

La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional



“Debes hacer lo que te crees incapaz de hacer.”

Eleanor Roosevelt

El desarrollo de la inteligencia emocional así como de las habilidades sociales permitirá a las mujeres gitanas (así como a las mujeres en general) superar el conflicto de poderes típicos de la sociedad patriarcal que promueve el binomio maltrato-sumisión y propiciar un espacio en el que ellas también logren su propia realización personal de acuerdo a sus propias inquietudes y talentos.

En la obra de Hendrie Weisinger: *La inteligencia emocional en el trabajo*, se halla la siguiente definición (2001:17):

“La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. [] La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás).”

En la fase intrapersonal, la inteligencia emocional está íntimamente vinculada con el autoconocimiento y el desarrollo de la autoestima (si bien la autoestima ha merecido un capítulo aparte en la presente guía porque es un aspecto fundamen-

tal para el desarrollo personal); en la fase interpersonal, en el aspecto de la relación con los demás, la inteligencia emocional se vincula, en cambio, con las habilidades sociales, sobre todo con la asertividad.

En el informe elaborado por el Dr. Carlos Hué García titulado: "Inteligencia emocional y prevención del maltrato de género"¹ se realiza la siguiente aseveración:

"Las mujeres con una alta inteligencia emocional son personas con una alta autoestima, capacidad de autocontrol, seguridad, iniciativas, optimismo, alta asertividad y alta capacidad para las relaciones sociales, se muestran comunicativas, seguras, tienen capacidad para colaborar en condiciones de igualdad e incluso para ejercer liderazgo en su grupo de referencia."

A ello agrega que "...La mujer aprende a través de la mejora de su autoestima, por medio del incremento de su asertividad y otras habilidades sociales a negociar, pactar, a enfrentarse a los problemas, al agresor y al entorno desde el primer momento."

Las técnicas o técnicos que trabajan con las mujeres gitanas deben tener en claro que las mujeres deben dejar atrás el papel de víctimas o de ser pasivo en el que pueden estar ubicadas debido al paradigma patriarcal de su entorno. Las mujeres gitanas deben desarrollar aptitudes o capacidades adecuadas para tomar la iniciativa con el propósito firme de mejorar su calidad de vida, como efecto de la toma de sus propias decisiones y elecciones vitales.

En el mundo cotidiano, para tener éxito ninguna inteligencia es más importante que la *personal*, según Gardner, psicólogo de



¹ HUE GARCIA, Carlos, 2004, "Inteligencia emocional y prevención del maltrato de género", Ponencia de las Segundas Jornadas sobre Violencia Familiar, Universidad de Zaragoza.

la Facultad de Ciencias de la Educación de Harvard. Si uno no la tiene, elegirá inadecuadamente con quién casarse, qué trabajo aceptar, entre otros factores e incluye las capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás. Gardner, en *Multiple Intelligences: The Theory in Practice* (1993) distingue entre la *inteligencia intrapersonal* y la *inteligencia interpersonal*. Define a la segunda del siguiente modo:

“La *inteligencia interpersonal* es la capacidad para comprender a los demás: qué los motiva, cómo operan, cómo trabajar cooperativamente con ellos.”

Y la distingue de la *inteligencia intrapersonal*, clave del autoconocimiento, como el acceso a los propios sentimientos y la aptitud de recurrir a ellos para guiar nuestra propia conducta. Define a la inteligencia intrapersonal como “...una capacidad correlativa, vuelta hacia el interior. Es la capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo y de ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida.”

Peter Salovey, psicólogo de Yale, ha desentrañado las formas en que podemos imprimir inteligencia a nuestras emociones y entiende que la inteligencia emocional está integrada por cinco componentes, que se describen en el siguiente cuadro.

Cuadro 4.1. La inteligencia emocional según Salovey

<p>1) Conocer las propias emociones</p>	<p>La conciencia de uno mismo es la clave de la inteligencia emocional. Las personas que tienen claridad sobre sus sentimientos, toman decisiones en su vida que van de acuerdo con ellos y, en general, aciertan.</p>
<p>2) Manejar las emociones</p>	<p>Capacidad de manejar los sentimientos para que sean adecuados. Implica la capacidad de serenarse, de canalizar la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesivas.</p>
<p>3) La propia motivación</p>	<p>Supone ordenar las emociones en aras de un objetivo. Autodominio emocional</p>
<p>4) Reconocer emociones en los demás</p>	<p>Es la empatía, es decir la capacidad de ponerse en el lugar del otro. La comprensión de las motivaciones de los demás genera que seamos más receptivos y tolerantes.</p>
<p>5) Manejar las relaciones</p>	<p>Supone la habilidad de percibir las emociones de los demás para una interacción serena con ellos.</p>

Fuente: Salovey, *Emotional Intelligence*, según cita de Goleman, *La inteligencia emocional*, Ed. Vergara, p.189.

La inteligencia emocional integra habilidades como la de perseverar (saber motivarse y persistir frente a las decepciones); el autodominio o "...controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas."²

2 GOLEMAN, Daniel, 2002, *La inteligencia emocional*, México: Javier Vergara Editor, ISBN:968-497-205-9.

Las habilidades sociales y el desarrollo de la asertividad

En la esfera de las relaciones interpersonales, las habilidades sociales consisten en conductas, pensamientos y emociones, que generan relaciones satisfactorias con los demás y son de gran ayuda para lograr objetivos personales.

Una definición sobre las habilidades sociales es la siguiente:

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas.”³

Según Elia Roca, en *Cómo mejorar tus habilidades sociales*⁴, explica que la psicología científica ha abordado el estudio de las habilidades sociales considerando tres dimensiones:

1. Las conductas observables, como el idioma gestual, la mirada, el contenido de la comunicación verbal, entre otros.
2. Los componentes fisiológicos: se alude a la hiperactivación del sistema nervioso que se produce al experimentar la ira o la ansiedad.
3. Las cogniciones, es decir, los pensamientos, creencias puesto que de nuestra forma de percibir y valorar la realidad dimana un comportamiento consecuente con ello.

La *asertividad* es una parte esencial de las habilidades sociales que reúne las actitudes y pensamientos que favorecen la autoafirmación como personas y la defensa de los derechos propios con respeto, es decir sin agredir ni permitir ser agredido.

3 CABALLO, Vicente, 2002, *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*, Editorial S.XXI.

4 ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.10.

La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie, es decir de acuerdo con el principio que debe regir nuestros actos: el principio de no dañar a otro (*naeminen ladere*).

Las consecuencias de adoptar una conducta asertiva son las siguientes, según Roca:

- “ - facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- mejora la autoestima.
- favorece las emociones positivas en uno mismo y los demás.
- quienes se relacionan con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.”⁵

Fundamentalmente, cuando nos referimos a las conductas no asertivas aludimos a la *inhibición* y a la *agresividad*.

La inhibición es una forma de comportamiento no asertivo que se caracteriza por la subordinación, el sometimiento, la pasividad y la dependencia de los demás, esperando su aprobación. Según Roca, una persona inhibida tiene “ la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos”⁶

En cambio, la agresividad es la conducta no asertiva de signo opuesto a la inhibición que consiste en sobrevalorar las opi-

5 ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.12.

6 ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.12.

niones, sentimientos e intereses personales sin tener en cuenta las opiniones, derechos o sentimientos de los demás, incluso llegando al extremo de rechazarlas ofendiendo o atacando a la persona que las profesa. La conducta agresiva puede degenerar en violencia y maltrato familiar.

Cuadro 4.2. Características de las personas agresivas

- No respetan los derechos, opiniones o intereses de las demás personas.
- Actitud autoritaria: se muestran seguras de sí mismas, sinceras y directas pero de forma inadecuada, con desprecio hacia quienes no opinan igual.
- Expresan sus opiniones de forma excesivamente emocional, exageradamente hostil.
- Consideran que el uso de la violencia es el único medio eficaz de resolver conflictos.
- No reconocen ninguna responsabilidad en las consecuencias negativas que su conducta ofensiva provoca en los demás.
- Encuentran justificaciones a su conducta en nombre de la verdad, la sinceridad o el error en que supuestamente incurrió el otro.

Fuente: ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, p.15.

La sociedad en general y las normas culturales tradicionales tienden a favorecer las conductas inhibidas en las mujeres y las agresivas en los hombres. Este es un tema de crucial importancia porque puede llevar al extremo del maltrato de género y de la muerte de muchas mujeres en España. De hecho, la agresión machista se ha cobrado la vida de 77 mujeres en el 2008, según los datos suministrados por la Red Estatal de Organizaciones Feministas contra la violencia de género, habiendo superado la cifra record de mujeres que se había alcanzado en el año 2004: de 72 mujeres, de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por el Instituto de la Mujer, como lo evidencia el cuadro que se presenta a continuación.

Cuadro 4.3. Muerte de mujeres por causas machistas (a mano de parejas o ex-parejas)



Fuente: Instituto de la mujer (2007).

El paradigma patriarcal es el marco sociológico en el que vivimos en la actualidad que engendra y propaga la diferencia de poder entre géneros dando al hombre un lugar de dominación y a la mujer un rol de sumisión o dependencia, por lo menos de manera tradicional. Esta hegemonía masculina, no obstante, deja de reproducirse de “forma natural” en tanto las mujeres y los hombres vamos siendo conscientes de que esos lugares asignados culturalmente pueden ser cambiados gracias a nuestra acción. En la medida en que las mujeres reconozcan su propia valía, empiecen a desarrollar las habilidades sociales necesarias para cumplir sus metas y logren derrumbar los muros impuestos desde afuera para encontrar su propio camino, se dejarán de repetir esas tradiciones que las anulan y les impiden simplemente ser.

Las tradiciones gitanas se hayan de algún modo reafirmadas por el paradigma patriarcal. La institución por excelencia de la comunidad gitana es la familia y dentro de ella se entablan los mecanismos de reconocimiento y la valía de sus miembros, según un estudio realizado por Carmen González Cortés titulado: “Gitaneidad en femenino”. Dentro de la familia, las relaciones tienen una jerarquía que depende de las variables de sexo y edad, en la que se otorga mayor poder al hombre y desde la edad más avanzada a la menos avanzada, por lo que la mujer, cualquiera sea su edad, siempre se encontrará en una posición

de subordinación y, por ende, de menor valor frente a la autoridad del hombre.

En la misma investigación, González explica que el matrimonio posiciona a la mujer en un estatus de mayor reconocimiento dentro de la comunidad gitana y la fidelidad es considerada como un “don divino” para la mujer gitana, que no debe ser seguido por el hombre, a quien sí se le admiten las infidelidades.

Las funciones de la mujer gitana se ciernen al ámbito privado en el que cumplen con las obligaciones de cuidado hacia su cónyuge, sus padres, sus suegros, sus hijos. Un rol al que están acostumbradas desde pequeñas puesto que es habitual que a las niñas se le asignen tareas de cuidado de sus hermanos y hermanas menores e, incluso, tareas domésticas.

Por supuesto, que actualmente se están produciendo muchos cambios en la sociedad en general y tienen incidencia también en las tradiciones gitanas y ya es más complicado preservar las costumbres gitanas sin que se filtren las nuevas formas de actuación de las mujeres en la sociedad. La crisis actual en sus costumbres se asume con una “doble moral”: por un lado se admiten ciertos cambios y por el otro se condenan, sobre todo en lo relativo a las mujeres.

En efecto, González señala que hay varios factores que hacen permeables los cambios dentro de las comunidades gitanas, como ser:

1. Los oficios a los que por tradición se ha dedicado la comunidad gitana están decreciendo, con un claro desmoronamiento de la economía familiar que genera que cada vez haya más necesidad de acceder a la formación profesional para conseguir un empleo digno.
2. La crisis que se evidencia: el nivel de vida ha subido y el poder adquisitivo se ha estancado, lo que hace necesario que más de un miembro de la familia deba salir a trabajar para llevar adelante la unidad familiar.
3. Se empiezan a contemplar casos de separaciones y divorcios y casos en que las mujeres empiezan a ser el único sustento de la familia, entre otros factores.

El nuevo rol de la mujer en la sociedad que lucha por el ejercicio de sus derechos y en la búsqueda de oportunidades fuera del ámbito doméstico-familiar hacia una situación de igualdad con el hombre, repercute en las decisiones que empiezan a tomar las mujeres gitanas que aprovechan la crisis en sus economías familiares para tomar decisiones que en otros momentos, quizás, no se hubieran atrevido.



Las técnicas o técnicos del sector social que se dedican al empoderamiento de las mujeres gitanas deben aprovechar este momento de cambios a nivel general y particular de las comunidades gitanas para impulsar o fomentar el empoderamiento de las mujeres gitanas. Ellas pueden desarrollar habilidades sociales, como la asertividad, y alcanzar un nivel de autoestima alta que no dependa de la aprobación o el reconocimiento de los demás sino de sí mismas.

No obstante, el desarrollo de la asertividad y de la autoestima no debe significar para la mujer gitana dejar de ser gitana: el conocer las reglas sociales inherentes a su comunidad de pertenencia y poder ser crítica con ellas o no acatarlas a rajatabla no debe tener el efecto de dejar de ser parte de ese mundo. Ellas, por lo contrario, deben seguir participando de su mundo pero desde el nuevo lugar que vayan asumiendo.

Roca realiza la siguiente apreciación:

“Cuando un grupo observa a una persona cuyo comportamiento, aspecto, etcétera, no tiene en cuenta las “reglas” de conducta compartidas por sus miembros, suele producirse una reacción de rechazo que se ha llamado “fenómeno de cuerpo extraño”, por su paralelismo con la reacción de rechazo que manifiesta un organismo vivo cuando se introduce en él algún elemento ajeno, como un órgano trasplantado.”

No obstante, las mujeres gitanas, en su nuevo rol, de mayor iniciativa hacia su comunidad pueden lograr que desaparezcan esos prejuicios hacia ellas, el miedo a lo diferente. Pueden demostrarle a los suyos que sus cambios producen más beneficios que perjuicios y que seguramente su nuevo *modo de hacer*, como consecuencia de su modo de ser, repercutirá de modo positivo en toda la comunidad.

Para ello, deben ante todo tener paciencia, no buscar ir por el camino recto, directo al enfrentamiento con la comunidad, sino intentar comprender que muchos pueden en principio no aceptarlas porque su nuevo comportamiento es contrario a las creencias que aquellas personas adoptaron durante toda su vida y el nuevo modo de hacer puede crearles un conflicto interno y emociones negativas que no saben controlar de modo adecuado.

Los derechos y las técnicas asertivas

La comprensión de los derechos asertivos y nuestro derecho a hacerlos valer tanto en el ámbito personal como profesional es un aspecto que puede redundar en un gran beneficio para nosotras, para nuestro progreso personal y profesional.

En la obra *Cuando digo no, me siento culpable* (2003) de Manuel Smith, se introduce un decálogo de derechos asertivos que son los siguientes:

1. El derecho a ser mi propio juez
2. El derecho a elegir si nos hacemos responsables de los problemas de los demás
3. El derecho a elegir si queremos o no dar explicaciones
4. El derecho a cambiar de opinión
5. El derecho a cometer errores
6. El derecho a decir "no lo sé"
7. El derecho a no necesitar la aprobación de los demás
8. El derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica
9. El derecho a no comprender las expectativas ajenas
10. El derecho a no intentar alcanzar la perfección

En la obra *Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas* (2007) de Eduardo Aguilar, se mencionan los siguientes derechos asertivos:

- ser feliz;
- ser tratado con respeto y dignidad;
- considerar tus propias necesidades;
- cambiar de opinión;
- cometer errores;
- expresar tus propios pensamientos y opiniones;
- rechazar peticiones sin sentirte culpable o egoísta;
- establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones;
- sentirte bien contigo mismo;
- realizar peticiones;
- hacer menos de lo que eres humanamente posible;
- pedir reciprocidad;
- tener éxito;
- tu privacidad;
- tomarte tu tiempo para reflexionar;
- no usar tus derechos.

Las técnicas asertivas son recursos a nuestra disposición que sirven para hacer valer nuestros derechos ante los demás, sea en el ámbito familiar o laboral.

Algunas técnicas asertivas son:

Formas de decir NO
<ol style="list-style-type: none">1. NO natural, de manera espontánea.2. Escuchar activamente y después decir NO: se reitera lo que ha expresado la otra persona demostrando que se entendió la petición y luego se responde el NO.3. No razonado: se dice NO y se da una explicación sincera.4. No temporal: sería un NO de oportunidad, por el momento, diferente al NO definitivo.
Disco Rayado
Es muy utilizada para hacer o rechazar peticiones. Se trata de repetir una y otra vez nuestra petición (o rechazo) hasta que es aceptada por el interlocutor.
Banco de Niebla
Se busca en la crítica o postura del otro algún criterio que nos parezca razonable y se lo reconoce pero no se adopta ni se cambia la postura o el motivo personal.
Aserción negativa
Consiste en asumir los propios errores o defectos reconociendo las críticas y nuestra voluntad de corregirlos sin, por ello, adoptar actitudes defensivas o ansiosas.
Aserción positiva
Consiste en asumir nuestra propias cualidades o en resaltar o elogiar las cualidades de los demás.
Interrogación negativa
Tiende a desarrollar en los demás la crítica para obtener más información y a discernir si son constructivas o manipulativas.
Flexibilidad
Intenta sintonizar o empatizar con el interlocutor en aras de adaptar la forma en que transmitimos nuestro mensaje y obtener una respuesta o actitud favorable de su parte. La empatía es la llave que debe abrir el planteo del mensaje, el cómo, porque poniéndonos en el lugar del otro podemos encontrar acuerdos que pueden ser el punto de partida para un acuerdo en la cuestión que nos interesa.

Fuente: Curso - Taller: "Asertividad: una herramienta para la formación profesional" de las Lic. En psicología Claudia Castellanos y Marisol Tovar citando a Manuel J. Smith en *Cuando digo no me siento culpable*.

Muchas veces, las mujeres tendemos a postergar deseos, necesidades o asuntos que queremos realizar por el simple hecho de que interfieren necesidades o deseos de otras personas a los que no podemos o no sabemos decir que no. Hay que intentar ser asertivas y considerar nuestras necesidades y deseos y asignarles una prioridad, permitirnos nuestro espacio sin sentirnos culpables. Para ello, podemos valernos de las técnicas asertivas que nos pueden facilitar la nada sencilla tarea de decir que *no*, intentando que el destinatario de nuestro límite no se enfade con nosotras, nos respete y, en el mejor de los casos, hasta nos comprenda.

Claves para conseguir empleo y mejorar la empleabilidad

“El futuro no se construye sólo analizando el presente, sino modificándolo, pero su modificación comienza por imaginar el futuro. El que quiera cambiar su futuro debe comenzar por imaginarlo y, de manera retrospectiva, volver poco a poco al presente, identificando cuáles son las inercias que se deben romper y cuáles son las inercias [los comportamientos] que se deben crear para alcanzar el futuro imaginado.”

Manuel Romo, *Tu proyecto de vida, estrategias para identificar y alcanzar tus metas.*

No hay nada mejor que trabajar en lo que a una le gusta. Si vamos a buscar empleo o queremos cambiar de trabajo porque el actual nos hace infelices, pues hay que encontrar el modo de cumplir la meta o el sueño de trabajar en algo que nos satisfaga. Para ello hay que tener en cuenta que hoy en día se asume que no es suficiente el conocimiento técnico requerido para el puesto de trabajo anhelado, sino que el éxito en nuestro desempeño depende también del desarrollo de las habilidades sociales y de nuestra inteligencia emocional, sin soslayar el rol que nuestra autoestima juega en todo lo que hacemos.

El trabajo reviste una gran importancia en nuestra vida y emplear nuestra capacidad productiva en una tarea que nos resulte placentera es altamente recomendable. Al respecto, en *El respeto hacia uno mismo*, Branden expresa lo siguiente (2006:116):

“si no descubrimos la necesidad y el placer de utilizar nuestra capacidad productiva y creativa, nos perderemos una de las más valiosas recompensas con la que cuenta nuestra especie: nos privaremos de una de las grandes experiencias específicamente humanas.”

En *Asertividad: una herramienta para la formación profesional. Manual del tutorado*, las psicólogas Claudia Castellanos y Marisol Tovar han aclarado lo siguiente:

“Una de las mayores dificultades en la vida del ser humano es saber lo que se quiere lograr en la vida. Poseer este conocimiento brinda un sentimiento de seguridad, satisfacción y motivación hacia la Autorrealización. Para iniciar con la planeación de tu vida es necesario que conozcas las bases con que cuentas para construir tu propio proyecto. Es fundamental propiciar una sana aceptación de ti mismo y de las circunstancias que te rodean y desarrollar ciertas habilidades [las habilidades sociales] que te resultarán favorecedoras en este proceso.”

Ahora bien, se debe partir de identificar nuestro sueño, que debe ser realizable y estar relacionado con nuestras habilidades o capacidades personales (entendidas como las cualidades y recursos internos que hemos desarrollado a lo largo de nuestra experiencia vital). Siempre va a convenir emplearnos en alguna profesión que esté relacionada con nuestras aptitudes o destrezas. Lo ideal es que coincida nuestro interés por una profesión o empleo determinado con las habilidades competenciales que dicha profesión o puesto requiere. Por ejemplo, una mujer que sueña con ser enfermera y siempre se le dio muy bien el cuidado de los demás y le gusta pero quisiera hacer de ello una profesión y percibir un sueldo.



Entonces debería perseguir ese sueño y gestionar sus recursos y su tiempo para alcanzarlo.

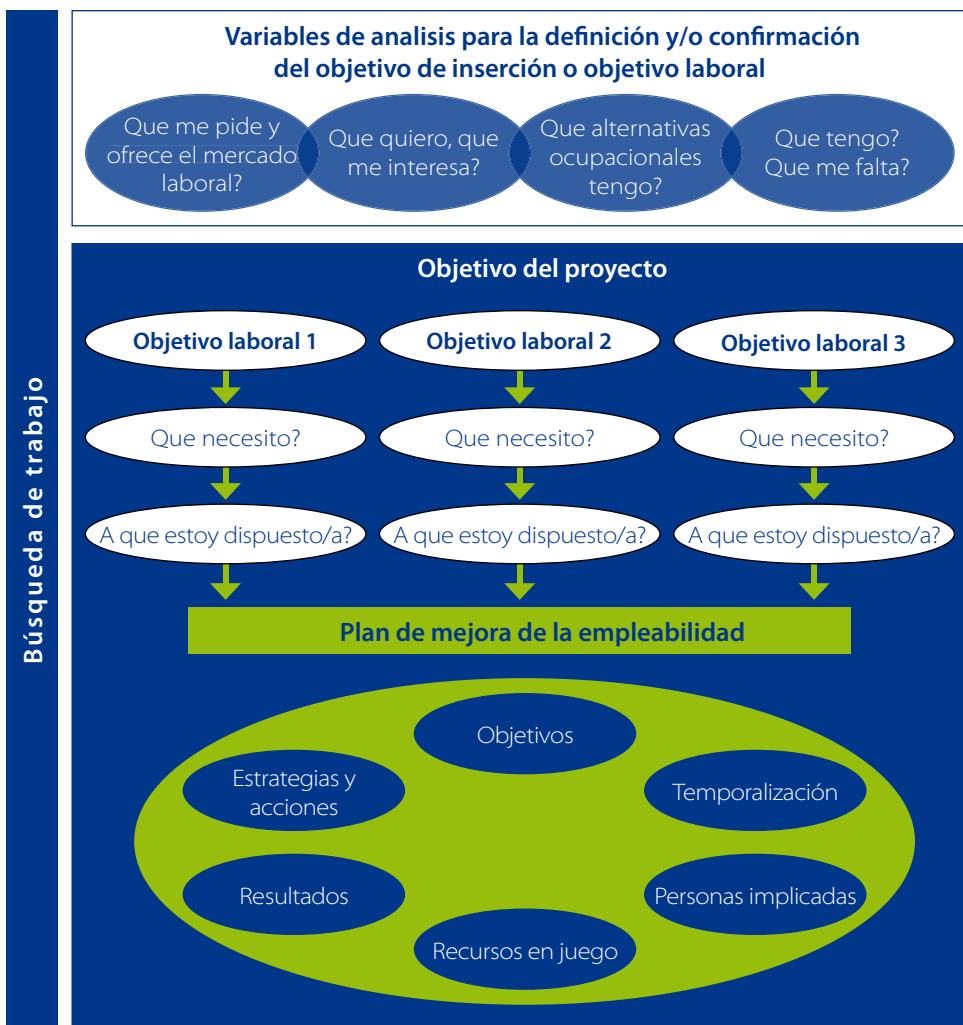
Las mujeres gitanas a veces se encuentran con la dificultad de que por el rol tradicional que les ha tocado cumplir, postergan y renuncian a sus propios sueños en aras de que el grupo familiar pueda cumplir los suyos. Por ello, es tan importante que refuercen su autoestima y tomen consciencia de que ellas también son merecedoras de la felicidad y de lograr su propio proyecto de vida personal y profesional.

En general, la inserción laboral reviste un carácter complejo porque depende de varios factores, como los subjetivos, culturales, biográficos y económicos, tal como lo expone Marta Colomer en su informe *La empleabilidad* (2008), para la Fundación Secretariado Gitano.

Por ello, Colomer propone que se parta de un análisis de la empleabilidad⁷ para así conectar los factores de la empleabilidad con la realidad de la persona, sus capacidades y las necesidades del mercado. Además del análisis, plantea una mejora de la empleabilidad que puede ser útil para que las mujeres gitanas adopten un proyecto profesional que les permita desarrollar sus capacidades competenciales para conseguir trabajo o cambiar el que tienen por uno mejor o más satisfactorio.

En este sentido, el informe citado indica que el proyecto profesional se puede estructurar en tres fases: la fase inicial, la fase de trabajo y la fase de cierre.

7 La empleabilidad es definida como “la posición que tiene una persona en un momento determinado de su vida con respecto a una ocupación concreta”.



Fuente: COLOMER, Marta en *La Empleabilidad*, informe de la Fundación Secretariado Gitano, 1 de octubre 2008, p. 43.

El cuadro diseñado por Colomer grafica las tres fases del proyecto profesional para la inserción laboral partiendo de unas series de preguntas que la aspirante a un empleo debe plantearse, como qué es lo que quiero, qué es lo que tengo y qué es lo que me falta aparte de conocer qué posibilidades ofrece el entorno para ser realistas. Se puede soñar pero con los pies en la tierra e intentar equilibrar aspiraciones, realidad y esfuerzos direccionándolos a lograr la meta profesional.

Colomer propone dos casos prácticos (cuya lectura es altamente recomendable) que describen de forma didáctica el proceso del proyecto profesional adecuado a un caso particular y la forma de ejecutarlo o de hacerlo posible. Para ello, el

proyecto profesional deriva en un plan de acción que puede ser estructurado del siguiente modo:

1. Objetivos concretos
2. Estrategias y acciones
3. Calendario
4. Responsables y personas implicadas
5. Resultados

La comunicación verbal y no verbal: cuestiones clave para una entrevista laboral con éxito

Comunicar no es colocar un mensaje dentro de una botella y lanzarla al mar con la esperanza de que alguien la encuentre, la recoja y, con suerte, decida respondernos. La comunicación es interesada: el emisor transmite un mensaje con la intención de que el receptor la descodifique de una determinada manera y la comunicación resulta eficaz cuando esto mismo sucede.

Ahora bien, la comunicación es un intercambio de información entre por lo menos dos personas en las que interviene la subjetividad de cada una y la forma en que interpretan la realidad. Por ello, en la comunicación interfieren las creencias, los valores e incluso las emociones de la persona emisora y receptora del mensaje emitido en un cierto espacio-tiempo.

Se suele diferenciar entre la comunicación verbal, en la que interviene el lenguaje hablado o escrito, de la comunicación no verbal, que le otorga significado e interpreta el lenguaje corporal, dentro de una determinada cultura y sociedad.

¿Qué sucede cuando la comunicación se establece entre personas de dos culturas diferentes? ¿Qué sucede cuando la comunicación se establece entre dos personas de dos culturas diferentes en la que una de ellas forma parte de la cultura mayoritaria y otra de una cultura minoritaria? ¿Qué sucede cuando la comunicación se establece entre dos personas de dos culturas diferentes en la que una de ellas forma parte de la cultura mayoritaria y otra de una cultura minoritaria, en una

sociedad que valora a la primera y tiene prejuicios e infravalora a la segunda?

Con las preguntas planteadas se reproduce la técnica del bolero de Ravel para reflexionar un hecho que de manera expresa y cotidiana le acaece a las comunidades gitanas en los diferentes países en que conviven con una cultura mayoritaria que no las acepta y, muchas veces, las rechaza de formas que incluso pueden atentan contra los derechos humanos. El fenómeno de la multiculturalidad es visto como el hecho de culturas que conviven en un mismo ámbito geográfico pero no se mezclan, no fomentan el intercambio, no se aceptan en términos de igualdad o, incluso, pueden llegar a la intolerancia en términos de discriminación y marginalización de la otra cultura, la diferente. Ello, en contraste con el fenómeno de la interculturalidad, que admite la reciprocidad, el intercambio, el respeto mutuo y en el que, en definitiva, las dos culturas ganan, ambas se enriquecen.

Sobre lo expuesto hay mucho que decir y, sobre todo, mucho que hacer, pero en esta guía vamos a contemplar sólo un aspecto estricto de la realidad: la comunicación que acontece en el ámbito de una entrevista laboral, momento crucial para acceder al puesto de trabajo anhelado, que las mujeres gitanas deben enfrentar con el empleo de sus recursos y de las habilidades sociales desarrolladas, teniendo, además, en cuenta pautas sociales vigentes, que van a ser consideradas en el presente título.



Claves para una entrevista laboral con éxito

Dicen que la primera impresión es la que vale y nunca es más cierto que en una entrevista laboral. Pareciera que a partir de esa primera impresión el entrevistador o entrevistadora lo único que hace es intentar confirmarla. Por ello, es importante “caerle bien” desde el principio y sobre todo ser asertivas, flexibles, estar atentas al lenguaje que se está empleando en la entrevista y ser capaces de comunicar de manera eficaz aquello que consideramos importante para el puesto que es nuestro objetivo.

A continuación, se va a realizar un breve repaso de las claves para el empleo del lenguaje verbal y no verbal que deben tenerse en cuenta en la entrevista y se van a adaptar al caso de las mujeres gitanas, quienes no pocas veces deben afrontar una entrevista ante una persona (en rol de entrevistador/a) que tiene prejuicios o falsas creencias sobre la cultura gitana.

Hay situaciones en la vida en las que lo único que nos queda es nuestra actitud o comportamiento ante la adversidad o ignorancia de otro ser humano y en esta guía se apoyan y refuerzan nuestras actitudes positivas aún en tales circunstancias. Por ello, no siempre se podrán lograr nuestros objetivos pero aún así sí se puede asumir una actitud asertiva, reivindicativa sin por ello caer en la agresión o la inhibición (abstenernos de actuar porque lo consideramos a priori frustrante). No se trata de ir por el mundo gritando que somos gitanas y pretendiendo que todos nos acepten sino de aceptarnos y querernos nosotras mismas y perseguir nuestros objetivos personales y profesionales más allá de las situaciones discriminatorias o injustas hacia nuestra condición de mujeres gitanas con las que nos podamos tropezar.

He aquí ciertas pautas sociales que conviene cumplir al acudir a una entrevista laboral y algunas claves para que ese momento decisivo sea exitoso y logremos el puesto deseado, siempre que no interfiera de manera contundente y categórica una distorsión de la comunicación como es el prejuicio arraigado del entrevistador/a hacia nuestra condición de mujeres gitanas. Algunas de dichas pautas sociales son las siguientes:

- 1. Cuidado de la Apariencia:** es muy importante la imagen que proyectamos hacia el exterior y nuestra apariencia debe ser la adecuada para el puesto que pretendemos alcanzar. Si no estamos seguras del “look” requerido podríamos averiguarlo y copiarlo. Es una cuestión de imagen que aunque pueda resultar frívolo es un recurso más para pararnos ante alguien que no nos conoce y que va a tener una valoración a priori sobre nosotras. En el caso de las mujeres gitanas, es notorio que la edad influye mucho a la hora de la imagen porque las generaciones de mujeres jóvenes en la mayoría de las comunidades españolas tienden a adoptar un look moderno y cosmopolita, en cambio las mujeres “mayores” es muy difícil que adopten un atuendo diferente al tradicional de su comunidad.
- 2. Puntualidad:** es conveniente llegar diez minutos antes a la entrevista. Ni mucho tiempo antes, porque esto denotaría una cierta ansiedad y jamás con tardanza, porque este se considera muy perjudicial para la apreciación que se van formando de nosotras.
- 3. Adoptar una actitud tranquila, natural, mirar a los ojos de nuestro interlocutor, saludarlo sonriendo (de forma natural, de agrado hacia quien tenemos delante) y mencionar su nombre si lo sabemos, estrechar su mano de modo firme, decidido, al llegar y al despedirnos con un agradecimiento a su tiempo y atención (“muchas gracias por su tiempo”).**
- 4. Previamente a la entrevista hay que realizar una reflexión profunda sobre nuestras capacidades, cualidades y valores porque son preguntas que se suelen hacer y deben estar en consonancia con las cualidades competenciales del puesto y los valores de la organización de que se trate. Para ello es fundamental averiguar todo lo que se pueda (mediante los medios convencionales como internet) de la empresa u organización en la que deseamos trabajar y del puesto ofertado.**
- 5. Reflexionar sobre qué “valor añadido” le podemos aportar nosotras al puesto y a la organización en la que deseamos trabajar. Hay que acudir a la entrevista con segu-**

ridad y confianza en una misma (para ese entonces ya habremos internalizado nuestra propia valía - autoestima - y nuestras habilidades sociales y emocionales).

6. Pensar nuestras respuestas sin detenernos más de la cuenta. El control de nuestras emociones, como los nervios, la ansiedad es fundamental para que la entrevista se desarrolle con un ambiente distendido, dentro de las posibilidades reales.
7. Realizar preguntas que muestren nuestro interés por el puesto y que revelen nuestro conocimiento sobre el mismo o sobre el sector de la organización.

Es necesario saber emitir e interpretar adecuadamente el lenguaje no verbal puesto que es considerado un componente esencial de las habilidades sociales. Está integrado por: la expresión facial, las miradas, los gestos, la postura corporal. Generalmente el lenguaje no verbal completa el lenguaje oral, evidenciando las emociones (tristeza, alegría, agrado, aversión, ira, etc.) que acompañan a los mensajes que enviamos y recibimos.⁸

En una entrevista laboral es importante provocar la sintonía en el interlocutor de forma consciente, es decir adoptar una actitud positiva y sentirnos bien para que quien nos entrevista también adopte esa actitud ante nosotros. Ello suele hacerse evidente hasta en la postura que adoptan los interlocutores: cuando dos personas se gustan suelen inclinarse la una hacia la otra o suelen imitar la postura o los gestos del otro ("sintonización gestual"). Si la postura es relajada y de inclinación hacia delante también demuestra una actitud positiva entre los interlocutores.

Al respecto, Elia Roca ha expresado (2003, 80):

"La sintonía es muy importante en la comunicación interpersonal porque facilita la simpatía y la confianza ya que, cuando nos sentimos "sintonizados" con nuestro interlocutor, tenemos la sensación de que nos comprende y de que somos parecidos."

8 ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.68.

En cambio, las actitudes de hostilidad hacia el otro se relacionan más con una postura echada hacia atrás. Si uno de los interlocutores cruza sus brazos, está adoptando una posición defensiva ante el otro y puede ser interpretado como un indicio de desacuerdo o distanciamiento.

Shakespeare decía que cuando alguien está hablando emite dos discursos al mismo tiempo: el que se oye y el que se ve. Está comprobado que si el interlocutor percibe una incongruencia entre el lenguaje verbal y no verbal o corporal, considerará a éste último como válido.⁹

En una entrevista laboral es importante estar atento a estos indicadores porque no sólo recibimos información sobre si le provocamos agrado o aversión a nuestro interlocutor sino que podemos intentar provocar de modo consciente y voluntaria la sintonía desde nuestro lenguaje no verbal y verbal (ambos se acompañan y complementan) para lograr una comunicación eficaz y el éxito de la entrevista.



9 ROCA, Elía, 2003, *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional, Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.69.



Propuesta de Trabajo 1: Rol playing: la entrevista laboral

Objetivos:

- Preparar apropiadamente una entrevista laboral
- Averiguar la adecuación de nuestro perfil al puesto vacante
- Aprender a comportarse asertivamente en una entrevista personal o grupal

Desarrollo:

Las integrantes del grupo recibirán recortes de periódicos con 2 o 3 ofertas de trabajo y tendrán que elegir una.

Si se dispone de conexión a Internet buscarán información sobre la empresa que está haciendo la oferta de trabajo: dónde se ubica, qué vende o fabrica, qué puesto se oferta, si hay otros puestos vacantes. Si está disponible, visitar la Web de la compañía y mirar otras cuestiones: valores, qué tipo de empresa es, familiar o multinacional, etc. Recabando la mayor información posible. Si no se dispone de conexión a Internet este paso puede hacerse previamente en casa, una biblioteca, etc.

Posteriormente se llevará a cabo un simulacro de entrevista laboral para lo que se elegirá una entrevistadora y una entrevistada y el resto del grupo hará de "tribunal".

A continuación se encuentra una lista de temas o preguntas que usualmente se hacen en la entrevista, son orientativas y no exhaustivas:

- Preguntas relacionadas con los estudios / formación: por qué hemos elegido una especialidad u otra, hasta qué nivel terminamos los estudios y si pensamos seguir estudiando, si creemos que nuestros conocimientos son adecuados para el puesto a cubrir y por qué.
- Preguntas relacionadas con otras experiencias laborales: por qué hemos dejado nuestro antiguo trabajo o si estamos trabajando por qué queremos cambiar, cómo era

nuestra relación con nuestros jefes y compañeros. Con el Curriculum Vitae en mano se puede ir haciendo una visión general del mismo, resaltando aquellas oportunidades en que hemos aprendido algo o hemos desarrollado tareas que sean relevantes para el puesto vacante.

- Preguntas relacionadas con el puesto a cubrir: básicamente se tratará de explicar por qué creemos que somos la persona más idónea para esta vacante, a qué salario aspiramos.
- Preguntas personales: posiblemente sean preguntas incómodas e incluso no tengan que ver con el puesto en sí mismo, pero hay que estar preparado para saber qué responder en estas circunstancias, e incluso saber decir que si no es relevante para el puesto, preferiríamos no responderla.

Una vez que se hayan realizado las preguntas y respondido, el resto del grupo y el/la dinamizadora podrán hacer comentarios de lo que han visto, valorando cuáles han sido las mejores y peores respuestas, la actitud de la entrevistada y entrevistador (dinámica, agresiva, afable, etc), los puntos más positivos y negativos del encuentro, podemos ver temas cómo la apariencia y posturas o gestos que se han notado, si las preguntas han sido oportunas, etc.

Sería aconsejable que todas las integrantes del grupo realicen por lo menos una entrevista y reciban el feedback de sus compañeras y dinamizador/a

Recursos:

- Recortes de periódicos con ofertas laborales
- Conexión a Internet y equipos informáticos suficientes
- Curriculum Vitae de cada participante

Duración:

Para un grupo de 10 personas se estiman dos horas.



Propuesta de Trabajo 2: Distinguir comportamientos asertivos, inhibidos y agresivos

Objetivos:

- Aplicar los conocimientos adquiridos en el presente capítulo
- Aprender a distinguir los diversos comportamientos que se pueden asumir ante diferentes situaciones: la crítica de otro, una petición o un rechazo a una petición nuestra.

Desarrollo:

Se divide a las participantes en grupos de a tres o cuatro personas máximo y se les pide que rellenen la columna izquierda con frases en el siguiente cuadro:

Crítica, petición o rechazo de petición	Tipo de comportamiento
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Posteriormente deberán clasificar los comportamientos como asertivos, inhibidos o agresivos teniendo en cuenta la información que se detallara en el capítulo. Tras lo cuál transformaremos los comportamientos que hemos calificado como inhibido o agresivo en comportamientos asertivos, buscando aquella manera que mejor nos deje defender nuestros derechos sin caer en los otros comportamientos.

Finalmente, cada grupo selecciona tres comportamientos y los comparte en plenario. Se puede comentar si ha resultado difícil o no la transformación de los comportamientos agresivos o inhibidos en asertivos.

Recursos:

Bolígrafos y papeles suficientes

Duración:

Para un grupo de 10 personas se estima una hora.





Propuesta de Trabajo 3: Registro de emociones presentes en la búsqueda de empleo¹⁰

Objetivos:

- Conocer emociones que pueden estar presentes en una entrevista de trabajo.
- Tomar conciencia de esas emociones y aprender a gestionarlas según lo creamos conveniente.

Desarrollo:

Este ejercicio nos ayudará a conocer las emociones que están presentes en nuestra vida y acompañan las decisiones que tomamos, muchas veces decisiones clave para nuestra vida laboral y/o personal.

Para ello, es fundamental por un lado tomar conciencia de ellas y en segunda instancia, aprender a manejarlas para que podamos alcanzar nuestras metas, enfocados principalmente a la búsqueda de empleo.

Las personas que son capaces de regular sus emociones tienen más de uno de los siguientes elementos en su patrón de conducta:

- Se auto-motivan para alcanzar sus metas
- Utilizan la creatividad para plantarle cara a los problemas del trabajo o de la familia
- Poseen pensamientos optimistas
- Construyen estrategias para no dejarse llevar por la ansiedad
- Son seres capaces de sentir bienestar, felicidad y satisfacción

¹⁰ Desarrollada dentro del Programa Acceder – Equal Atenea, FSG.

- Se animan a afrontar retos que incluyen situaciones de indignación o frustración
- No se dejan llevar por su ira o enfado
- Tienen capacidad para encontrar aprendizajes hasta en los fracasos y decepciones

Por el contrario quienes son presa de sus reacciones emocionales no solo carecen de los elementos que se mencionaran previamente, o la mayoría de ellos sino que a veces hasta recurren a estimulantes (alcohol u otro tipo de drogas) para reducir su malestar emocional.

Para comenzar con éste trabajo, el dinamizador o dinamizadora reparte a las integrantes del grupo el siguiente cuadro y les pide que lo completen de manera individual:

Yo me sentí tan...	En esta situación...	Me quedo con la emoción de alguien que estaba...
Ej. 1. Sorprendida	<i>Pregunté para entregar mi CV en ...</i>	
2. Enfadada		
3. Frustrada		
4. Contenta		
5. Celosa		
6. Excitada		
7. Segura / Confiada		
8. Rencorosa		
9. Tranquila / Aliviada		
10. Orgullosa		
11. Sorprendida		
12. Otros		

Una vez completo se puede comentar entre todas tanto las emociones personales como las que nos sorprendieron de otros y por qué.

Recursos:

- Cuadro con registro de emociones
- Bolígrafos y hojas suficientes

Duración:

Para un grupo de 10 personas se estima una hora.





Propuesta de Trabajo 4: Mis conocimientos y habilidades¹¹

Objetivos:

- Tomar conciencia de aquellos conocimientos y habilidades adquiridos durante toda la vida
- Identificar cuales conocimientos y habilidades pueden facilitar el ingreso en el mercado laboral

Desarrollo:

Se invita a las integrantes del grupo a separarse en parejas y se les entrega a cada una la el cuadro de Mis conocimientos para que lo rellenen individualmente:

Qué sé	Cómo lo he aprendido	¿Me gustaría ampliarlo? ¿Cómo y dónde puedo?

¹¹ Adaptación de "Mis conocimientos" en Guía de motivación para el desarrollo personal y profesional de las mujeres gitanas – FSG 2001.

Previamente la dinamizadora colocará en una zona visible a todas la siguiente cartulina:

Leer	Escribir	Graduado Escolar
Cuidado de niños/as	Cuidado de personas mayores	Cuidado de personas con discapacidad
Pintura de paredes	Fontanería	Electricidad
Peluquería	Maquillaje	Venta
Decoración	Decoración con flores o similar	Pintura y dibujo
Limpieza	Plancha	Cocina
Animales	Jardinería	Plantas y Flores
Conducir	Dinamización de grupos	Manipulado

Luego entre las compañeras pueden comentar las respuestas durante unos minutos. Y en plenario el grupo puede reflexionar sobre esta dinámica respondiendo algunas preguntas, por ejemplo:

- ¿Habíais hecho alguna vez un listado de lo que sabíais hacer?
- ¿Os ha sorprendido? ¿Ha sido difícil? ¿Pensabais que iba a ser más corto o más largo?
- ¿Habéis pensado que era más larga o más corta la lista?

- ¿Dónde habéis aprendido la mayor parte de vuestros conocimientos: en casa, la escuela, el barrio, etc?
- ¿Creéis que vuestra condición de ser mujer y gitana ha influido en los tipos de conocimientos adquiridos?

Recursos:

- Cartulina de conocimientos / habilidades
- Cuadro Mis conocimientos
- Bolígrafos y hojas suficientes

Duración:

Para un grupo de 10 personas se estiman 1 hora y 1/2