lenguaje que se utiliza es el masculino genérico, mientras que el femenino sólo se utiliza para referirse a las mujeres. Resulta importante introducir el lenguaje inclusivo debido a que el lenguaje será lo que estructura el pensamiento y, por ende, la forma de actuar. Si no se incluye el lenguaje inclusivo en la cotidianeidad provoca que las mujeres no estén representadas en el conocimiento o las ideas que se intenten transmitir, y que, por lo tanto, sufran una desvalorización.

De igual modo, es importante que el lenguaje sexista se elimine de la comunicación cotidiana, pues trae consigo estereotipos, diferenciación de roles y juicios por razón de género que perjudican notablemente las relaciones interpersonales que se pretendan entablar. Es por ello por lo que se debe transformar el lenguaje androcentrista y sexista predominante, pues, esto traerá consigo nuevas formas de pensar y de actuar.

Los/as expertos/as, aunque lo consideran necesario, señalan que el lenguaje inclusivo y no sexista puede generar resistencias, es por ello que, como se ha indicado previamente, sólo se le dedicará una sesión y no un módulo como se tenía previsto.

*“Ten en cuenta que el progreso educativo que tiene cada uno, hoy en día no está preparado para identificar ese lenguaje inclusivo, a la gente le puede rechinar que forme parte de un equipo que sean más mujeres que hombres y se hable en femenino, y puede crear resistencias muy altas incluso con el formador (Psicólogo sanitario).”*

En definitiva, el entrenamiento en comunicación asertiva permitirá que tanto hombres y mujeres puedan expresar sus ideas, opiniones y derechos de una forma correcta, creando además un clima de respeto idóneo entre ambos géneros. Para desarrollarla es necesario tener escucha activa, una adecuada comunicación no verbal y respeto por sí mismo y por el otro. Esto propiciará la creación de un entorno donde se permita expresar opiniones desde el respeto, favoreciendo las relaciones interpersonales que se creen en dicho entorno.

### **c) Trabajo en Equipo**

Los/as expertos/as insisten en la importancia de potenciar las capacidades de trabajo en equipo en los/as estudiantes, pues estas permitirán que los resultados que se obtengan sean más eficaces, ya que se aúnan las aptitudes de cada uno de los miembros y se aprende a trabajar desde la cooperación, y no desde la competitividad.

Promover el trabajo en equipo es muy importante tanto en la etapa universitaria como en el entorno laboral, los/as expertos/as afirman que se encuentran con jóvenes que han sido educados en la competitividad y que, por ende, no saben trabajar en equipo de una manera colaborativa, esta habilidad está relacionada con saber comunicarse correctamente y con tener una adecuada inteligencia emocional. Si se desarrolla esta habilidad se podrá tener un grupo de trabajo cohesionado, creando así un ambiente distendido y de cooperación.

*“Solamente hay que ver que a los psicólogos se nos solicita cada vez más intervenciones en empresas para enseñar a la gente a comunicarse, porque saben trabajar, hacen muy bien su trabajo, pero a la hora de trabajar en grupo... no pueden hacerlo, son incapaces de conectar con los demás (Psicólogo sanitario).”*

En el grupo de discusión que se realizó, se observa que los/as estudiantes creen saber trabajar en equipo porque en la Universidad se realizaban trabajos en grupo, sin embargo, estos estudiantes no saben trabajar de forma cohesionada o de manera colaborativa, afirman que tienden a dividir el trabajo y resaltan que la Universidad ha alimentado su competitividad.

*“En mi caso, habiendo estudiado Derecho, una disciplina en la que nos dicen que es vital saber hablar en público y desenvolverte en todo tipo de circunstancias, no potencian en absoluto las HH SS, la colaboración y el trabajo en equipo, todo lo contrario, potencias los individualismos y la competitividad entre nosotros (Estudiante de derecho).”*

Los/as expertos/as afirman que esta falta de habilidad de trabajo en equipo y la incapacidad de las personas de conectar a nivel emocional y empático puede derivar en problemas severos, pues el grupo funciona con muchas individualidades y no como un equipo, generando tensiones, estrés y malestar, dándose casos severos que acaban en *mobbing* laboral. Además, señalan que los/as estudiantes, cuando salen de la Universidad, les resulta muy difícil saber trabajar en equipo.

Estos/as profesionales se encuentran con la realidad de que actualmente el trabajo en equipo es de las habilidades más demandadas por parte de las empresas, si no se tiene esta capacidad puede dificultar, por un lado, la inserción laboral y, por otro lado, la integración laboral, pudiendo suponer el despido, pues la integración en el equipo resulta primordial.

*“La empresa requiere de la colaboración, de la armoniosa interacción entre los equipos de trabajo para que su rendimiento y productividad sean óptimos (Doctor en Psicología).”*

Dentro de este entrenamiento es importante que se enseñe la capacidad de integración e incorporación en los distintos grupos de trabajo que se le pueda presentar, así como la gestión de conflictos, pues en el entorno laboral se pueden producir,

inevitablemente, ciertos conflictos interpersonales que deben prevenirse, afrontarse y resolverse, lo cual no puede hacerse sin un adecuado entrenamiento en HH SS.

*“Si se dispone de preparación personal adquirida durante la carrera universitaria en competencia social, se estará en mejores condiciones de afrontar tal conflictividad de manera razonable y exitosa (Doctor en Psicología).”*

Los/as expertos/as señalan que es importante desarrollar la empatía ya que en el día a día las personas van a lidiar con personas totalmente distintas a ellas y que han pasado por experiencias totalmente distintas. Para que la relación que se establezca con ellas sea fructífera es necesario que el componente empático entre en juego, pues, se trata de comprender que la otra persona está o puede estar en una circunstancia que el otro no ha vivido o nunca vivirá (discriminación por raza o género, por ejemplo).

Es importante que los/as estudiantes sepan trabajar en equipo de manera colaborativa y empática, pues, estos/as, a lo largo de su vida profesional, se verán integrados en equipos muy diversos y equipos multidisciplinares. Deben entender que no hay una única manera de hacer las cosas, ni de pensar y que cada persona tiene un bagaje distinto, además de que una misma situación puede tener distintas lecturas, por ello es necesario que sean empáticos/as y sepan adaptarse a cada equipo.

Es muy importante introducir la perspectiva de género en esta habilidad, pues supondría la integración de equipos que respeten la diversidad de género, facilitando así las interacciones sociales de trabajo en grupo y la creación de nexos de calidad tanto dentro del entorno laboral como fuera de este, propiciando además el trabajo colaborativo y reduciendo las probabilidades de *mobbing* laboral.

En definitiva, las propuestas de los/as expertos/as quedaría del siguiente modo:

**Tabla 2.**

*Sugerencias de intervención psicosocial*

<b>Habilidades Sociales</b>	<b>Contenidos</b>
Inteligencia emocional	Identificación y gestión emocional Autoconocimiento Autoconfianza Autoestima Adaptación al cambio Estereotipos de género Empatía
Comunicación Efectiva	Comunicación Asertiva Prejuicios Lenguaje inclusivo y no sexista Respeto Comunicación no verbal Escucha activa
Trabajo en Equipo	Cooperación Colaboración Integración

Fuente: elaboración propia.

## 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta las percepciones de los/as expertos/as, se propone un entrenamiento en HH SS bajo la perspectiva de género implantado en los planes de estudios de los Grados universitarios, proponiendo materias de aprendizaje regladas con dicho fin. Los/as expertos coinciden en que este entrenamiento debe ser una apuesta decidida, en la que se quiere ver continuidad a esa capacitación en HH SS, ya que consideran que estas mejoran el rendimiento profesional y la adaptación a los cambios sociales que se están produciendo.

Tanto en la bibliografía consultada como en las entrevistas a expertos/as, se confirma la relevancia que tiene el entrenamiento en HH SS desde la perspectiva de género para los/as universitarios/as. Por un lado, este entrenamiento cobra especial importancia en el entorno universitario debido al cambio personal que experimenta el/la estudiante, además, estos/as estudiantes se aproximan a la inserción laboral, lo cual supondrá que deberán lidiar con diferentes situaciones e interacciones sociales complicadas, en las que necesitan de las HH SS para que se haga de una manera satisfactoria, y para que puedan desenvolverse en cualquier tipo de escenarios, mejorando así su bienestar general, pues, ha quedado demostrado que una buena capacitación técnica debe ir aderezada de un adecuado entrenamiento en HH SS para que la inserción en la etapa laboral sea más certera. Por otro lado, este entrenamiento repercute directamente en la construcción de relaciones interpersonales sanas e igualitarias.

Se ha comprobado que las medidas que se implantan desde la Universidad para la mejora de estas HH SS es insuficiente, por lo que los expertos/as se encuentran con estudiantes y trabajadores/as que no tienen desarrollada adecuadamente la inteligencia interpersonal (especialmente la inteligencia emocional y la comunicación efectiva), suponiéndoles a estos un menoscabo en sus interacciones diarias y una dificultad para la inserción e integración laboral, pues estas habilidades cada vez son más demandadas por parte de las empresas.

Estudiando las propuestas de los/as profesionales y el marco teórico, se propone realizar esta propuesta de intervención en torno a tres módulos: Inteligencia emocional, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Dentro de cada módulo se trabajarán distintas habilidades, estas son: autoconocimiento, autoconfianza, autoestima, empatía, escucha activa, lenguaje inclusivo y no sexista, prejuicios y estereotipos, adaptabilidad, respeto, cooperatividad, comunicación no verbal, asertividad e identificación y regulación emocional.

Las HH SS han sido potenciadas o trivializadas en función del género, lo cual ha repercutido directamente en la construcción de las relaciones interpersonales, esto provoca graves consecuencias como una desvalorización e infrarrepresentación de la mujer por su falta de habilidades asertivas, así como una falta de HH SS y de inteligencia emocional en el hombre. Por lo tanto, se decide incorporar la perspectiva de género atendiendo a las diferencias que presenta cada género, de esta manera el entrenamiento en HH SS se realizará en su totalidad y no de manera parcial, atendiendo al contexto sociocultural, promoviendo relaciones igualitarias, sanas y respetuosas y frenando la perpetuación de estereotipos de género.

## 6. DISEÑO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN

### 6.1. Introducción

Esta propuesta consiste en la elaboración de un plan de intervención psicosocial orientado al colectivo estudiantil universitario de cursos avanzados. Fundamentalmente, su finalidad es suplir ciertas carencias de su ámbito social para fomentar una conducta proactiva mediante la aplicación de la inteligencia interpersonal. El trabajo se focaliza, concretamente, en analizar y potenciar habilidades de interés en la vida futura del estudiante y su entorno, y en optimizar sus aptitudes laborales y profesionales.

Se ha encontrado que, en la bibliografía consultada, cuando se realiza este entrenamiento en HH SS, se hace de manera diferenciada por disciplinas, sin embargo, bajo la recomendación de los/as expertos/as, este entrenamiento no hará tal diferencia, pues, estos/as estudiantes se podrán ver involucrados en grupos de trabajo multidisciplinarios, por lo que aunar distintas disciplinas en un mismo grupo puede resultar beneficioso para ellos/as. Además, se considera que este programa no es inamovible, es decir, es flexible y puede estar sujeto a cambios si el/la profesional así lo considera en función del grupo al que vaya dirigido.

Este entrenamiento debe ser grupal, con un máximo de doce personas, ya que se busca conseguir *feedback*, retroalimentación y refuerzo entre los/as participantes. El/la profesional que lleve a cabo este entrenamiento también puede considerar realizar refuerzos individuales. La intervención grupal en entrenamiento de HH SS resulta más eficaz que la individual. Es más rentable hacerlo grupal debido al mejor aprovechamiento de recursos humanos y materiales necesarios, además de los múltiples efectos que tiene la participación en grupo, como puede ser: el grupo es un escenario natural donde aprender, practicar, perfeccionar y generalizar las habilidades, sirve de contexto de comparación social y validación consensual, es un contexto de ayuda y apoyo mutuo, y, por último, es un contexto idóneo para aprender las HH SS esenciales (Gil y León, 1998).

La duración de la intervención propuesta será de un tiempo aproximado de ocho meses, dirigida a estudiantes universitarios/as, específicamente recomendada a aquellos/as que se encuentren finalizando sus estudios. Los criterios de selección consistirán en:

- La inclusión en el programa es de carácter voluntario, por lo que los/as estudiantes deberán tener una decidida intención de cambio.
- Tener unas capacidades mínimas necesarias para comprender el proceso, para ello se utilizarán dos instrumentos, los cuales se valorarán conjuntamente por parte del profesional:
  - Evaluación cuantitativa de Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000).
  - Evaluación cualitativa mediante una entrevista en profundidad.
- Estar finalizando sus estudios universitarios.
- Edad comprendida entre los 21 y los 28 años.

### 6.2. Objetivos

#### *Objetivos generales:*

- Entrenar las Habilidades Sociales de los/as jóvenes y propiciar relaciones interpersonales sanas e igualitarias.

- Atender aquellas Habilidades Sociales teniendo en cuenta las principales carencias que encuentran los/as profesionales entrevistados/as, así como las nuevas exigencias que presenta el entorno laboral.

***Objetivos específicos:***

- Dotar de herramientas para identificar y gestionar las emociones, así como potenciar el autoconocimiento y la autoestima de los/as estudiantes.
- Desarrollar las habilidades de comunicación asertiva y de trabajo en equipo.
- Realizar el entrenamiento desde la perspectiva de género mediante la reflexión.

### **6.3. Metodología**

El programa puede ser aplicado por psicólogos/as, psicólogos/as sociales o educadores/as sociales, es recomendable que se dé por parte de dos formadores/as, y que estos/as tengan conocimientos tanto teóricos como prácticos sobre las HH SS para garantizar unos buenos resultados.

Estudiando las propuestas de los/as profesionales y el marco teórico, se propone realizar esta propuesta de intervención en torno a tres módulos: Inteligencia emocional, comunicación efectiva y trabajo en equipo, las cuales estarán divididas por distintas sesiones. Esta propuesta de intervención se podrá visionar en el Anexo.

Se pretende que las sesiones no sean ni demasiado largas ni cortas. Pues, las sesiones largas provocan cansancio, este aspecto supondrá una dificultad para un correcto aprendizaje de las HHSS, por otro lado, las sesiones cortas no permitirán cumplir con los objetivos de la sesión ni la participación de los sujetos. Por lo tanto, se acuerda una duración de un máximo de dos horas por sesión (con un descanso de 15 minutos), que tendrán lugar una vez cada dos o tres semanas, para que les permitan aplicar los contenidos en la vida real y puedan recibir apoyo en caso de necesitarlo. Durante las sesiones, se irá combinando la explicación teórica con la puesta en práctica de lo explicado conforme vaya avanzado la sesión.

La estructura de las sesiones estará dividida por: presentación, desarrollo y finalización. La presentación tendrá una duración de 10 minutos, en esta se realizará un resumen por parte de los/as integrantes de los contenidos impartidos en la anterior sesión, y deberán indicar si han utilizado alguna de las herramientas aprendidas recientemente. El desarrollo tendrá una duración de 85 minutos, en esta fase se presentarán los contenidos teóricos y las actividades. Por último, la finalización tendrá una duración de 10 minutos y consistirá en un repaso de las ideas clave impartidas en la sesión y una breve introducción de los contenidos que se impartirán en la próxima sesión, así como aclarar dudas de los/as participantes.

La exposición teórica tiene el objetivo de trasladar a los/as participantes los contenidos de cada sesión, se utilizará un lenguaje sencillo, así como ejemplos y dinámicas que faciliten la comprensión de dichos contenidos, para que estos/as puedan seguir con facilidad las explicaciones del/la formador/a. Se facilitará en todo momento el debate, ya

que se considera que estos favorecen la adquisición de conocimientos, se busca principalmente que exista *feedback* en el grupo, así como colaboración y participación activa por parte de los integrantes para que incorporen de manera activa las HH SS que se pretenden enseñar.

Se pretende complementar la exposición teórica realizando actividades que permitan poner en práctica dichas habilidades, siendo apoyadas de manera teórica para introducir la habilidad social que se quiere trabajar. Para conseguir dicho fin, se usarán distintas técnicas de dinámicas de grupos, el/la profesional se apoyará por un *power point* y podrá introducir actividades conforme el entrenamiento vaya avanzando, dichas actividades consistirán en: visionado y análisis de contenidos audiovisuales, debates y discusiones dirigidas, role-playing, actividades reflexivas de lectura y escritura, en definitiva, la puesta en práctica del contenido aprendido y modelación de conductas.

#### **6.4.Temporalización**

El presente programa de intervención psicosocial en entrenamiento de HH SS bajo la perspectiva de género, estima una duración de ocho meses, realizando una sesión cada dos semanas. Se recuerda que esta programación es flexible, ya que el/la profesional puede considerar reforzar o eliminar contenido de cada módulo en función de las necesidades del grupo, introducimos el siguiente cronograma de dicha organización

Tabla 3.  
*Cronograma sobre la distribución del programa*

	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	En.	Febr.	Marz.	Abr.
<b>Módulo 1</b>	Sesión 1	Sesión 2 y 3	Sesión 4	Descanso				
<b>Módulo 2</b>				Descanso	Sesión 1	Sesión 2.1 y 2.2	Sesión 3 y 4	
<b>Módulo 1</b>				Descanso				Sesión 1

Fuente: elaboración propia

La duración de estas sesiones se ha realizado teniendo en cuenta las vacaciones y los exámenes finales de los/as estudiantes. La primera parte del entrenamiento se empezará la última semana de septiembre y se terminará la primera semana noviembre, se dejará un descanso de aproximadamente dos meses. La segunda parte del entrenamiento será cuando se impartirán los módulos 2 y 3, se comenzará a finales del mes de enero y se finalizará la primera semana de abril.

#### **6.5.Recursos**

- Humanos: psicólogos, psicólogos sociales o educadores sociales para impartir el programa, estudiantes universitarios (concretamente que se encuentren finalizando sus estudios) para recibir el programa.
- Espaciales: aulas espaciosas con sillas, mesas y luminosidad.
- Materiales: pizarra, *power point*, cuadernos, hojas, bolígrafos, equipamiento audiovisual.

## **6.6.Evaluación**

Gil y León (1998) señalan la importancia de tener en cuenta la especificidad situacional de las HH SS, pues estas pueden variar en función de las características de la situación, por lo que se pide evaluar el comportamiento del sujeto en diferentes situaciones. Considerando esta especificidad podría esperarse observar diferencias de género específicas dependiendo de las HH SS.

Para entrenar las HH SS, se deben tener en cuenta dos fases: la primera de planificación de la intervención, y la segunda fase de puesta en práctica.

Se propone realizar una evaluación inicial para considerar si es pertinente que el/la estudiante realice esta intervención, esta estará dividida por la Escala de HH SS (EHS) de Gismero (2000) de manera cuantitativa, y por una entrevista que realizará el/la profesional, dicha entrevista tiene como finalidad conocer las expectativas del/la estudiante sobre el programa, detectar las principales carencias que este/a presente e incrementar la motivación a recibir el entrenamiento.

Se realizará una evaluación continua durante la aplicación del programa, esta evaluación consistirá en un grupo de discusión al finalizar cada módulo en el que el/la profesional averigüe si los estudiantes han mejorado la habilidad trabajada, si son conscientes de su utilidad y las propuestas de mejora por parte de estos, además de la observación directa del/ de la profesional.

Una vez terminado el programa, se llevará a cabo la evaluación final, esta será similar a la evaluación inicial, pues consistirá en realizar la Escala de EHS, así como la entrevista, con el fin de comprobar si el programa ha conseguido los objetivos propuestos en el/la estudiante.

## **7. CONSIDERACIONES FINALES**

La presente intervención en entrenamiento de HH SS a universitario/as (véase Anexo 8.2) aporta como novedad, por un lado, la incorporación de la perspectiva de género, la cual aumenta el impacto y la eficacia de este programa, permitiendo que los/as estudiantes adquieran HH SS de manera integral. Además, supondrá un freno a los mecanismos de desigualdad insertos en el entramado social, del mismo modo que pretende dotar a los/las integrantes de herramientas que les permitan construir relaciones interpersonales basadas en la igualdad y el respeto. Por otro lado, esta intervención tiene un enfoque decidido de preparar al estudiante a adentrarse al entorno laboral, atendiendo las distintas exigencias que dicho entorno presenta, lo que repercutirá en su bienestar personal y general.

Se ha tenido en cuenta tanto las percepciones de los/as profesionales entrevistados/as como la de los/as estudiantes, así como investigaciones e intervenciones previas. Se considera que este programa cumple con los objetivos marcados previamente ya que atiende a aquellas HH SS que se consideran necesarias en la inserción e integración laboral, así como la construcción de relaciones interpersonales igualitarias. Se considera que este entrenamiento permite que los/as estudiantes obtengan las herramientas necesarias para identificar y gestionar emociones, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y trabajo en equipo, y, por último, favorecer el autoconocimiento y la autoestima.

Dadas las limitaciones económicas y temporales, no se ha podido probar el programa de intervención completo, no obstante, se ha probado un taller de inteligencia emocional que ha permitido mejorar el propuesto inicialmente, además de tener en cuenta aspectos que no se habían considerado previamente, la valoración de este taller ha sido altamente positiva, llegando incluso los/as estudiantes a pedir que se realice un taller de comunicación.

Además de estas limitaciones, se ha observado que sería interesante que se mejorase la evaluación de este programa, proponiendo una escala de HH SS que tenga en cuenta la perspectiva de género incorporada en el programa, así como todos los contenidos impartidos durante la intervención. La escala utilizada propuesta es genérica y permite averiguar si los/as estudiantes han mejorado sus HH SS, pero no tiene en cuenta la perspectiva de género, por lo que evalúa estas habilidades de manera parcial.

Respecto a las proyecciones futuras de este programa, se propone la puesta en práctica del programa de intervención completo para verificar su eficacia y proponer mejoras y cambios dentro del mismo, promoviendo un perfeccionamiento de este. Se propone también que esté implantado en los planes de estudios de los Grados Universitarios de manera reglada, permitiendo que, de este modo, los/as estudiantes puedan atender a los requerimientos del próximo entorno laboral, así como fortalecer su satisfacción interpersonal.

## 8. ANEXOS

### Consentimiento Informado

#### **Consentimiento informado**

En el presente documento la persona entrevistada acepta que la entrevista sea grabada mediante audio, para su posterior transcripción y análisis, habiendo sido informada previamente sobre los objetivos de dicha investigación.

Los datos obtenidos en esta entrevista serán protegidos y sometidos a las garantías dispuestas en el reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Asegurando de este modo que la información que entregue la persona entrevistada estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

El participante acepta la invitación de forma libre y voluntaria, declara estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe y que serán presentados como Trabajo Fin de Máster de la estudiante Nura Kayal Kharrat.

Iniciales de la persona: \_\_\_\_\_

Firma:

### **Plan de Intervención**

A continuación, se presentan los módulos y sesiones del programa donde se detallan los contenidos que se pretenden transmitir (exposición teórica), así como los objetivos y las actividades que se realizarán. Estos quedarán reflejados de la siguiente manera (tabla 4).

Tabla 4.

*Módulos y sesiones en Entrenamiento en Habilidades Sociales*

<b>Módulos</b>	<b>Sesiones</b>
Inteligencia emocional	1. El autoconocimiento y la autoestima 2. Identificación emocional 3. La regulación emocional 4. La empatía
Comunicación Efectiva	1. La escucha activa 2. Asertividad (dos sesiones) 3. Comunicación no verbal 4. Lenguaje inclusivo y no sexista
Trabajo en equipo	1. La adaptabilidad y la cooperación

Fuente: elaboración propia.

#### **8.1.1. *Inteligencia Emocional.***

##### **8.1.1.1. *El Autoconocimiento y la Autoestima.***

#### **Exposición teórica:**

A la hora de abordar la inteligencia emocional, es importante potenciar el autoconocimiento y la autoestima. Es importante que nos conozcamos bien para confiar en

nuestras capacidades e incrementar nuestra autoestima, cuyo objetivo final conduce al crecimiento personal. Es necesario exponer nuestras partes ocultas para conocerlas, comprenderlas y sanarlas y poder equilibrarlas, de esto hablaremos más detalladamente en el siguiente módulo. [Introducir actividad 1].

Recordar lo positivo que tiene cada uno y cada una es una poderosa herramienta que se puede utilizar para incrementar la autoconfianza. Por ello, es necesario desarrollar una autoestima adecuada, ya que nos dice aquello que sentimos acerca de nosotros/as mismos/as, pues, esta nos genera bienestar en nosotros/as mismos/as e influye en las relaciones que podamos establecer a lo largo de nuestra vida, en la construcción de nuestra identidad y en todos los aspectos de nuestra vida (trabajo, amor, familia...). Esta es la suma de la autoconfianza y el respeto a uno mismo.

El nivel de la autoestima dependerá de la confianza, el orgullo y la satisfacción en uno mismo [Introducir actividad 2]. Existe un efecto llamado el ‘Efecto Pigmalión’ o ‘Profecía autocumplida’ que gira en torno a la autoestima, este fenómeno explica que la autoestima es la clave del éxito o del fracaso, es la capacidad de comprendernos y de comprender a los demás, por lo que desarrollarla es la clave fundamental para nuestro desarrollo personal.

Los hombres y las mujeres han sido socializados/as de manera distinta ¿Creéis que esto ha repercutido en el desarrollo de la autoestima de cada uno? Las influencias culturales son determinantes a la hora en la que cada género construye su autoestima, algunas personas construyen su identidad y su autoestima basadas en arquetipos rígidos y anticuados de feminidad y masculinidad, que van adquiriendo por parte de la sociedad desde su infancia ¿Cómo creéis que puede afectar a una persona que base su autoestima en estos arquetipos?

Los valores sociales que nos transmiten desde pequeños/as juegan un papel fundamental, según cada género se le pone unas expectativas básicas meramente por ser hombre o ser mujer, se les dice qué es se espera o no se espera de cada uno de ellos. ¿Creéis que esto debe ser así? [Introducir actividad 3]. Ser conscientes de esto puede ser el primer paso hacia el cambio en la forma en que uno/a se percibe y siente a sí mismo/a.

En la tabla 5 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 5.  
*Sesión Autoconocimiento y Autoestima.*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
Autoconocimiento y Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Potenciar el autoconocimiento y la autoconfianza</li> <li>•Desarrollar herramientas para la mejora de la autoestima.</li> <li>•Introducir a contenidos de la inteligencia emocional</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoelogios</li> <li>2. El verdadero valor del anillo</li> <li>3. Masculinidad y Feminidad</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

## 1. Autoelogios

- Desarrollo: Se pedirá a los participantes que hagan parejas (si puede ser de sexo opuesto), cada uno/a de ellos/a debe decir tres cualidades de personalidad que le agradan de sí mismo/a y tres atributos físicos que le agradan de sí mismo/a, estas cualidades y atributos deben ser positivos. Posteriormente, el/la profesional le pedirá a cada uno/a que diga qué es lo que ha dicho su compañero (fomentando así la escucha activa y la importancia de sentirnos escuchados). Finalmente, el/la profesional favorecerá el debate sobre la dificultad inicial de señalar cosas positivas de cada uno.
- Objetivo: Favorecer el autoconocimiento, aprender a poner mayor atención en la parte positiva de cada uno, favorecer la autoconciencia e introducir la escucha activa.
- Duración: 15 minutos.

## 2. El verdadero valor del anillo

- Desarrollo: Para esta actividad, el/la formador/a entregará a cada participante un texto de Bucay (2012), llamado 'el verdadero valor del anillo', leerá en voz alta dicho texto, y, tras la lectura, iniciará un debate: ¿Cuál es la moraleja del texto? ¿De qué depende la autoestima? ¿Es importante? ¿Cómo afecta la autoestima a nuestras decisiones y conductas?

*Un joven concurrió a un sabio en busca de ayuda.*

*- Vengo, maestro, porque me siento tan poca cosa que no tengo fuerzas para hacer nada. Me dicen que no sirvo, que no hago nada bien, que soy torpe y bastante tonto. ¿Cómo puedo mejorar maestro? ¿Qué puedo hacer para que me valoren más?*

*El maestro, sin mirarlo, le dijo:*

*- ¡Cuánto lo siento muchacho, no puedo ayudarte, debo resolver primero mis propios problemas! Quizás después... Si quisieras ayudarme tú a mí, yo podría resolver este tema con más rapidez y después tal vez te pueda ayudar.*

*- E... encantado, maestro -titubeó el joven, pero sintió que otra vez era desvalorizado y sus necesidades postergadas-*

*- Bien -asintió el maestro-. Se quitó un anillo que llevaba en el dedo pequeño de la mano izquierda y dándoselo al muchacho agregó: Toma el caballo que está allí afuera y cabalga hasta el mercado. Debo vender este anillo para pagar una deuda. Es necesario que obtengas por él la mayor suma posible, pero no aceptes menos de una moneda de oro.*

*Vete y regresa con esa moneda lo más rápido que puedas.*

*El joven tomó el anillo y partió. Apenas llegó, empezó a ofrecer el anillo a los mercaderes. Estos lo miraban con algún interés hasta que el joven decía lo que pretendía por el anillo. Cuando el joven mencionaba la moneda de oro, algunos reían, otros le daban vuelta la cara y sólo un viejito fue tan amable como para tomarse la molestia de explicarle que una moneda de oro era muy valiosa para entregarla a cambio de un anillo.*

*En afán de ayudar, alguien le ofreció una moneda de plata y un cacharro de cobre, pero el joven tenía instrucciones de no aceptar menos de una moneda de oro, así que rechazó la oferta. Después de ofrecer su joya a toda persona que se cruzaba en el mercado -más de cien personas- y abatido por su fracaso, montó su caballo y regresó.*

*¡Cuánto hubiese deseado el joven tener él mismo esa moneda de oro!*

*Podría habérsela entregado al maestro para liberarlo de su preocupación y recibir entonces su consejo y su ayuda.*

*- Maestro -dijo- lo siento, no es posible conseguir lo que me pediste. Quizás pudiera conseguir 2 o 3 monedas de plata, pero no creo que yo pueda engañar a nadie respecto del verdadero valor del anillo.*

*- ¡Qué importante lo que dijiste, joven amigo! -contestó sonriente el maestro-*

*Debemos saber primero el verdadero valor del anillo. Vuelve a montar y vete al joyero. ¿Quién mejor que él para saberlo?*

*Dile que quisieras vender el anillo y pregúntale cuánto da por él. Pero no importa lo que ofrezca, no se lo vendas. Vuelve aquí con mi anillo.*

*El joven volvió a cabalgar. El joyero examinó el anillo a la luz del candil, lo miró con su lupa, lo pesó y luego le dijo:*

*- Dile al maestro, muchacho, que, si lo quiere vender ya, no puedo darle más que 58 monedas de oro por su anillo.*

*- ¿¿¿¿58 monedas???? -exclamó el joven-*

*- Sí, -replicó el joyero-. Yo sé que con tiempo podríamos obtener por él cerca de 70 monedas, pero no sé... Si la venta es urgente...*

*El joven corrió emocionado a casa del maestro a contarle lo sucedido.*

*- Siéntate -dijo el maestro después de escucharlo-. Tú eres como este anillo: una joya única y valiosa. Y como tal, sólo puede evaluarte verdaderamente un experto.*

*¿Qué haces por la vida pretendiendo que cualquiera descubra tu verdadero valor?*

*Y diciendo esto, volvió a ponerse el anillo en el dedo pequeño de su mano izquierda.*

- **Objetivos:** Fomentar la autoestima, mostrar la importancia de las críticas de los demás en la propia persona, potenciar la importancia del autoconocimiento y la autoconfianza.
- **Duración:** 20 minutos.

### 3. Masculinidad y feminidad

- **Desarrollo:** El/la profesional entregará una hoja a cada uno con el ejercicio, les indicará a los/as participantes que deben responder con sinceridad a cada una de las frases. Se les dejará 10 minutos para que respondan a las preguntas y se expondrán al grupo. El/la profesional favorecerá el debate, reflexionando sobre cómo han sido víctimas de estas primeras instrucciones basadas en arquetipos rígidos de masculinidad y feminidad, afectando a la forma de construir su propia autoestima.

A continuación, se indicarán una serie de frases. Debes indicar si las has escuchado a lo largo de tu vida y deberás poner una pequeña reflexión sobre qué pensaste en ese momento, qué piensas ahora y cómo crees que eso ha afectado al desarrollo de cada uno como persona.

1. No seas nenaza. (hacia un chico).
2. Llorar es de niñas, los hombres no muestran sus sentimientos en público (hacia un chico).
3. Calladita estás más guapa (hacia una chica).
4. No seas bruta jugando, pareces un niño (hacia una chica).
5. Las señoritas no gritan (hacia una chica).
6. Tienes que aprender a defenderte, sino los demás se aprovecharán de ti (hacia un chico).

- Objetivos: Identificar de los primeros mensajes relacionados con la masculinidad y la feminidad que recibieron los/as estudiantes y tomar conciencia de cómo la socialización afecta en el desarrollo de la autoestima.
- Duración: 25 minutos.

### 8.1.1.2. Identificación Emocional.

#### **Exposición teórica:**

Vamos a empezar este módulo con una pregunta: ¿Creéis que la inteligencia académica garantiza el éxito? Durante mucho tiempo ha existido la creencia de que la inteligencia académica era la que permitía la consecución del éxito vital y profesional. Sin embargo, Howard Gardner (1983) nos introduce la teoría de la inteligencia múltiple, y nos explica que existen ocho tipos de inteligencias: lingüística, musical, lógica - matemática, espacial, corporal - kinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista.

Aquella inteligencia que nos ayuda a sentirnos mejor y a relacionarnos con lo demás de manera adecuada, es la llamada inteligencia emocional. Esta nos permite reconocer las emociones, controlarlas y expresarlas adecuadamente a nivel interpersonal e intrapersonal, fomentando de esta manera nuestra capacidad de adaptarnos a cualquier entorno, así como maximizar la felicidad a largo plazo.

Es importante saber que no existen emociones buenas o malas, si no agradables o desagradables, pues todas las emociones que experimentamos nos dan una información valiosa sobre nosotros mismos, tienen una función adaptativa. Existen emociones innatas como: ira, miedo, asco, sorpresa, felicidad y tristeza. El resto de las emociones que sentimos son combinaciones de estas emociones básicas. [Introducir ejercicio 1]

Ahora bien, las emociones no aparecen de manera espontánea, vienen acompañadas de un pensamiento y conllevan a una conducta determinada. Es importante saber reconocer qué emoción estamos sintiendo en cada momento y qué pensamiento es el que la está acompañando, la conciencia emocional es muy importante para poder controlar las emociones y no dejar que estas se apoderen de nosotros.

Por lo tanto, se debe entender que una misma situación tiene distintas interpretaciones, y que estas interpretaciones dependen de la personalidad que tenga cada uno, en función de esta interpretación actuaremos en consecuencia, como hemos podido ver en el ejercicio 1. Es lo que los Albert Ellis (2005) desarrolla como el esquema A-B-C, esto es, pensamiento - emoción - conducta. Por lo tanto, siempre somos responsables de nuestras emociones y de gestionarlas adecuadamente, así como nuestro comportamiento está determinado por lo que pensamos y lo que hacemos [Introducir ejercicio 2].

En la tabla 6 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 6.  
*Sesión Identificación Emocional.*

Sesión	Objetivos	Actividades
--------	-----------	-------------

Identificación emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexionar sobre si la inteligencia académica garantiza el éxito.</li> <li>• Dotar de herramientas a los/as estudiantes para que sepan identificar sus emociones.</li> <li>• Favorecer el autoconocimiento.</li> <li>• Aproximar al esquema A-B-C.</li> </ul>	1. Identificación emocional 2. Esquema A-B-C.
--------------------------	---	--

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### 1. Identificación emocional

- Desarrollo: El/la profesional utilizará distintos papeles en los que habrá escritos una emoción distinta en cada uno, se le entregará un papel a cada uno y se les pedirá que expliquen una situación reciente en la que hayan tenido esa emoción, el resto de los/as participantes deben adivinar qué emoción es, la persona podrá decir qué pensamiento tenía en el momento en el que experimentó la emoción para que sus compañeros puedan identificarlo más fácilmente. Por ejemplo, *'me sentí así cuando me despidieron porque pensaba que no encontraría otro trabajo'*. El profesional termina reflexionando sobre que no todos pueden vivir la misma situación de una misma forma y que si el pensamiento hubiese sido otro (por ejemplo: ya estaba cansado/a de este trabajo), la emoción que se hubiese experimentado habría sido otra.
- Objetivos: mejorar la identificación emocional; que los/as participantes sean conscientes de la diversidad de la vida emocional, de la influencia que tiene el pensamiento en la emoción; introducir al esquema A-B-C.
- Duración: 20 minutos.

### 2. Esquema A-B-C

- Desarrollo: El/la profesional pondrá una situación a los/as participantes que les genere una emoción, pedirá a los/as participantes que imaginen distintas opciones de pensamiento-emoción-conducta que puedan darse, se les da 10 minutos para reflexionar y se expone en grupo. Se termina reflexionando de las distintas reacciones que se pueden dar ante una misma situación y de la fuerte influencia que tiene el pensamiento en estas reacciones.
- Objetivos: Entender el esquema A-B-C; consolidar la identificación de los procesos cognitivos, emocionales y comportamentales presentes en la vivencia emocional.
- Duración: 25 minutos.

#### 8.1.1.3. *La Regulación Emocional.*

##### **Exposición teórica:**

En este módulo vamos a aprender a regular nuestras emociones, pues, como hemos aprendido en el módulo anterior: siempre somos responsables del manejo de nuestras emociones. La regulación emocional cobra su importancia debido a que, si las emociones no se dominan, estas serán las que nos dominen a nosotros, saliendo sin control,

causándonos mucho malestar y, en ocasiones, daños irreparables en nuestras relaciones interpersonales [Introducir ejercicio 1].

Las emociones contienen energía, cuando esta energía no es descargada, estaríamos hablando de la represión emocional, lo cual conduce a un malestar continuo, es necesario abordar el origen del problema, saber qué emoción estamos sintiendo, por qué la estamos sintiendo, qué es lo que verdaderamente nos molesta y si los pensamientos que tienes son racionales o irracionales. Evitar el problema y la emoción es una solución temporal, pero, como hemos comentado, las emociones contienen energía, por lo que si no se le da solución a este malestar esta emoción puede ser vivida como una bestia salvaje.

Un adecuado autocontrol implica el reconocimiento y la expresión equilibrada de nuestras emociones desagradables. Cencade (2006) nos aconseja que, una vez hayamos hecho las preguntas adecuadas sobre la emoción que estamos sintiendo, reconstruyamos la situación como una oportunidad de darles solución, se asuma la responsabilidad de sus propias necesidades y se demanden cosas de manera asertiva, expresar lo que uno siente de un modo racional y controlado.

La conciencia de tus sentimientos y emociones es la llave del autoconocimiento, y el autoconocimiento es la llave del desarrollo personal, juzgar y analizar a los demás es una forma de autoengaño, se debe aceptar la responsabilidad de gestionar tus propias emociones para liberar el resentimiento, además todas las acciones están motivadas por sentimientos.

Para poder llevar a cabo una verdadera autorregulación emocional, debemos reflexionar sobre cuáles son las emociones desagradables que siente cada uno habitualmente y en qué situación suelen experimentarse, se debe recordar que lo que produce la emoción es la interpretación que nosotros damos de la situación. Para ello, se pueden emplear técnicas de análisis racional, esto es, ¿estoy haciendo una interpretación correcta de esta situación? ¿Qué otras interpretaciones pueden existir?

Si la emoción desagradable ha aparecido finalmente, primero debemos aceptar la existencia de esta emoción, en segundo lugar, utilizar auto instrucciones o controlar el diálogo interno [se les pedirá que den ejemplos de auto instrucciones y se escribirán todas en la pizarra]. Si nos encontramos en una situación en la que sentimos que estamos perdiendo el control de nuestras emociones, usaremos la técnica de parada de pensamiento y de distracción que nos aleje del pensamiento que está provocando la emoción (Morgado, 2010).

Es importante aumentar la frecuencia de las emociones agradables, pues estas mejoran la autoestima, aumentan la creatividad, la flexibilidad y la eficacia, permiten gestionar conflictos de una manera más adecuada, favorecen nuestros vínculos sociales, mejoran nuestra capacidad de cooperación y de trabajar en grupo, y, por último, nos protegen del estrés.

En la tabla 7 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 7.  
*Sesión La Regulación Emocional*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
La Regulación Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir habilidades para potenciar y facilitar la regulación emocional.</li> <li>• Expresar y controlar las emociones negativas.</li> <li>• Entender la importancia de no acudir a la represión emocional.</li> </ul>	1. Papel arrugado.

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### **Actividades**

#### **1. Papel arrugado**

- **Desarrollo:** Se le entregará una hoja de papel lisa a cada estudiante, se pedirá que cada uno escriba el nombre de una persona con la que tuvieron una discusión fuera de control, a continuación, se les pedirá que arruguen el papel con fuerza, con la emoción que sintieron en ese momento. Una vez arrugado, se les pedirá que lo intenten dejar como estaba antes, verán como que, por mucho que lo intenten, el papel sigue con arrugas y no puede volver a su estado inicial. El/la profesional les incitará a la reflexión sobre la necesidad de gestionar nuestras emociones para que las relaciones interpersonales que mantengamos no acaben dañadas, como el papel que acaban de arrugar. Finalmente, se les preguntará qué podrían haber hecho para no llegar a esa situación.
- **Objetivos:** Enseñar la importancia de la gestión emocional, introducir al comportamiento asertivo, mostrar la importancia del respeto.
- **Duración:** 20 minutos

#### *8.1.1.4. La Empatía.*

##### **Exposición teórica:**

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar del otro, se basa en la comprensión de la otra persona, es importante saber que cada persona está hecha de las experiencias que ha vivido, y que, por lo tanto, vamos a encontrarnos a personas totalmente distintas producto de esa socialización que han tenido, es por ello que necesitamos comprender los motivos, pensamientos y sentimientos que tiene otra persona, aunque no sean igual que los nuestros, como dice la famosa frase: si juzgas mi camino, te presto mis zapatos [Introducir actividad 1]. La empatía supone un punto de unión con las demás personas que conlleva una actitud de prestar ayuda hacia los demás.

Como hemos podido ver en el vídeo, la empatía es muy importante tanto en nuestra propia vida personal, como en la forma con la que nos comportamos con los demás, mejorando nuestras relaciones, pues, mostramos más cercanía y más apertura hacia los demás que nos es devuelta. Ahora bien, para desarrollar esta habilidad es necesario ponerla en práctica en nuestro día a día, no sólo con nuestros seres queridos, sino también con personas que no conozcamos, con la que no exista comunicación, como hemos podido ver en el vídeo.

La identificación emocional y la gestión emocional resultan primordiales en el desarrollo de la habilidad de la empatía, ya que a una persona le resulta muy difícil empatizar con la otra cuando está en el punto del desbordamiento emocional ¿Creéis que podrías empatizar con vuestro compañero de trabajo en medio de una discusión acalorada? conocer y saber qué hacer para regular nuestro estado emocional es fundamental para conectar y empatizar con las emociones de las personas que nos rodean, de esta manera, podremos ser más receptivos con las emociones de los demás. [Introducción actividad 2]

Una técnica para ser empáticos es leer la comunicación no verbal de la otra persona, los gestos faciales, las manos, los tics nerviosos, la postura corporal... nos proporciona información de las emociones que está experimentando la otra persona en ese momento, la cual es muy relevante si queremos ponernos en el lugar de la otra persona. Los seres humanos tenemos la capacidad innata de leer las emociones en los rostros ajenos, por lo que debemos ponerla en práctica.

Es importante también liberarnos de prejuicios, etiquetas y estereotipos para poder desarrollar una buena empatía, ya que estas tienden a disminuirla. Por ejemplo, imaginemos que estamos conduciendo y una mujer se nos cruza de manera inapropiada, lo más fácil sería pensar ‘¡Mujer tenía que ser!’ o ‘¡todos los hombres son iguales! ¡unos brutos!’, este prejuicio nos nubla la mente y no nos permite pensar en alternativas reales que puedan justificar su mala maniobra, como puede ser que ha tenido un problema, se ha despistado o cualquier otra racional.

En definitiva, el objetivo final de la empatía es mostrar una preocupación real y sincera por las emociones de los demás, con el fin de emitir una conducta de ayuda. La empatía es de gran importancia personal y social, permite una visión más positiva de sí mismos, contribuyendo a la autoestima, y favorece a los demás ofreciendo ayuda y compasión, permitiendo establecer relaciones interpersonales saludables.

En la tabla 8 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 8.  
Sesión La Empatía

Sesión	Objetivos	Actividades
La Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducir a la variable empatía desde la perspectiva de género.</li> <li>• Concienciar de la importancia de la construcción de estereotipos para desarrollar la empatía.</li> <li>• Fomentar la capacidad de comprender a los demás</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las gafas de la empatía</li> <li>2. Situaciones en las que no pudimos ser empáticas</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

**Actividades:**

1. Las gafas de la empatía (contenido audiovisual)

- Desarrollo: El/la profesional presentará el siguiente video (duración de 5 minutos): Lentes mágicos - video motivacional. Este video muestra a un hombre crítico con los

demás, sin mostrar empatía hacia el resto de las personas e inserto en sus propias preocupaciones, se le ofrecen unas gafas y cuando se las pone observa los problemas que tiene el resto de las personas, les comprende y elimina sus estados emocionales negativos. Una vez finalizado el video, el/la profesional dejará lugar para que los/as estudiantes den su opinión e introducirá un debate sobre la importancia de la empatía en la vida personal y social ¿qué beneficios nos proporciona ser más empático con los demás? ¿qué nos impide ser empáticos?

- Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=E6A7VNHU1pg>
- Objetivos: Introducir el concepto de empatía, mostrar la importancia que esta tiene y reforzar la adquisición de los contenidos que se den en la sesión.
- Duración: 20 minutos

## 2. Situaciones en las que no pudimos ser empáticos

- Desarrollo: El/la profesional entregará a cada estudiante un folio en blanco donde deberán explicar una situación en la que no pudieron tener en cuenta las emociones, sentimientos y comportamientos de la otra persona, es decir en la que no pudieron ser empáticos. Deberán responder a las siguientes preguntas:
  1. ¿Qué estaba pasando en ese momento?
  2. ¿Qué emociones estabas experimentando?
  3. ¿Qué consecuencias tuvo que no pudieses empatizar con la otra persona?
  4. ¿Qué podrías haber hecho para evitar esa situación?

Se les dejará 15 minutos para responder a las preguntas y después se expondrán en grupo las conclusiones a las que han llegado, el/la profesional favorecerá el debate.

- Objetivos: ser conscientes de la importancia de ser empáticos y de las repercusiones que tiene no serlo, así como entender cómo influye la gestión de emociones en la capacidad de mostrar empatía.
- Duración: 25 minutos.

### **8.1.2. Comunicación Efectiva.**

#### **8.1.2.1. La Escucha Activa.**

##### **Explicación psicosocial:**

Una de las principales habilidades que necesitamos aprender para tener una comunicación adecuada es la escucha activa. Esta habilidad consiste en prestar atención a la conversación que estamos teniendo con otra persona, la escucha activa está también relacionada con tener una buena actitud empática y en el respeto hacia la otra persona, además esta nos ofrece, como todas las habilidades que estamos trabajando, satisfacción personal y social.

Cuando escuchamos activamente a una persona, no esperamos que termine de hablar para dar nuestra argumentación respecto al tema que se está tratando, ya que de esta

manera no prestamos atención a lo que nos intenta decir nuestro interlocutor. Para practicar la escucha activa correctamente, se debe hacer desde la comprensión y el interés por lo que nos está diciendo la persona, ayuda mucho realizar preguntas sobre lo que nos está queriendo decir la persona para que sienta que estamos prestando atención a lo que nos está queriendo decir, también podemos utilizar la estrategia de reformular lo que nos está diciendo nuestro interlocutor, como símbolo de que hemos entendido bien la información que nos ha ofrecido, es muy importante también controlar la comunicación no verbal, adoptar una postura que muestre interés por lo que nos están diciendo [Introducir ejercicio 1].

La escucha activa, desde la empatía, nos aleja de las malinterpretaciones que podamos hacer sobre lo que nos está diciendo la persona, nos permite un mayor entendimiento del mensaje que nos está intentando transmitir y, además, refleja en la otra persona que tenemos interés por ella y que la comprendemos, provocando satisfacción tanto en ella, como en nosotros mismos.

No nos han enseñado cómo escuchar, por ello nos resulta difícil hacerlo eficazmente. Desarrollar esta capacidad resulta fundamental en cualquier puesto laboral, ya que continuamente estamos comunicándonos con otras personas, debemos entender las directrices de nuestros/as jefes/as, entender las preocupaciones de nuestros/as compañeros/as...

Jim Digger (2006) nos facilita los beneficios que tiene emplear la escucha activa: reduce las discusiones, mejora la comunicación, permite el control de la situación, mejora la comprensión, mejora la memoria, permite ser mejor empleado/a, director, pareja o amigo/a, y elimina prejuicios. Este autor propone cinco pasos para realizar correctamente la escucha activa:

1. Escuchar el contenido.
2. Escuchar la intención.
3. Valorar la comunicación no verbal del hablante.
4. Controlar tu comunicación no verbal y los filtros emocionales.
5. Escuchar al hablante sin hacer juicios y de forma comprensiva.

En definitiva, la escucha activa es la que conduce a una comunicación eficaz.

En la tabla 9 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 9.  
*Sesión La Escucha Activa*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
La Escucha Activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñar técnicas para poner en práctica la escucha activa en la comunicación.</li> <li>• Introducir la comunicación asertiva.</li> </ul>	1. La Escucha Activa.

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

## **Actividades**

### **1. La escucha activa**

- **Desarrollo:** El/la profesional pedirá que se hagan parejas (de sexo opuesto a poder ser), uno/a de ellos/as le contará a la otra persona una preocupación reciente que tenga o haya tenido en su cabeza, simulará estar contándosela a un ser querido. La otra persona tendrá la única tarea de escuchar de manera activa lo que su compañero/a le esté intentando comunicar, deberá poner en práctica todo lo aprendido en la sesión (no interrumpir, realizar preguntas, reformular lo que le ha dicho, comunicación no verbal). Se deja que la persona termine de contar su relato y la persona que ha escuchado deberá decir qué es lo que le preocupa a su compañero/a para saber si ha escuchado activamente, el/la otro/a compañero/a explicará cómo se ha sentido y si considera que su compañero ha realizado bien la escucha activa o qué podría haber hecho para que se sintiese más escuchado.
- **Objetivos:** Mostrar la importancia que tiene la escucha activa, entrenarla y tomar conciencia de la importancia de comprender sinceramente lo que nos está diciendo el otro.
- **Duración:** 20 minutos.

#### *8.1.2.2. Asertividad (2 sesiones).*

Existen distintos estilos para relacionarnos con los demás, en esta sesión os vamos a explicar el comportamiento asertivo, el cual es muy importante dentro de la comunicación, pues está basado en el respeto hacia uno mismo y hacia la otra persona, percibe al otro o a la otra como un igual, gestiona conflictos sin recurrir a la agresividad o la pasividad, si no que utiliza el diálogo de manera pacífica, acepta sus propios errores y es tolerante con los errores ajenos [Introducir actividad 1].

La asertividad es un componente primordial de las HH SS. Esta nos permite desarrollar nuestra autoestima, mejorar la comunicación interpersonal y potenciar la honestidad y la sinceridad (Roca, 2003). Como hemos dicho, esta se basa en el respeto. A lo largo de nuestra vida nos vamos a encontrar que durante las relaciones interpersonales los derechos asertivos se ven vulnerados, siendo nosotros los causantes o las víctimas, sobre todo en el entorno laboral donde nos podemos encontrar distintas jerarquías (jefe/a, encargado/a..). Es por ello, que es de gran importancia conocer cuáles son los derechos asertivos para que se respeten, tanto en nosotros mismos como en los demás.

Castenyer (2004) señala como derechos asertivos: ser tratado con respeto y dignidad, tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones, ser escuchado y tomado en serio, juzgar mis necesidades, decir no, cometer errores, pedir información y ser informado, ser independiente, decidir no ser asertivo, tomar la decisión de qué hacer con mis pertenencias, no violar los derechos de otras personas, tener éxito, superarme y descansar.

Monjas (2007) nos da los siguientes consejos para que estos derechos sean defendidos de manera asertiva: Realizar la expresión verbal correcta (directa, breve y clara), utilizar un lenguaje corporal asertivo (contacto ocular, tono de voz firme y tranquilo, distancia correcta), dirigirte a la otra persona desde el respeto y la amabilidad, sugerir un cambio de conducta, agradecer que la otra persona te haya escuchado [Introducir actividad 2].

Castenyer (2004) nos explica las tres técnicas fundamentales que se pueden utilizar ante situaciones conflictivas:

- Técnica de la pregunta asertiva: Cuando una persona recibe una crítica, tiende a sentirse atacada, por lo que esta técnica consiste en pensar que la crítica que estamos recibiendo está hecha desde la buena intención.
- Técnica del aplazamiento asertivo: Existen momentos en los que no somos capaces de dar una respuesta correcta a la crítica que estamos recibiendo, por ello esta técnica permite aplazar la respuesta en momentos en las que nos sentimos incómodos/as o superados/as por la situación, se trata de dar tiempo hasta que nos sintamos relajados y la respuesta que se dé sea clara y correcta.
- Técnica del acuerdo asertivo: En los momentos en los que nos encontramos en una discusión y la otra persona está enfadada por algo que hayamos hecho, pero la forma en la que está expresando no sea de forma adecuada, se trata de reconocer el error que hemos cometido [Introducir actividad 3].

### **[Segunda sesión]**

Como comentamos en la sesión anterior, uno de nuestros derechos asertivos es el derecho a rechazar peticiones, una de las situaciones en las que nos podemos ver involucrados, pueden ser aquellas en las que un interlocutor nos realiza una petición y no sabemos cómo decirle 'no' sin sentirnos culpables, llegando incluso a ceder para conseguir la aprobación de los demás.

Cuando nos encontramos en una situación en la que la otra persona nos insiste en hacer algo que no queremos, llegando incluso a la manipulación o a hacernos sentir culpables, debemos recordar nuestros derechos asertivos, Monjas (2007) nos facilita unas pautas para decir no y responder y recibir negativas de manera asertiva.

Para decir 'no' de manera asertiva se debe:

1. Decidir por sí mismo/a si se quiere hacer o no lo que piden.
2. Si no se quiere, se debe comunicar a la persona nuestra decisión en el momento y lugar adecuado.
3. Expresar de forma breve, correcta y clara nuestra opinión, pudiendo si se quiere justificar nuestra decisión, y acompañarlo de una adecuada comunicación no verbal, utilizando un lenguaje verbal asertivo.
4. Sugerir una alternativa o agradecer a la otra persona que te haya escuchado.

Para recibir y responder a una negativa de manera asertiva, debemos:

1. Utilizar la escucha activa ante la negativa
2. Empatizar con la otra persona.
3. Gestionar las sensaciones desagradables que nos genere.
4. Actuar en consecuencia. [Introducir actividad 4]

Para finalizar, ¿creéis que los hombres y las mujeres son igual de asertivos/as? diversas investigaciones demuestran que los hombres son más asertivos que las mujeres ¿Por qué creéis que ocurre esto? ¿Recordáis la actividad que realizamos sobre los primeros

mensajes sobre la infancia, que decían mensajes a las mujeres como ‘*calladita estás más guapa*’ y hacia los hombres ‘*defiéndete como un hombre*’? Ser más o menos asertivos/as depende fundamentalmente de la socialización que hemos tenido.

Los roles que ha adquirido el hombre difieren mucho de los de la mujer, estos roles han originado la mayor asertividad al hombre respecto a la mujer, durante mucho tiempo, la mujer ha sufrido una cosificación y se le ha discriminado respecto a sus capacidades, no ha sido considerada como un sujeto activo con opinión propia, no se le ha propiciado a defender sus derechos asertivos, sino que se le ha negado, sin embargo, ha ocurrido lo contrario con el hombre, puede que esto os parezca algo lejano, pero ¿pensáis que eso ha dejado huella en la actualidad? Es importante ser conscientes de estas diferencias para iniciar una deconstrucción y dejar atrás los roles rígidos que nos han intentado inculcar.

En la tabla 10 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 10.  
*Sesión La Asertividad*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
La Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la importancia de la asertividad en nuestra comunicación y cómo esta puede afectar a nuestras relaciones interpersonales.</li> <li>• Desarrollar herramientas de comunicación asertiva para defender sentimientos, opiniones y derechos.</li> <li>• Conocer y asimilar nuestros derechos asertivos y respetar los de la otra persona.</li> <li>• Reflexionar sobre la importancia de los roles de género en el desarrollo de la asertividad.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evitar una discusión con comportamiento asertivo.</li> <li>2. Derechos asertivos.</li> <li>3. Las técnicas asertivas.</li> <li>4. Decir ‘No’ y aceptar una negativa.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### **Actividades**

#### 1. Evitar una discusión con comportamiento asertivo

- Desarrollo: Se le entregará un folio a cada persona del grupo, en este deben escribir una discusión que hayan tenido recientemente y que se haya salido de control, si no se recuerda una propia, se puede escribir alguna que se haya observado en otra persona, se debe explicar el tipo de conducta que se tenía en esa discusión (agresiva o inhibida). Una vez terminada la narración, deberán exponerlo al grupo y se reflexionará entre todos sobre los beneficios de adoptar una conducta asertiva.
- Objetivos: Introducir la conducta asertiva, reflexionar sobre el tipo de conducta que suele tener cada uno y las consecuencias que tiene.
- Duración: 20 minutos.

#### 2. Derechos asertivos.

- Desarrollo: Se dividirá la clase en dos grupos y dos observadores externos, se planteará un tema polémico (tauromaquia, aborto, ley de violencia de género, maternidad subrogada...). un grupo simularán estar a favor y otro grupo simulará estar en contra de

dicho tema, se pretende que este debate se lleve a cabo desde la asertividad, defendiendo su opinión y respetando la del otro. El debate durará 20 minutos, los/as dos observadores/as externos/as deberán indicar si han ejecutado el comportamiento asertivo correctamente y los/as integrantes de cada grupo señalarán las dificultades que hayan tenido.

- Objetivos: poner en práctica la empatía y el respeto hacia las opiniones ajenas, así como defender los derechos asertivos de cada persona.
- Duración: 35 minutos.

### 3. Las técnicas asertivas.

- Desarrollo: En este ejercicio se establecerán tres grupos, cada uno de ellos llevará una discusión diferente y uno/a de los/as integrantes de cada grupo utilizará una técnica asertiva que le asignará el/la profesional, estas son: pregunta asertiva, aplazamiento asertivo y acuerdo asertivo. Las situaciones que se dan son las siguientes:
  - Unos/as compañeros/as recriminan a otro/a que no han entregado a tiempo el trabajo por su culpa.
  - Unos/as compañeros/as se muestran bastante enfadados con el/la otro/a porque ha llegado tarde y ellos/as han tenido que hacer su trabajo.
  - Unos/as amigos/as acusan a otro/a de que siempre acaban discutiendo por su culpa, y que no le gusta su comportamiento.

Después de 10 minutos se comentará la actividad entre todos/as, explicarán qué técnica han utilizado y cómo lo han hecho, y el/la profesional realizará correcciones si considera que no se ha utilizado correctamente el estilo asertivo.

- Objetivos: poner en práctica las técnicas asertivas enseñadas en la sesión.
- Duración: 30 minutos.

### 4. Decir no y aceptar una negativa.

- Desarrollo: Se harán parejas en el grupo (se intentará que sean del sexo opuesto). Dentro de la pareja, cada miembro deberá adoptar un comportamiento determinado, dividiéndose de la siguiente manera:
  - a) La persona que dice 'no' es la que adopta el comportamiento asertivo y la otra persona adopta otro tipo de comportamiento.
  - b) La persona que acepta la negativa adopta un comportamiento asertivo y la persona que dice 'no' adopta otro tipo de comportamiento.
  - c) Ambas personas adoptan un comportamiento asertivo.
  - d) Ninguna de las personas adoptará un comportamiento asertivo

Una vez seleccionado el rol que debe adoptar cada miembro, en la que uno/a realiza una petición y el/la otro/a debe rechazarla, se les deja un espacio de 10 minutos.

Si hay más personas, actuarán como observadores/as. Una vez finalizado, se expondrá en grupo las diferencias que existen cuando se utiliza un comportamiento asertivo, los observadores deberán observar si la persona que ha adoptado el rol de persona asertiva lo ha hecho correctamente y deberán comunicarle cómo podría mejorarse.

- Objetivos: aprender a decir ‘no’ de una manera asertiva, aprender a aceptar el rechazo de una petición, mejorar la comunicación asertiva y estudiar los beneficios que tiene este tipo de comportamiento, comparándolo con los otros.
- Duración: 25 minutos.

### *8.1.2.3. Comunicación No Verbal.*

#### **Exposición teórica:**

La comunicación no verbal es aquella no hablada, se refiere a las posturas, tono de voz, expresiones o gestos que adopta una persona cuando intenta transmitir un mensaje, es muy importante saber dominarla y saber leerla, pues, supone un buen indicativo de la actitud o la intencionalidad que hay detrás del mensaje que se intenta transmitir.

Según los expertos, la comunicación no verbal representa el 80% de lo que comunicamos, los mensajes no verbales son interpretados como más fiables que los verbales, cobrando más importancia los primeros a la hora de transmitir un mensaje. Es importante que el mensaje que intentemos transmitir se acompañe de una adecuada comunicación no verbal para no causar incongruencias en el receptor [Introducir actividad 1].

Nos basaremos en Elia Roca (2003) para estudiar los distintos componentes de la comunicación no verbal. Uno de los principales componentes de la comunicación no verbal es la mirada, la cual se utiliza tanto para emitir mensajes como para recibirlos, este debe ser adecuado a las preferencias de cada uno/a, cuando se produce mayor contacto visual durante una conversación causa la imagen de ser más persuasivo y seguro de sí mismo por un lado (por parte de quien da el mensaje) y de prestar más atención por otro lado (por parte de quien recibe el mensaje), sin llegar al extremo de una mirada demasiado fija y continua. A nadie le gusta estar hablando con una persona y que esté mirando el móvil ¿verdad?

Otro componente que nos encontramos es la expresión facial, lo cual resulta muy fácil de identificar ¿verdad? [El/la profesional podrá utilizar material visual para que los/as estudiantes identifiquen la emoción que está sintiendo la persona]. Es muy importante estar pendientes de la expresión que utilizamos cuando acompañamos un mensaje y de la expresión facial de nuestro/a interlocutor/a para interpretar correctamente su mensaje, gran parte de los estados emocionales de los demás los obtenemos a través de su rostro. Imaginad que una persona viene a pedirnos disculpas con una expresión facial burlona, no os estaría transmitiendo arrepentimiento ¿verdad? Posiblemente incluso nos irritaría más.

Por último, la posición y orientación corporal, esta depende de las convenciones culturales y de las actitudes que mostramos hacia los demás. Es importante mantener una posición relajada e inclinada hacia delante para mostrar una actitud positiva y una buena disposición para la comunicación. También es importante atender a otros componentes de

la comunicación no verbal como pueden ser: el espacio personal, el contacto físico y el tono de voz [Introducir actividad 2].

En la tabla 11 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 11.  
*Sesión La Comunicación No Verbal.*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
Comunicación No Verbal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser conscientes de la importancia que tiene utilizar correctamente en la comunicación no verbal.</li> <li>• Aprender a detectar la comunicación no verbal del interlocutor, así como a utilizarla.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importancia del Lenguaje No Verbal en la comunicación.</li> <li>2. Juego de roles.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### **Actividades**

#### 1. Importancia del lenguaje no verbal en la comunicación.

- Desarrollo: Cada estudiante se debe emparejar con otro/a compañero/a (se intentará que sea del sexo opuesto), estos/as deben conversar sobre un tema alegre (por ejemplo, una experiencia personal positiva) que les indique el/la profesional durante 15 minutos, adoptando una postura corporal enfadada y un tono de voz agresivo, el otro compañero observará como es más importante la comunicación no verbal con la que está transmitiendo el mensaje, que el mensaje en sí. Una vez finalizada la actividad, se iniciará un debate guiado por el/la formador/a sobre las percepciones de cada uno/a
- Objetivos: mostrar la importancia de acompañar el mensaje de una comunicación no verbal adecuada, practicar la escucha activa y crear cercanía entre los estudiantes.
- Duración: 25 minutos

#### 2. Juego de roles

Desarrollo: En este ejercicio, un máximo de seis personas del grupo adoptarán un rol distinto en una situación, estos roles son:

- a) La/el encargada/o de trabajo que ha reunido a los trabajadores para organizar un evento.
- b) El/la proveedor/a que está preocupado por no disponer de género suficiente-
- c) Los/as trabajadores/as que están motivados por el evento
- d) El personal de limpieza que está enfadado por no remunerar las horas extras.

Cada uno debe interpretar su papel expresando la emoción que le ha sido adjudicada a cada rol, y las otras personas que no tienen ningún rol deben identificar qué emoción están sintiendo (no lo saben de antemano) observando solamente su

comunicación no verbal. Si alguno no ha acompañado correctamente la emoción, se corregirá cualquier forma inadecuada de expresarla.

Objetivo: Identificar emociones, poner en práctica lo aprendido en la sesión, aprender a leer y expresar la comunicación no verbal.

Duración: 30 minutos.

#### 8.1.2.4. *El Lenguaje Inclusivo y No Sexista.*

[Introducir actividad 1]

Anteriormente hemos estudiado la importancia que tiene el pensamiento en la emoción que nos genera y en el consiguiente comportamiento (esquema A-B-C). Detrás de este pensamiento, existe un lenguaje que lo estructura, el cual cobra gran importancia, aunque no seamos conscientes de ello. En la sociedad actual el lenguaje predominante es el masculino genérico, esto es, cuando nos dirigimos al sexo femenino y al masculino utilizamos el masculino, mientras que el lenguaje femenino solamente se utiliza cuando nos dirigimos al sexo femenino, aunque en un grupo exista más mujeres que hombres, el lenguaje que se utiliza es el masculino genérico.

Si en este grupo nos dirigimos en femenino resultaría extraño ¿verdad? sin embargo, se tiene normalizado que se utilice el masculino, ya que desde pequeños/as nos han inculcado este lenguaje, como por ejemplo cuando se hablaba de *'la evolución del hombre'* o de *'los derechos del hombre'*. Todo esto deriva en una infrarrepresentación de la mujer y provoca efectos en nuestro pensamiento como el que acabamos de ver que ha ocurrido en la actividad 1, a la mujer se le invisibiliza y se le desvaloriza a causa del lenguaje que se utiliza.

Respecto al lenguaje sexista, este está relacionado con los prejuicios culturales referidos a la identidad de género, esto son, los estereotipos de género. Este lenguaje provoca el desprecio hacia los valores tradicionales de la mujer y muchas veces los utilizamos sin darnos cuenta, ya que han estado impregnando nuestro lenguaje cotidiano, de refranes, de dichos populares... [El/la profesional pedirá a los/as estudiantes que pongan ejemplos de lenguaje sexista].

La posición que se le da a la mujer en estos refranes, aunque sean considerados como verdades irrefutables, está relacionada con la holgazanería, el engaño, la crítica envenenada, la debilidad, la estupidez, la indecisión y la tendencia a equivocarse. Además, intentan destacar en la mujer la belleza, la obediencia, la sumisión, la fidelidad, la honestidad, la dulzura, la discreción y la buena cuidadora del hogar. (Alfonso y Aguado, 2011). ¿Creéis que esto se asemeja con la realidad? ¿Creéis que esto es justo?

Estos mensajes también se observan en las películas que vemos desde la infancia, la mujer suele representar la princesa sumisa que espera que un hombre la salve, mientras que el hombre adopta el papel de héroe, valiente y dominador. También utilizamos el género femenino para descalificar al resto de mujeres o el estereotipo que se les ha adjudicado, como por ejemplo *'corres/peleas/conduces como una chica'* [Introducir actividad 2].

¿Cómo saber si una frase, un dicho o una imagen es sexista? un truco infalible es hacer la prueba de la inversión, si resulta extraño, es sexista. ¿Qué beneficios creéis que tendríamos si incorporásemos un lenguaje no sexista en nuestro lenguaje cotidiano? ¿Creéis que la

publicidad es sexista? está impregnada de estereotipos de género que afectan a la mujer y al hombre, ya que pone unas expectativas sociales para ellos muy duras ¿podéis poner un ejemplo de un anuncio que hayáis visto recientemente?

En la tabla 12 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen:

Tabla 12.  
Sesión: *El lenguaje inclusivo y no sexista.*

Sesión:	Objetivos:	Actividades
Lenguaje Inclusivo y no sexista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducir al uso del lenguaje inclusivo y no sexista.</li> <li>• Reflexionar sobre la importancia que tiene el lenguaje que se utiliza en el pensamiento.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La eminencia médica.</li> <li>2. Corre como una niña.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### Actividades

#### 1. La eminencia médica

- Desarrollo: El/la profesional deberá poner el video en el que la mujer explica el acertijo de la eminencia médica, pausará el video en el minuto 0:20 y dejará que los participantes intenten averiguar el acertijo, tras una puesta en común se volverá a activar el vídeo hasta que termine y se abrirá un debate, se reflexionará cómo de primeras se asocia que la eminencia médica debía ser un hombre, sin embargo, en el acertijo no hace referencia a ningún género, es algo que hemos pensado inconscientemente.
- Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=AYRg2DPj-FM>
- Objetivos: Introducir al lenguaje inclusivo y no sexista, mostrar la importancia que tienen los estereotipos de género y el lenguaje que utilizamos en nuestro pensamiento.
- Duración: 20 minutos

#### 2. Corre como una niña.

- Desarrollo: El/la profesional pondrá el video a los/as estudiantes, en este se presenta como cuando se le dice a una persona ‘corre como una niña’ directamente se asocia a que las mujeres no son buenas haciendo deporte, y, por lo tanto, corren mal, incluso se ve como las propias mujeres reproducen esta creencia. Cuando este video finalice, se abrirá un debate sobre la importancia que tienen los estereotipos de género.
- Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=s82iF2ew-yk>
- Objetivo: Mostrar cómo influye la manera en la que utilizamos el lenguaje sexista en la construcción de personalidad de cada género, cómo se marca esta desvalorización en su identidad y cómo la empleamos sin darnos cuenta de las consecuencias que estas tienen.
- Duración: 20 minutos.

### **9.2.3. Trabajo en Equipo.**

#### **9.2.3.1. La Adaptabilidad y la Cooperación.**

##### **Explicación teórica:**

En un inicio parece fácil lo que es trabajar en equipo, a lo largo de vuestra carrera universitaria habéis tenido que hacer muchos trabajos en grupo, sin embargo ¿habéis trabajado desde la cooperación y la colaboración o habéis tendido a la competición y a la división del trabajo? ¿Es lo mismo trabajar en equipo que trabajar en grupo?

Nos hemos criado en un entorno lleno de individualismos, en este módulo os vamos a enseñar el modo correcto de trabajar en equipo, esto es, dejar atrás la competitividad y dar paso a la colaboración y a la cooperación para conseguir un trabajo en equipo efectivo, para ello debemos poner en práctica la adaptabilidad, la cooperación, la comunicación efectiva y la coordinación.

En los anteriores módulos hemos trabajado la inteligencia emocional y la comunicación efectiva, estas habilidades debemos tenerlas muy presentes a la hora de trabajar en equipo. Es importante que desarrollemos la adaptabilidad, pues a lo largo de nuestra vida profesional vamos a encontrarnos con distintos equipos de trabajo que no podemos elegir nosotros, y serán totalmente distintos entre sí, por ello, es necesario saber adaptarse a cada equipo para que el grupo funcione, es aquí donde ponemos en marcha la habilidad que hemos aprendido anteriormente: la empatía.

Cuando trabajamos en equipo, debemos poner en práctica todo lo que hemos aprendido, en un equipo tenemos que aprender a manejar distintos tipos de situaciones y de personas, poner en práctica la gestión emocional ante cualquier obstáculo o dificultad que se nos presente, saber gestionar los conflictos, saber comunicarnos asertivamente con nuestros/as compañeros/as... [Introducir actividad 1]. Un equipo tiene un objetivo común, y todos/as los/as integrantes del grupo intentan llegar a este objetivo, la mejor forma de llegar a dicho objetivo es cooperando y colaborando entre los mismos, como se ha demostrado en la actividad anterior.

Dentro de una misma organización existen multiplicidad de formas de trabajo, pero cada vez más están orientadas al trabajo en equipo, ya que la división del trabajo ya es cosa del pasado. Quienes integran este trabajo en equipo deben trabajar conjuntamente, por muy distintos que sean entre ellos/as, están obligados a hacerlo, en este equipo nos vamos a enfrentar a varias situaciones: la toma de decisiones, la gestión de conflictos y la división de tareas.

Ahora bien, aprender a trabajar en equipo de manera colaborativa, no sólo nos supone una facilidad a la hora de trabajar, sino también una mejora de la comunicación efectiva (desarrollada en el anterior módulo) que conducirá a establecer unas relaciones positivas y a aumentar la motivación de los/as trabajadores/as. Todos/as preferimos trabajar en clima laboral de confianza ¿verdad?

J. Ignacio Pozo (2009) nos enumera distintas tácticas para trabajar en equipo eficientemente:

- Trabajar con otros: responsabilizarse del aprendizaje propio y del de los demás, aumentar la confianza y la autoestima, escuchar activamente y reconocer las aportaciones de los demás.
- Pensar de forma crítica y reflexiva: comprender diferentes formas de pensar distintas a las nuestras, argumentar las propias desde un comportamiento asertivo, buscar soluciones mediante la creatividad y formular preguntas críticas.
- Comunicar efectivamente: desde el conocimiento, el entendimiento y las habilidades. Utilizar la comunicación asertiva y mostrarse flexible para construir conocimiento con otros/as.
- Regular el propio aprendizaje y el de los otros/as compañeros/as de equipo: responsabilizarse ante uno/a mismo/a y ante los/as demás, tomar tanto decisiones individuales como decisiones de equipo, gestionar conflictos de manera negociada y aprender autónomamente.
- Evaluarse a uno mismo y evaluar, y ser evaluado por el resto del equipo: aprender a ofrecer y pedir ayuda, valorar el propio trabajo y el de los demás.

En la tabla 13 se detallan los objetivos que tiene esta sesión, así como las actividades que se proponen.

Tabla 13.  
*Sesión: La adaptabilidad y la cooperación.*

<b>Sesión:</b>	<b>Objetivos:</b>	<b>Actividades</b>
La Adaptabilidades y la Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñar la diferencia entre trabajar en equipo y trabajar en equipo.</li> <li>• Poner en práctica todos los contenidos aprendidos en las anteriores sesiones.</li> <li>• Aprender a trabajar en equipo desde la cooperación y la colaboración.</li> </ul>	1. Perseguir un objetivo común.

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se detallan las actividades de la sesión:

### **Actividades**

1. Perseguir un objetivo en común.

- Desarrollo: El/la profesional seleccionará a cuatro personas voluntarias, colocará 4 sillas en línea y cada persona se subirá a una de estas sillas. Se les plantea el objetivo de llegar a un punto que está al final de esta línea, solamente tienen dos normas: no pueden comunicarse y no pueden tocar el suelo. Los/as alumnos/as intentarán mover la silla individualmente, intentarán alcanzar el objetivo de manera individual y se lo tomarán como una competición. Si los/as alumnos/as no empiezan a trabajar de manera colaborativa, esto es, uno se sube a la silla de otro y mueve la suya hacia delante formando un tren entre todos que les permita moverse hacia el objetivo, el/la profesional deberá indicarles que pueden comunicarse entre ellos. Una vez terminada la actividad se iniciará un debate.
- Objetivos: Tomar conciencia de que los individualismos suponen un obstáculo, de los beneficios que tiene trabajar en equipo y cómo la falta de comunicación dificulta el trabajo en equipo.
- Duración: 20 minutos.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, L.E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos, pp.67-88.
- Becker, R. E. y Heimberg, R. G. (1993). Evaluación de las Habilidades Sociales. En A. S. Bellack y M. Hersen (eds.), *Manual práctico de evaluación de conducta* (pp. 397 – 429). Bilbao: DDB.
- Bucay, J. (2012). *Cuentos para pensar*. Barcelona: RBA.
- Caballo, V. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Cabrera, N., López, M., Portillo, M. (2016). Las competencias de los graduados y su evaluación desde la perspectiva de los empleadores. *Estudios Pedagógicos*, 42(3), 69 – 87.
- Castanyer, O. (2004). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Cencade (2006). *Manual de Inteligencia emocional*. Recuperado el 22 de agosto de 2019 de <https://ayuda-psicologica-en-linea.com/psicologia-pdf/inteligencia-emocional-pdf/>

- Crouter, A., Whiteman, S., McHale, S., y Osgood, D. (2007). Development of Gender Attitude Traditionality Across Middle Childhood and Adolescence. *Child Development*, 78(3), 911-926.
- Del Prette, Z. y Del Prette, A. (2002). *Psicología de las Habilidades Sociales: Terapia y Educación*. México, DF: Manual Moderno.
- Digger, J. (2006). *Escucha eficaz. La clave de la comunicación*. España: FC Editorial
- Durán, M. & Lara, M. (2001). Teorías de la psicología social. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 1(2), 23-44.
- Ellis, A. y Abrahms, E (2005). *Terapia Racional Emotiva*. México: Editorial Pax.
- Erikson, E. (2000). *El ciclo vital completado* (edición revisada y ampliada). España: Editorial Paidós.
- Euskal Herriko Unibertsitatea. (2011). *Relaciones interpersonales generalidades*. Universidad del País Vasco
- Extremera, N y Fernández, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 6 (2)
- Faraldo, R. (2007). *Claves de la Intervención Social desde el enfoque de género*. Castellón: Universidad Jaume I.
- Fundación PriceWaterhouse Coopers (2018). *Mujeres jóvenes ante el empleo*. Recuperado de: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/diversidad/mujeres-jovenes-ante-empleo.html>
- Furnham, A. (1992). Habilidades Sociales. En R. Harré y R. Lamb (eds.), *Diccionario de Psicología Social y de la Personalidad* (p.215). Barcelona: Paidós Ibérica.
- García Sáiz, M y Gil, F. (1995). Conceptos, supuestos y modelo explicativo de las Habilidades Sociales. En F. Gil, J. M. León y L. Jarana (eds.), *Habilidades Sociales y salud* (pp. 47 – 58). Madrid: Pirámide.
- García, M., Cabanillas, G., Morán, V. y Olaz, F. (2014). Diferencias de género en Habilidades Sociales en estudiantes universitarios de Argentina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), 114 – 135.
- Gardner, H (1983). *Inteligencias múltiples*. New York: Basic Books.
- Gil, F., y León, J. (1998). *Habilidades Sociales : Teoría, investigación e intervención* (Psicología, 14). Madrid: Síntesis.
- Gismero, E. (2000). *EHS Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.

- Hermann, K. y Betz, N. (2004). Path Models of the Relationships of Instrumentality and Expressiveness to Social Self-Efficacy, Shyness, and Depressive Symptoms. *Sex Roles*, 51(2), 55-66. Doi: 10.1023/B:SERS.0000032309.71973.14
- Hidalgo, C., y Abarca, N. (1990). Desarrollo de Habilidades Sociales en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22 (2), 265-282.
- Holst, I. Galicia, Y. Gómez, G y Degante, A. (2017). Las Habilidades Sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud* 20 (2) 22-29.
- Huambachano, M. & Huaire, J. (2018). Desarrollo de HH SS en contextos universitarios. *Horizonte de la Ciencia*. 8 (14) 123 - 130.
- INE (2019). *Tasas de paro por distintos grupos de edad, sexo y comunidad*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- León, B. (2006). Elementos mediadores en la eficacia del aprendizaje cooperativo: entrenamiento previo en Habilidades Sociales y dinámica de grupos. *Anales de psicología*, 22 (1), 105-112.
- López, I. (2007). *El enfoque de género en la intervención social*. España: Cruz Roja.
- Marzo, M., Pedraga, M. y Rivera, P. (2006). Definición y validación de las competencias de los graduados universitarios. *Revista de la Educación Superior*. 35(4) 29 – 70.
- Mendo, S., León, B., Castaño, E. F., y Polo, M. I. (2016). Entrenamiento en habilidades sociales en el contexto universitario: efecto sobre las habilidades sociales para trabajar en equipo y la ansiedad social. *Psicología Conductual*, 24(3), 423-438.
- Monjas, M. I. (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHS)*. Madrid: CEPE.
- Montero, M. (2010). El Proceso de Bolonia y las nuevas competencias. *Tejuelo*. 9. 19-37
- Morgado, I. (2010). *Emociones e inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Actualidades Investigativas en Educación*. 8(1) 1 – 28.
- Ovejero, A (1990). Las Habilidades Sociales y su entrenamiento: un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema* 2 (2), 93 -112.
- Pajares, F., Miller, M. y Jonson, M. (1999). Gender differences in writing self beliefs of elementary school students. *Journal of Educational Psychology*, 91(1), 50-61.
- Peiró, J., Prieto, F. y Roe, R. (1996). La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. En J. M. Peiró t F. Prieto (Eds.): *Tratado de Psicología del trabajo*. Vol I. Madrid: Síntesis.

- Pozo, I, (2009). *Psicología del Aprendizaje Universitario: La Formación en Competencias*. España: Ediciones Morata.
- Roca, E (2003). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE Ediciones
- Ruiz, E., García, R. y Rebollo, M. (2013). Relaciones de género de adolescentes en contextos educativos. Análisis de redes sociales con perspectiva de género. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 123-140.