



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

**“LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA
PRIMERA ENTREVISTA DE TRABAJO”**

TESIS TEORICA

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGIA**

PRESENTA:

MORALES CHANG SARA PAOLA

ASESORES

LIC. ÁNGEL ENRIQUE ROJAS SERVIN

LIC. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CAZARES

LIC. EDY AVILA RAMOS



TLALNEPANTLA , ESTADO DE MEXICO, 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

A quienes les debo todo lo que soy y por quienes siento un profundo amor, respeto y admiración. Por su ejemplo de constancia y profesionalismo, que siempre me motivó a superarme y a cumplir mis objetivos. Gracias por permitirme llegar hasta aquí, los amo.

A mi hermana Diana
Fernanda:

De quien siempre recibí su apoyo incondicional en mi formación, demostrándome su cariño y lo afortunada que soy de tener una hermana como ella. Gracias hermani.

Al profesor Ángel Enrique
Rojas Servín:

Por guiarme y brindarme su apoyo y consejo durante el proceso de elaboración de esta tesis.

A los profesores José
Esteban Vaquero Cazares
y Edy Ávila Ramos:

Por siempre brindarme su apoyo con el fin de lograr mi meta.

INDICE.

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1. HABILIDADES SOCIALES.....	6
1.1 Definición.....	6
1.2 Componentes de las Habilidades Sociales.....	8
1.2.1 Componentes verbales.....	9
1.2.2 Componentes no verbales.....	11
1.2.3 Componentes cognitivos.....	14
1.3 Entrenamiento.....	16
1.3.1 Evaluación Inicial.....	18
1.3.2 Técnicas.....	18
1.3.2.1 Instrucciones.....	19
1.3.2.2 Modelado.....	20
1.3.2.3 Ensayo conductual.....	21
1.3.2.4 Retroalimentación.....	23
1.3.2.5 Refuerzo.....	23
1.3.3. Evaluación Final.....	24
CAPITULO 2. HABILIDADES SOCIALES EN LA PRIMERA ENTREVISTA DE TRABAJO.....	26
2.1 La entrevista de trabajo.....	27
2.2 Imagen.....	33
2.3 Preparación.....	37
2.4 Durante la entrevista.....	40
2.5 Autopresentación.....	45
2.6 Lenguaje no verbal.....	47
2.7 Vocabulario.....	48
2.8 Dar información falsa.....	49
2.9 Lo que no se debe hacer.....	50
CAPITULO 3. PROPUESTA.....	56
CONCLUSIÓN.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Cuando un estudiante culmina sus estudios profesionales, está preparado académicamente para ejercer su profesión en el mundo laboral, sin embargo no está preparado para enfrentarse a situaciones de entrevista de trabajo por las que tendrá que pasar para comenzar a ejercer su profesión, esto debido a que no existe un entrenamiento en el que se prepare a los alumnos recién egresados para enfrentar de manera satisfactoria la primera entrevista de trabajo, la cual es de suma importancia ya que ésta influye en el futuro laboral de los individuos (Kelly, 1987).

Las entrevistas laborales son una fuente de ansiedad por varios motivos entre ellos porque la entrevista es un tipo de interacción social en el que muy poca gente tiene historia de aprendizaje medianamente larga y en el caso de los recién egresados, esta historia de aprendizaje es nula ya que se cree que con sólo los conocimientos teóricos es suficiente para salir exitoso de la primera entrevista de trabajo, sin embargo, muchas veces es más importante la impresión social que produce el aspirante al entrevistador que otras características como las calificaciones académicas (Kelly, 1987).

Como las entrevistas laborales son interacciones importantes, pero breves, en las que el individuo sabe que está siendo evaluada con lupa su conducta social, muchas personas experimentan ansiedad anticipatoria ante la evaluación social en esa situación. En la medida en que el individuo presente

una ansiedad elevada, su demostración de las habilidades necesarias se vera deteriorada.

Es posible entrenar a los individuos para que la ejecución en su primera entrevista de trabajo sea satisfactoria e incremente la probabilidad de obtener el trabajo. Aunque la mayoría de los recién egresados que solicitan un empleo no pueden cambiar su nula experiencia anterior o sus notas, sí pueden aprender las competencias sociales necesarias para realizar entrevistas satisfactoriamente.

Existen varias evidencias que demuestran que los alumnos recién egresados de una licenciatura no están preparados socialmente para enfrentarse exitosamente a una primer entrevista de trabajo: la mayoría de los alumnos no han participado con frecuencia en entrevistas de trabajo o nunca han estado en una, por lo cual no pueden saber cómo deben comportarse en dicha situación y, debido a que las entrevistas de trabajo son interacciones privadas, no permiten que los recién egresados tengan la oportunidad de observar a modelos competentes en esa situación (Kelly,1987); entonces para tener una mejor preparación, los aspectos anteriores pueden ser considerados en un entrenamiento en habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo en el cual los recién egresados tengan la oportunidad de prepararse de una mejor manera para enfrentarse a una situación de entrevista de trabajo.

Kelly (1987) menciona que los alumnos recién egresados de una carrera profesional pueden tener un rendimiento muy pobre en las entrevistas debido a

la falta de fluidez verbal, a la pasividad que pueden mostrar durante la entrevista y a la escasa confianza en sí mismos todo esto debido a su falta de experiencia en este tipo de interacciones, dificultando que puedan transmitir de manera adecuada sus competencias laborales, por ello un entrenamiento en habilidades sociales enfocado en la primera entrevista de trabajo se hace necesario para probabilizar que los alumnos recién egresados den una impresión favorable a los entrevistadores con los que interactúen.

Debido a que la primera entrevista de trabajo juega un papel de suma importancia en el inicio de la vida laboral de los egresados, y la importancia que tienen las habilidades sociales en el desempeño del individuo en la primera entrevista de trabajo para incrementar la probabilidad de éxito en dicha entrevista, el objetivo de este proyecto es elaborar un programa de entrenamiento de las habilidades sociales para la primera entrevista de trabajo a través de una propuesta que contempla el hecho al que hace referencia Kelly (1987) acerca de que los estudiantes universitarios que manejan satisfactoriamente muchas de las interacciones cotidianas comúnmente carecen de las habilidades necesarias para mostrarse eficaces durante las entrevistas de trabajo, lo cual puede deberse a que la exposición a la situación social de encontrarse en una entrevista de trabajo es poco frecuente y a que se necesitan habilidades relativamente especializadas para manejarla.

Para ofrecer una mayor explicación de cómo el desempeño adecuado de las habilidades sociales probabiliza el éxito en la primera entrevista de trabajo es necesario revisar la definición de habilidades sociales y su forma de

entrenamiento. En el capítulo 1, se abordarán las diferentes concepciones que se han dado acerca de las habilidades sociales, así como también, se describirán los tres elementos importantes de las habilidades sociales: los componentes verbales como son tono, volumen, fluidez y contenido verbal; los no verbales: expresión facial, contacto visual, postura, proximidad y apariencia; y los cognitivos que son la toma de perspectiva y empatía (Triannes, Muñoz y Jiménez, 2000). La conjunción de estos elementos de manera adecuada, permitirán obtener interacciones sociales más efectivas en los diferentes ámbitos en los que participan los individuos.

Asimismo, en el capítulo 1 se habla de una parte importante en las habilidades sociales, el entrenamiento en habilidades sociales (EHS) que es el medio por el cual se les enseña a los individuos cómo utilizar y efectuar las habilidades sociales de manera efectiva para obtener consecuencias positivas en su ámbito social; y sus diferentes fases como son la evaluación inicial que comprende la entrevista; el entrenamiento, que se hace a través de diferentes técnicas como el modelado, el ensayo conductual y la retroalimentación; y la evaluación final en la que se valora si el entrenamiento en habilidades sociales tuvo los resultados esperados en los individuos con los que se trabajó.

El capítulo 2 se enfoca a la relación entre las habilidades sociales y el éxito en una primera entrevista de trabajo. Se inicia describiendo las fases por las que atraviesa una entrevista de trabajo, después se habla de diferentes aspectos que influyen en la ejecución de la primera entrevista de trabajo y que son parte de las habilidades sociales, como son la imagen, la preparación para una

entrevista, los elementos que resultarían óptimos durante la entrevista de trabajo, la importancia de la autopresentación, el lenguaje no verbal, el vocabulario que debe usarse, las consecuencias de proporcionar información falsa durante la entrevista y, por último, lo que no debe hacerse en una entrevista de trabajo.

En el capítulo 3, se inicia hablando del objetivo del entrenamiento de habilidades sociales para la primera entrevista de trabajo, cuyo objetivo es ayudar al individuo a aprender las conductas sociales que producen una impresión positiva en el entrevistador; y después se plantea una propuesta que habla de llevar a cabo un taller dirigido a los alumnos del último semestre de la carrera de psicología de la F.E.S. Iztacala en el cual se realice un entrenamiento de habilidades sociales enfocadas a la primera entrevista de trabajo, a la que habrán de enfrentarse los próximos egresados de la carrera de psicología, con la finalidad de maximizar las probabilidades de que el alumno egresado sea contratado para el empleo de su elección.

Finalmente, se hace una conclusión en la que se abordan los principales elementos descritos en los capítulos anteriores.

CAPITULO 1. HABILIDADES SOCIALES

El ser humano es un ser social por lo que la forma en que se desarrolle en este ámbito es de suma importancia en su desarrollo como ser humano e integrante de una cultura. Las diferentes maneras en que un individuo puede responder ante una situación social determinada varían de persona a persona y al objetivo que se pretenda alcanzar en dicha situación, sin embargo, existen comportamientos que se valoran de manera social como adecuados y que permiten que un individuo tenga una participación más efectiva y adecuada en su medio social, dichos comportamientos son llamados habilidades sociales.

1.1 Definición.

Existen varias definiciones acerca de las habilidades sociales, Kelly (1987) quien menciona que las habilidades sociales se conciben como aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento positivo del ambiente. Otra definición es la que hacen Trianes, Muñoz y Jiménez (2000) en la que dicen que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos o tipos de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en que está.

Otra definición la ofrecen Ladd y Mize (citado en Prette y Prette, 2002) quienes mencionan que las habilidades sociales se refieren a "la habilidad para organizar cogniciones y comportamientos en un curso de acción integrada,

dirigida hacia objetivos sociales o interpersonales culturalmente aceptados” (p.36).

Lo que se puede observar en estas definiciones es que las habilidades sociales son utilizadas como medio para realizar una participación efectiva en el medio social y obtener reforzamiento de este medio de acuerdo a las reglas sociales bajo las cuales se lleva a cabo la situación social. Al respecto, Caballo (1991) menciona que, una respuesta habilidosa socialmente es aquella sobre la que las personas están de acuerdo que es apropiada para un individuo en una situación específica, es decir, depende del medio social en el que el individuo participe, las conductas serán consideradas habilidosas socialmente o no.

Las habilidades sociales están compuestas por objetivos y estrategias, el objetivo personal es la meta o fin que persigue el sujeto en la interacción con otra persona, el cual debe de acomodarse a lo que está permitido socialmente, y dirige la conducta en una interacción social de forma que el sujeto selecciona de su repertorio personal la estrategia, que es el medio para resolver la situación, que le parece más apropiada para conseguir su objetivo; también influyen en esta selección de estrategias las demandas de la situación, la persona debe considerar ambos aspectos en la evaluación de una estrategia (Trianes, Muñoz y Jiménez, 2000).

Existen varios factores que determinan el tipo de habilidades sociales que un individuo utiliza, al respecto Kelly (1987) menciona que las habilidades sociales del individuo están determinadas por la situación, la familiaridad con el otro

participante en la conversación, el sexo del otro y el propósito de la interacción, bajo estas circunstancias, se elegirán las habilidades sociales a utilizar. La manera de elegir las habilidades sociales se basa en su función o utilidad para el individuo.

Hay diferentes aspectos que forman parte de las habilidades sociales, Gil, León y Jarana (1995) mencionan que las habilidades sociales hacen referencia a la integración de los siguientes componentes: comportamientos manifiestos, orientación a objetivos, especificidad situacional, elementos conductuales, cognitivos, y fisiológicos. La exhibición de una habilidad social implica la combinación adecuada de sus distintos componentes y elementos. Sin embargo existen tres componentes que son de suma importancia en el ámbito de las habilidades sociales: los componentes verbales, no verbales y cognitivos, los cuales serán descritos en el próximo apartado.

1.2 Componentes de las Habilidades Sociales.

Como ya se mencionó anteriormente, las habilidades sociales están compuestas por tres elementos importantes en su desarrollo, estos elementos son los componentes verbales, los no verbales y los cognitivos (Kelly, 1987; Argyle, 1994; Trianes, Muñoz y Jiménez, 2000; Caballo, 1991), a continuación se abordara cada uno de ellos:

1.2.1 Componentes verbales

Tono.

El tono hace referencia a la forma verbal en cuanto a modulación en que un individuo emite un mensaje, el tono debe ser firme, convincente y apropiado a la situación de la que se trate.

El tono debe de ser variado durante una interacción social, lo cual permitirá conservar la atención del interlocutor y regular los turnos de la palabra, cuando el tono al final del mensaje es bajo o enfatiza una pregunta, es señal de que el turno de habla es cedido al oyente.

Volumen.

Es el nivel audible en el que los mensajes verbales son emitidos por el individuo, las respuestas deben ser emitidas de forma audible y clara. La función principal del volumen es hacer llegar un mensaje hasta el oyente de manera adecuada.

El nivel de volumen debe ser promedio, es decir, ni muy alto ya que esto es señal de agresividad o tosquedad, ni muy bajo porque podría provocar que el mensaje no llegue de manera adecuada y la interacción no sea exitosa y porque es señal de sumisión o timidez.

Los cambios de volumen durante una interacción social son adecuados para enfatizar algunos aspectos del mensaje, además de que ayudan a mantener la

atención del oyente, porque un nivel igual de volumen durante la emisión de un mensaje resulta aburrido y poco atractivo para el oyente.

Fluidez.

Los mensajes verbales deben ser transmitidos de forma que tengan una continuidad y una secuencia que no se pierda durante la emisión de dichos mensajes. Las perturbaciones excesivas en el habla, es decir, las repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, etc., pueden causar una impresión de inseguridad e incompetencia y pueden entorpecer la interacción social.

Contenido verbal.

Es la información que se pretende transmitir a través del uso del lenguaje verbal y consiste en una serie de técnicas sociales aprendidas que se utilizan para transmitir información acerca de hechos externos a través de una estructura gramatical.

Existen dos formas de transmitir un mensaje a través del lenguaje: el lenguaje informal, el cual se refiere al establecimiento, mantenimiento y disfrute de las relaciones sociales por medio de la charla, los chismes y los chistes entre amigos; y el lenguaje formal el cual es utilizado en una conferencia o en una entrevista de trabajo, y es de carácter más conciso y transmite información de forma clara.

Hay algunas diferencias en la habilidad de los individuos al transmitir un mensaje que se relacionan principalmente con la inteligencia, la educación, el entrenamiento y la clase social.

Seleccionar el momento apropiado para emitir un mensaje.

Se debe evaluar de acuerdo a las condiciones sociales y del ambiente en que momento es más adecuado emitir el mensaje que se quiere comunicar para probabilizar la ocurrencia de consecuencias positivas. Los aspectos a considerar para emitir un mensaje serían el lugar donde se encuentra la persona, las personas que lo acompañan, la actividad que están realizando, etc.

1.2.2 Componentes no verbales

Expresión facial.

La cara es un área que se utiliza para comunicar emociones y actitudes a otros, la expresión facial actúa como una forma de proporcionar retroalimentación sobre lo que está diciendo el otro.

La conducta socialmente habilidosa necesita de una expresión facial adecuada al contenido del mensaje. Si se busca iniciar una conversación con otra persona, la expresión facial debería ser de amabilidad y disposición, no una expresión de enojo o fastidio.

Contacto visual.

En una interacción social es importante el contacto visual entre los participantes, el contacto visual consiste en la proporción de tiempo durante el que el cliente mira al interlocutor mientras está hablando.

Algunos de los significados y funciones de la mirada son: demostrar actitudes, por ejemplo, los individuos que miran más a su interlocutor son considerados agradables, mientras que los que dejar de mirar a la persona es señal de sumisión; dar intensidad a la impresión de algunas emociones, como la ira; como acompañamiento del habla, el contacto visual se emplea junto con la conversación “para sincronizar o acompañar la palabra hablada” (Caballo, 1991, p.417).

Movimiento de manos y pies.

Los movimientos de manos y pies expresan diferentes sensaciones de acuerdo a como se está percibiendo el mensaje que está siendo emitido entre los participantes, las sensaciones que pueden expresar son de angustia, nerviosismo, aburrimiento, etc.

Los movimientos de manos que sean apropiados al mensaje que se está emitiendo sirven para acentuar este mensaje añadiendo énfasis y franqueza. Sin embargo estar constantemente moviendo los pies o las manos son señal de nerviosismo o de incomodidad lo cual no favorece las relaciones sociales.

Postura.

La postura corporal general puede indicar estado emocional de la persona, puede mostrar su actitud hacia los demás; también refleja la autoimagen, la confianza en uno mismo y su sentir en su relación con los otros.

A través de la postura se comunican algunos rasgos como actitudes (si la persona esta un poco inclinada hacia delante, tiene sus brazos y manos abiertos hacia el interlocutor, es señal de amabilidad e intimidad); emociones (si la persona tiene una postura tensa o relajada en base a la posición de sus hombros, brazos y puños, se puede identificar la emoción que esta experimentando: se siente tranquilo o está preocupado y ansioso por ejemplo); y acompañamiento del habla (los cambios importantes de postura se utilizan para cambiar de tema, dar énfasis en algún aspecto o para tomar o ceder la palabra).

Proximidad.

Existe cierta distancia que es la adecuada en una interacción social y que responde a factores como la relación entre los participantes, el objetivo de la interacción y la situación social en que se encuentran los participantes.

El nivel de proximidad señala la clase de interacción y es cambiante de acuerdo al contexto social en el que se encuentra.

Orientación de cuerpo.

El cuerpo debe de estar orientado en dirección a el o los interlocutores lo cual permitirá una interacción social más efectiva y adecuada. El grado de orientación señala el nivel de intimidad de la relación entre los interlocutores, mientras más de frente se encuentren los interlocutores, mayor es el grado de intimidad entre ellos.

Apariencia.

La apariencia es la autopresentación que indica como se ve a sí mismo el que así se presenta y como le gustaría ser tratado. En situaciones formales, como una entrevista de trabajo, la apariencia es de suma importancia ya que es tomada como indicativo del nivel educativo, preparación profesional y seriedad que posee el individuo y determina en muchos casos el trato que recibirá en dicha situación y el lugar que ocupa en ella.

1.2.3 Componentes cognitivos**Toma de perspectiva.**

Significa ser respetuoso ante la opinión de los demás participantes y a su forma de interactuar en esa situación social. Asimismo, probabiliza que las actitudes y opiniones propias también sean respetadas creando un ambiente social agradable en el que las interacciones sociales sean satisfactorias.

Empatía.

Significa ponerse en el lugar del otro para conocer el impacto que tendría la respuesta del individuo en los otros participantes, los interactores se ocupan de lo que los otros piensan y se imaginan como reaccionan. Esto se hace con el fin de propiciar relaciones adecuadas tomando en cuenta los sentimientos y emociones de los demás; sin embargo, esto no quiere decir que se actuará con base a lo que los demás piensan o sienten, más bien se trata de considerar la posible reacción de los demás al realizar alguna conducta, lo cual será un indicador, no un determinante, de si es adecuado o no realizar dicha conducta

La conjunción de todos estos elementos de manera adecuada, permitirán obtener interacciones sociales más efectivas en los diferentes ámbitos en los que participan los individuos.

Cabe mencionar que las habilidades sociales están definidas de acuerdo al contexto cultural y a la situación en la que se encuentran los individuos ya que existen diferentes patrones de conducta con base al medio cultural, la edad del individuo, el sexo, la clase social a la que pertenece y el nivel de educación que tiene. Asimismo se tiene que tomar en cuenta que cada interacción social tiene un objetivo en particular y éste es cambiante dependiendo de la situación y de las personas que se encuentren en ella, en el caso específico de la primera entrevista de trabajo, el objetivo de dicha situación es la obtención del empleo solicitado, por lo cual el repertorio de habilidades sociales a utilizar estará enfocado a dicha meta.

Dado lo anterior es posible afirmar que no existe una conducta socialmente habilidosa única, correcta y universal que resulte eficaz en todas y cada una de las situaciones sociales a las que se enfrenta el individuo, más bien existe un conjunto de nociones que pueden variar de acuerdo al individuo, a la situación social en la que se encuentre y a la cultura de la cual forme parte.

1.3 Entrenamiento de las habilidades sociales

Una parte importante en las habilidades sociales es el entrenamiento en habilidades sociales (EHS) que es el medio por el cual se les enseña a los individuos como utilizar y efectuar las habilidades sociales de manera efectiva para obtener consecuencias positivas en su ámbito social. El EHS se refiere al enfoque general de tratamiento que consiste en aplicar los principios del aprendizaje para incrementar las competencias interpersonales de los clientes basándose en la naturaleza exacta de los déficits y necesidades del cliente (Kelly, 1987).

El objetivo del entrenamiento de las habilidades sociales es incrementar, directamente, la competencia conductual de los individuos, con el fin de que puedan conseguir resultados satisfactorios, en aquellos tipos de situaciones sociales en que sus habilidades actuales sean inadecuadas.

Algunos de los objetivos que se persiguen en el entrenamiento de habilidades sociales son que el sujeto adquiera y domine los componentes de la habilidad social que necesita, que los exhiba en la secuencia correcta sin ayuda ni supervisión, que sea capaz de emplear las habilidades sociales necesarias de

acuerdo a la situación social y que sea capaz de reproducir estas habilidades sociales de forma espontánea en otros momentos y en ambientes diferentes (Gil, León y Jarana, 1995).

Un aspecto muy importante dentro del EHS es la parte activa y participativa del sujeto, ya que gran parte del entrenamiento se lleva a cabo mediante ejercicios y tareas en casa las cuales necesitan de toda la disposición del sujeto. Los sujetos deben tener un papel de agentes activos de cambio lo que implica que tengan una decidida intención de cambio y compromiso (Gil, León y Jarana, 1995), esto facilitará el trabajo de entrenamiento y probabilizará la efectividad del entrenamiento.

Para iniciar el EHS es de vital importancia elegir y definir adecuadamente un comportamiento específico que sea objetivo del entrenamiento y definir qué características hacen a este comportamiento habilidoso socialmente, al respecto Kelly (1987) menciona que para enseñar a los clientes nuevas habilidades sociales, es preciso definir objetivamente aquellas conductas que hacen habilidoso un determinado tipo de interacción. El entrenamiento de habilidades sociales supone que un cliente puede aprender competencias conductuales más efectivas si se definen con claridad las competencias deseadas.

Se pretende que el sujeto comprenda los principios básicos del entrenamiento de habilidades sociales y sus técnicas, que exprese su acuerdo en participar y su deseo de adquirir nuevas formas de comportamiento conociendo las

ventajas que tendría el aprendizaje de estas nuevas formas de comportamiento y que acepte participar de manera activa en el proceso de entrenamiento a través de sugerencias, ejercicios y tareas (Gil, León y Jarana, 1995).

El EHS consta de diferentes etapas las cuales serán descritas a continuación.

1.3.1 Evaluación Inicial

Al inicio del entrenamiento en habilidades sociales es necesario realizar una evaluación mediante la cual se pueda tener un panorama general de la situación del sujeto y de sus déficits en relaciones a las interacciones sociales en las que participa. Kelly (1987) menciona que lo que se pretende con la evaluación inicial es determinar los componentes conductuales específicos que constituyen el tipo de habilidad deseada y a partir de aquí enseñar sistemáticamente al cliente falto de habilidades las conductas que se hayan identificado.

Kelly (1987) refiere que el terapeuta debe de estimar en qué medida esta presente cada uno de los componentes en las interacciones del cliente y a partir de ahí entrenar aquellos que estén ausentes o sean deficitarios.

1.3.2 Técnicas

Existen diferentes técnicas que se utilizan en el EHS que tienen como objetivo crear y mejorar las habilidades sociales de las cuales el individuo carece.

Algunas de las técnicas que se utilizan en el entrenamiento de habilidades sociales se describirán a continuación.

1.3.2.1 Instrucciones

Las instrucciones se utilizan en todas las sesiones del EHS ya que por medio de ellas se explican los ejercicios que se van a realizar y las diferentes actividades que se realizarán en cada sesión. Las instrucciones son explicaciones claras y concisas de la conducta objetivo de esa sesión las cuales tienen por objetivo guiar al sujeto durante el proceso de entrenamiento (Gil, León y Jarana, 1995). Además, incluyen la información específica y general sobre el programa de entrenamiento o aspectos de él (Caballo, 1991) que podrán ser proporcionados al sujeto con el fin de que el nivel de entendimiento acerca del objetivo del entrenamiento y los medios para alcanzarlo, sea alto y la probabilidad de lograr los objetivos planteados sea mayor.

Kelly (1987) menciona que la función principal de las instrucciones es explicar al cliente que habilidad social o cuál de sus componentes va a recibir entrenamiento ese día y argumentar racionalmente su significación e importancia; el propósito de lo anterior es garantizar que el sujeto comprenda cuáles son las metas de ejecución concretas.

Las instrucciones deben de contener información específica sobre los comportamientos adecuados, explicaciones claras de esos comportamientos y

una justificación racional de la importancia de dichas conductas y la necesidad de aprenderlas para que después el sujeto pueda llevarlas a cabo.

1.3.2.2 Modelado

Se refiere a la exhibición de un modelo ejecutando patrones adecuados de los comportamientos meta de la sesión, en presencia del sujeto que es entrenado (Gil, León y Jarana, 1995), esta técnica permite que el sujeto aprenda el comportamiento social adecuado mediante la observación directa de la forma en la que el modelo desempeña la habilidad lo cual transmite más claramente la naturaleza de la conducta de interés.

Existen diferentes formas de mostrar al modelo ya sea en vivo o mediante algún sistema de grabación (Kelly, 1987). Es importante que el modelo tenga características similares a las del sujeto a entrenar, como pertenecer al mismo grupo social, tener un nivel económico similar; asimismo no debe mostrarse como un experto en habilidades sociales, debe mostrar cierta dificultad al inicio de la aplicación de alguna habilidad social pero con el tiempo y la practica debe ir mostrando mayor seguridad y facilidad de ejecutar dicha habilidad.

Para que el sujeto comprenda que los comportamientos sociales mostrados son los adecuados, la ejecución del modelo debe ser reforzada de manera positiva con la finalidad de que el sujeto observe que el comportamiento habilidoso tiene consecuencias positivas.

Es importante que el sujeto no interprete la conducta del modelo como la forma única y correcta de actuar para ser considerado socialmente habilidoso, debe de tomarlo como un estilo de conducta, entre tantos, que resulta socialmente hábil en una situación en particular (Wilkinson y Canter, citado en Caballo, 1991).

Un aspecto muy importante en esta técnica es la atención por parte del sujeto, ya que como el aprendizaje se da de forma vicaria, es importante que el sujeto observe al modelo con atención poniendo énfasis en los aspectos que conforman la conducta que se está entrenando y recordarlos para después aplicarlos él mismo.

1.3.2.3 *Ensayo conductual*

El ensayo conductual introduce nuevos repertorios en la conducta del cliente. Se trata de representar maneras adecuadas y efectivas de afrontar las situaciones en la vida real que resultan difíciles para el individuo (Caballo, 1991), aprendiendo nuevos modos de respuesta que resulten socialmente habilidosos.

Se comienza con una descripción verbal de alguna situación que el individuo encuentre difícil, después otra persona o el mismo terapeuta desempeña el papel de antagonista en una situación determinada, llevando a cabo respuestas habilidosas socialmente centrándose en el uso correcto de los componentes conductuales correspondientes a cada sesión (Kelly, 1987) y después se le da

la oportunidad al individuo de que participe en el ejercicio aplicando lo aprendido en el entrenamiento.

Durante la ejecución del individuo en el ensayo conductual, el terapeuta puede ir haciendo observaciones al individuo que le ayuden a mejorar su actuación y al final hacerle comentarios acerca de lo que estuvo bien en su desempeño y qué podría modificar, así como hacerle sugerencias que le permitan al individuo mejorar su ejecución. Es importante que siempre que se le hagan comentarios al individuo acerca de su participación en algún ejercicio, se comience por decir lo que estuvo bien de su actuación y después lo que podría cambiar para mejorar.

En el ensayo conductual se deben seleccionar situaciones lo más parecidas posible a las situaciones reales que al cliente le resultan problemáticas, deben de ser situaciones variadas a lo largo del entrenamiento.

El ensayo conductual es un elemento clave del entrenamiento en habilidades sociales ya que le ofrece al cliente la oportunidad de practicar nuevas competencias en vez de limitarse a hablar de ellas en abstracto con el terapeuta o solo pensar en ellas. Además, permite al terapeuta observar si el cliente ha adquirido los componentes conductuales de la nueva habilidad (Kelly, 1987).

1.3.2.4 Retroalimentación

Son los comentarios y observaciones por parte del terapeuta o de los demás participantes, si es que el entrenamiento es en grupo, de la ejecución del sujeto en algún ejercicio o tarea, en relación al comportamiento habilidoso socialmente que se está practicando y sirve para mantener y reforzar las habilidades apropiadas durante los ensayos y corrigen continuamente las ejecuciones no deseables del sujeto (Kelly, 1987).

La retroalimentación se ajustará estrictamente a los componentes conductuales específicos que se hayan entrenado en esa sesión y cualquier forma de retroalimentación ha de ser clara, directa y ceñida a los aspectos específicos de la conducta del cliente.

La retroalimentación se debe hacer subrayando los rasgos positivos y señalando las conductas inadecuadas de manera simple, sin que parezca un reclamo o un castigo (Caballo, 1991).

1.3.2.5 Refuerzo

El reforzamiento es una parte muy importante del EHS ya que por medio de este se posibilita la ocurrencia de conductas sociales adecuadas una vez que el sujeto haya emitido alguna, ya sea en el ambiente de entrenamiento o en el real.

El refuerzo se hace por medio de alabanzas y de dar ánimo (Caballo, 1991) al sujeto. Su efecto es mayor cuando se da inmediatamente después de alguna

ejecución por parte del sujeto; este refuerzo puede ser verbal con palabras como “lo hiciste bien”, “tu actuación fue adecuada”, etc. o de manera no verbal con gestos de aceptación, una expresión facial agradable, aplausos o palmadas.

El terapeuta no tiene que ser el único que proporciona el reforzamiento, parte importante de esta técnica es enseñar al sujeto a autoreforzarse, es decir, a que se digan y hagan algo agradable para si mismos cada vez que practiquen o ejecuten de manera adecuada las habilidades sociales entrenadas (Goldstein, Gershaw y Sprafkin, citado en Caballo, 1991), lo cual también sirve para reforzar aquellas conductas que no están siendo reforzadas por el medio externo.

1.3.3 Evaluación Final

Una evaluación al finalizar el EHS permite observar y analizar los efectos de dicho entrenamiento y si se lograron los objetivos propuestos al iniciar el entrenamiento.

La evaluación final se puede realizar mediante ejercicios como los utilizados en el ensayo conductual en el que el individuo lleva a cabo su ejecución utilizando todo lo aprendido durante el entrenamiento, sin que el terapeuta intervenga; al final de la ejecución el terapeuta podrá valorar si los objetivos del entrenamiento se cumplieron y en qué medida.

Otro elemento que puede servir para la evaluación final son los comentarios del individuo acerca de su sentir en cuanto a lo practicado en el entrenamiento y si considera que se lograron los objetivos iniciales.

Al final de la intervención el cliente deberá dominar cada uno de los componentes conductuales que se haya trabajado.

Son varios los aspectos que conforman las habilidades sociales, los cuales, en conjunto, probabilizan que la ejecución de los individuos en medios sociales sea adecuada y exitosa. Un entrenamiento en habilidades sociales ayuda a que, aquellos individuos que carecen de alguna habilidad social, desarrollen las habilidades necesarias para su ejecución en el medio social donde participan.

Una área donde resultan importantes las habilidades sociales, es en la primera entrevista de trabajo, ya que, aplicándolas, se incrementa la probabilidad de éxito en dicha situación. Esta influencia de las habilidades sociales en la primera entrevista de trabajo, será abordada a continuación.

CAPITULO 2. HABILIDADES SOCIALES EN LA PRIMERA ENTREVISTA DE TRABAJO

Cuando se busca un empleo, generalmente el método que siguen las empresas e instituciones para contratar a alguien, es atravesar por una serie de pruebas que tienen como fin evaluar al aspirante, para saber si es el óptimo para el empleo vacante. Uno de esos métodos de evaluación es la entrevista de trabajo, Alles (1999) menciona que en una búsqueda laboral, la entrevista es el elemento decisivo de todo el proceso.

La entrevista de trabajo es realizada por un entrevistador, quien bien puede ser parte de la empresa o pertenece a una compañía que se dedica a realizar las entrevistas de trabajo para las empresas, el objetivo principal del entrevistador es encontrar un buen candidato para su búsqueda (Alles, 1999) que cubra con los requisitos necesarios para el puesto y que su desarrollo durante la entrevista sea óptimo.

Existen varias áreas que se evalúan durante la entrevista de trabajo, entre ellas están el estilo de comportamiento interpersonal, la posibilidad del aspirante de adaptarse a los aspectos sociales del empleo y la motivación para el trabajo (Argyle, 1994), el resultado de la evaluación de estas áreas, determina el éxito de la entrevista.

La entrevista de trabajo ayuda a evaluar las áreas anteriormente mencionadas, al permitir el contacto personal entre entrevistador-aspirante. En la situación de

entrevista, el entrevistador esta evaluando constantemente al aspirante y no sólo en su discurso sino también en su actuar y en la forma de expresar sus ideas. Los entrevistadores conceden mucha importancia a la conducta del aspirante en tal situación (Kelly, 1987).

Antes de dar inicio a la exposición de la relación entre las habilidades sociales y una entrevista de trabajo exitosa, es importante, primero, proporcionar información acerca de las principales características de una entrevista de trabajo, como su definición y las fases o etapas que la conforman, lo cual será descrito a continuación.

2.1 La entrevista de trabajo

Una definición del concepto entrevista de trabajo, es la que proporciona Llanos (2005) quien dice que “la entrevista de trabajo es el proceso de comunicación entre un entrevistador experto y un candidato para ocupar una jerarquía dentro de una organización” (p. 57), para determinar si el aspirante al puesto de trabajo lo ocupará o no, el entrevistador hace una serie de preguntas que le ayudarán a evaluar si el aspirante que tiene al frente es el óptimo para ocupar el puesto vacante. El principal fin es obtener información del candidato, a partir de la cual el entrevistador pueda predecir cómo realizará el trabajo (Argyle, 1994).

La entrevista de selección consta de varias etapas: bienvenida, rapport, preguntas referentes al candidato, preguntas de la formación profesional,

presentación de la empresa, descripción del puesto vacante, descripción del salario calculado, preguntas y comentarios del aspirante y cierre (Argyle, 1994; Llanos, 2005; Friedrich, 1998; Popovich, 1995; Kelly, 1987; y Dessler, 1988). Tal vez estas etapas no están presentes en todas las entrevistas o no se siguen en el orden establecido aquí, pero en general la entrevista de trabajo consta de estas fases:

Bienvenida:

Antes de iniciar la entrevista, el entrevistador recibe al aspirante con un saludo y se presenta diciendo su nombre y su cargo dentro de la empresa. Asimismo explica el procedimiento que seguirá la entrevista a realizar. También el aspirante se presenta diciendo su nombre.

Rapport:

Se busca la cooperación del aspirante para alcanzar los objetivos de la entrevista y establecer una interacción de comprensión, empatía, calidez y entendimiento mutuo.

Se hacen preguntas simples como: ¿Le fue fácil llegar a la empresa?, Ha hecho demasiado calor últimamente, ¿no le parece?, etc. Estas preguntas solamente tienen el fin de tranquilizar un poco al aspirante hablando de temas comunes, para que cuando se tenga que hablar de lo importante, como la preparación, las capacidades y habilidades del aspirante, no sea mayor su ansiedad e impida que responda adecuadamente.

Preguntas referentes al candidato:

Se obtiene información relevante y profunda de diferentes tópicos como la vida familiar, situación social-económica actual, salud y expedientes sancionadores.

Se habla de intereses, preferencias, pasatiempos, personalidad, historia y vida familiar, aspiraciones personales y profesionales, y actividades actuales.

Respecto a hechos concretos que generalmente se valoran negativamente, no se puede hacer mucho, pero sí se puede hablar de aspectos que hayan sido beneficiosos para el aspirante de esa experiencia, por ejemplo, generalmente no es bien visto que se haya reprobado alguna materia en la escuela, pero puede responder el aspirante, que aprendió de esa experiencia a comprometerse más con sus responsabilidades y a esforzarse más para obtener un buen resultado.

Preguntas de la formación profesional:

Se habla acerca de la formación escolar, la formación universitaria y otros estudios que se hayan realizado con fin de especializarse en cierto tópico de su profesión. El entrevistador pide que el aspirante describa la trayectoria de su formación.

Lo que le interesa al entrevistador es cómo ha llegado a la obtención de títulos que le han exigido algo más que el esfuerzo normal, a través de lo cual medirá que tan interesado está el aspirante en seguir creciendo profesionalmente.

Basándose en sus respuestas a las preguntas referentes a la continuación de su formación, el entrevistador sabrá hasta donde llega el interés profesional del aspirante, su iniciativa, su laboriosidad y su interés por ascender.

Si se está empezando en el ámbito laboral, se debe intentar crear interés hacia uno hablando de forma positiva de la formación que se ha tenido, además cuando se trata de personas que están empezando en el mundo laboral, y a falta de otras cualidades, las calificaciones escolares son criterios de selección básicos, tal vez no dependa totalmente de ellas la decisión de contratar o no a un recién egresado, pero si son un indicador muy importante para los entrevistadores acerca del desempeño profesional del aspirante.

Presentación de la empresa:

El entrevistador proporciona al aspirante la información general de la empresa o institución como el tamaño, su historia, campos de actuación y expectativas a futuro.

En este punto es importante saber algo de la empresa para poder hacer comentarios al respecto que demuestren interés en la empresa, lo más importante es que el aspirante tenga algo que decir y pueda aportar alguna cosa.

Descripción del puesto vacante:

El entrevistador realiza una descripción del puesto y las obligaciones que conlleva, asimismo define la ubicación del puesto en un contexto de jerarquización, mencionando quienes son los jefes inmediatos y los subordinados.

El entrevistador quiere que la empresa, y sobre todo el trabajo, le resulten atractivos al aspirante, por ello tenderá normalmente a presentar todo lo más positivamente posible; describirá las distintas obligaciones, el carácter del puesto de trabajo y las posibilidades de desarrollo de la forma más brillante posible.

Discusión sobre el sueldo calculado:

Se habla acerca de las expectativas del candidato y la oferta de la empresa en cuanto al sueldo del puesto. El aspirante suele esperar a que sea la empresa quien diga una cantidad.

El aspirante debe tratar de ajustarse dentro de lo posible a la regla básica para las exigencias salariales de ser realista, pero tampoco quedarse corto, debe ser un acuerdo en el que el aspirante reciba lo justo por sus actividades laborales.

Preguntas y comentarios del candidato:

Hacia el cierre de la entrevista, el entrevistador deja tiempo para responder preguntas que pudiera tener el aspirante acerca de lo platicado durante la entrevista o acerca de algunas dudas que tenga del puesto al que aspira. Hacer algunas preguntas importantes al término de la entrevista muestra que el aspirante está atento hasta el último momento.

Hacer preguntas tiene dos propósitos: demuestra al entrevistador que el aspirante está interesado por el puesto y denota atención e interés; y el

aspirante obtiene información que puede ser importante para decidir si ese es el puesto que le interesa.

Para hacer las preguntas, es necesario pensar bien las preguntas que se quieren plantear antes de la entrevista, para que en el momento en que el entrevistador le de la palabra al aspirante, éste tenga las preguntas listas, demostrando interés por el empleo.

Sería un error tanto hacer demasiadas preguntas como callar, es decir, las preguntas deben ser las justas para aclarar las dudas que el aspirante tenga, sin exagerar en el número de preguntas por querer parecer más interesado en la empresa o el trabajo, porque esto podría dar la impresión al entrevistador de que el aspirante no puso atención. Por otro lado, tampoco es adecuado no hacer ninguna pregunta, porque el entrevistador puede tomarlo como falta de interés e iniciativa.

Un punto importante en el momento de hacer preguntas, es saber identificar qué preguntas son las adecuadas y cuáles tienen sentido hacerlas porque una sola pregunta desafortunada puede eliminar al aspirante completamente de la competencia por obtener el empleo.

La forma en que se plantean las preguntas resulta relevante, las preguntas deben plantearse demostrando que el aspirante sabe de la empresa, que está muy interesado en trabajar en ella, también deben plantearse de forma amable,

seria y escuchar atentamente la respuesta que de el entrevistador. Lo importante es cómo y cuándo plantee el aspirante las preguntas.

Cierre:

Diez minutos antes de terminar la entrevista se realiza un sondeo respecto del sentir del aspirante durante la entrevista, y se explica lo que sucederá después de la entrevista.

2.2 Imagen

Un aspecto de suma importancia en la primera entrevista de trabajo, y en todas las demás, es la apariencia del aspirante, esto es, su forma de vestir y de arreglarse para dicho evento.

Muchas veces la apariencia no es tomada en cuenta como importante, por los recién egresados, ya sea por falta de experiencia o porque consideran que lo importante es su preparación y no lo que llevan puesto. Sin embargo, la apariencia es un aspecto que, los entrevistadores, tienen mucho en consideración, ya que les proporciona una gran cantidad de información acerca de la personalidad y de la importancia que le dan al trabajo.

Aunque no existe un criterio único, que sea el patrón para que los entrevistadores evalúen a los aspirantes a partir de su experiencia, si existen algunos estilos que se consideran adecuados por la mayoría de los entrevistadores y que sirven de guía para crear una buena impresión en el

entrevistador. A continuación se describirán estos estilos que se consideran adecuados para una primera entrevista de trabajo y para las posteriores.

La vestimenta debe ser siempre limpia y el aspirante debe estar bien aseado, se tiene que dar la sensación de limpieza (Popovich, 1995), esto es muy importante y es la base de todo buen arreglo: la limpieza. Por muy bonito y costoso que sea el atuendo que lleve el aspirante a la entrevista, si él no se ve limpio, de poco le ayudará la ropa elegante. La vestimenta que se usa, habla de cómo es el aspirante (Alles, 1999).

Para los hombres, es importante mencionar que están prohibidos los pendientes (Popovich, 1995), aunque existen empleos en los que no está mal visto que los hombres usen pendientes, como en un centro de entretenimiento nocturno o en un taller mecánico, para el caso que atañe a este trabajo, que son los recién egresados de la carrera de psicología, quienes están casi todo el tiempo en contacto con la gente y generalmente trabajan en empresas o instituciones que requieren de una imagen de seriedad y sobriedad, está prohibido asistir a su primera entrevista de trabajo con algún pendiente.

Asimismo, es importante no llevar pantalones cortos (Popovich, 1995), darían una impresión de desinterés por la empresa y el trabajo, y una mala imagen del aspirante, la cual no resultaría agradable para el entrevistador.

Generalmente lo que se recomienda, en los hombres, es usar un traje y llevar siempre corbata con modelos conservadores (Popovich, 1995) que hagan

parecer al aspirante elegante y sobrio, sin llamar demasiado la atención hacia la corbata. La corbata y el traje deben hacer una combinación elegante y seria. Alles (1999) menciona al respecto, que es adecuado usar trajes sobrios, no llamativos, de colores neutros, zapatos lustrados, camisa planchada y corbata con el nudo bien hecho.

Ya durante la entrevista, no hay que quitarse el saco a menos que sea muy necesario, ya que el saco da la apariencia de más autoridad (Popovich, 1995) y seriedad, aspectos que generalmente son buscados en los aspirantes a cierto empleo.

Para las mujeres también hay algunos aspectos que cuidar para dar una mejor impresión.

Usar siempre medias, nunca una falda muy corta, nunca una blusa transparente o un escote pronunciado y el peinado debe ser natural; es aconsejable un estilo discreto. (Alles, 1999). Un traje sastre que haga a la aspirante verse elegante y sofisticada, para dar la apariencia de seriedad y formalidad, sin recurrir a atuendos que resulten demasiado llamativos o que sean muy cortos, porque pueden emitir un mensaje equivocado e interferir con el procedimiento de la entrevista.

Es importante no usar demasiado maquillaje (Friedrich, 1988), se debe elegir un maquillaje natural, en el que sólo se acentúen algunos rasgos sin llegar a la exageración. La aspirante debe arreglarse de forma que se sienta segura de sí

misma y que proyecte seriedad y formalidad, no que esta lista para ir a una fiesta o a una reunión social.

Otro punto importante es que nunca se debe llevar demasiadas joyas (Popovich, 1995), solo algún accesorio que combine con el atuendo y que sea discreto, nada de accesorios de plástico o con colores llamativos.

En general, tanto hombres como mujeres, deben verse bien y sentirse seguros de sí mismos (Alles, 1999) para que puedan proyectar esa seguridad y comodidad al entrevistador, y desenvolverse de manera óptima durante la entrevista. Hay que vestirse cómodo, natural, con zapatos cómodos, con un estilo sobrio.

La apariencia es tan importante, que incluso algunos autores, como Friedrich (1988) y Dessler (1988) mencionan que, aun antes de que haya dicho la primera palabra, el entrevistador juzga al aspirante por su actitud, su porte, su forma de vestir, su peinado y en el caso de las mujeres también por su maquillaje, y toman una decisión sobre el aspirante que tienen enfrente. Por lo cual hay que cuidar hasta el último aspecto del arreglo personal, con el fin de que, al llegar a la entrevista, el entrevistador se lleve una buena impresión del aspirante y le considere para ocupar el puesto vacante, sin descalificarlo sin siquiera haber empezado la entrevista, por causa de una mala imagen.

Friedrich (1998) refiere que la primera impresión resulta de especial relevancia para el desarrollo de la entrevista, ya que tanto el entrevistador como el

aspirante, se crean una idea acerca de cómo es el otro de acuerdo a su imagen física, cuanto más positiva sea esta imagen para cada uno, tanto más amable y abierto será el trato entre los interlocutores en la entrevista de trabajo. Un aspirante que empieza con una mala imagen, tendrá muchas dificultades para superar esa primera mala impresión durante la entrevista. (Dessler, 1988)

Como se puede ver, es importante cuidar la apariencia del aspirante, para dar una impresión adecuada y exitosa al entrevistador e incrementar la probabilidad de obtener el empleo.

Para la primera entrevista de trabajo es importante también, que el aspirante se prepare con anterioridad para dicho evento, esto es, no acudir sin saber nada de la empresa a la que se pretende ingresar, no pensar las preguntas que se pueden plantear, etc.

2.3 Preparación

Antes de asistir a una entrevista de trabajo, el aspirante debe prepararse para enfrentarla con éxito. A continuación se señalan algunos aspectos que deben tomarse en cuenta para antes de una entrevista de trabajo (Popovich, 1995; Dessler, 1988; Alles, 1999; y Friedrich, 1998).

- ✓ El aspirante debe recopilar información sobre la empresa con la que se va a entrevistar. Tiene que enterarse de todo lo que pueda de la empresa a la que pretende entrar, del empleo y las personas que se

encargaran del reclutamiento. Esto demostrara interés por parte del aspirante y facilitará la fase de las preguntas y comentarios.

- ✓ También se debe de averiguar lo que se pueda sobre el puesto de trabajo al que se aspira: sus responsabilidades, su posición dentro de la empresa, sus funciones, etc., con el fin de conocer más acerca del empleo que se ofrece, y no llevarse sorpresas en el momento en el que el entrevistador le explique al aspirante de que trata el empleo, y éste no cumpla con las expectativas del aspirante.

- ✓ Asimismo, investigar todo lo que se pueda sobre el empleo vacante, sirve para conocer el perfil buscado y ajustarse a él, en la medida de lo posible, al hablar de las propias capacidades y habilidades. Por ejemplo, si uno de los requisitos principales del empleo, es saber trabajar en equipo, el aspirante puede demostrar en sus intervenciones que, durante su preparación, ha trabajado en equipo de manera satisfactoria, logrando los objetivos planteados.

- ✓ Se debe preparar la vestimenta que se va a utilizar ese día. Si es necesario, ir a comprar el atuendo con días de anterioridad, o si el aspirante ya tiene la vestimenta en casa, revisar, con suficiente tiempo de anterioridad, que esté limpio, que no le falte ningún botón, que le quede bien y se sienta cómodo.

- ✓ El aspirante tiene que hacer todo lo posible por mejorar su imagen. Cortarse el cabello, en el caso de los hombres; las mujeres, arreglarse las uñas de forma que den la impresión de limpieza. Hay que hacer todo lo que se pueda por proyecta una buena imagen.

- ✓ Un día antes o dos, se debe acudir al lugar donde tendrá lugar la entrevista, para ubicar bien el lugar y medir el tiempo para llegar allí, para tomarlo en cuenta el día de la entrevista y salir con tiempo suficiente. Hay que recordar que la puntualidad es un factor de suma importancia en la entrevista de trabajo.

- ✓ Establecer las preguntas que se quieran hacer. Pensarlas bien, seleccionar cuáles son las adecuadas, y definir cómo plantearlas. Se deben evitar hacer preguntas que demuestren que el aspirante no sabe nada de la empresa o del empleo y que solamente fue a la entrevista por ir. Por ejemplo, preguntas como: ¿A qué se dedica esta empresa? ¿Cuál es el puesto que ofrecen? ¿Qué es lo que buscan en el aspirante?, etc., por eso es importante, averiguar lo más que se pueda de la empresa o institución a la que se pretende ingresar y del empleo vacante.

- ✓ Para cuando llegue el momento de hablar del salario, es importante llevar una cantidad ya pensada o un rango de la mínima y máxima cantidad que el aspirante está dispuesto a aceptar. Para ello se debe investigar el sueldo promedio de la profesión para ir con una cantidad

ya preparada. Así, cuando el entrevistador hable del tema del sueldo, no le tomará por sorpresa al aspirante, aceptando cualquier cantidad.

- ✓ El aspirante debe prepararse cognitivamente con pensamientos positivos acerca de la entrevista, imaginarse en esa situación haciéndolo bien, contestando a cada pregunta adecuadamente y saliendo exitoso de la entrevista. De lo contrario, el efecto de pensamientos negativos suele ser que el aspirante se sienta inseguro y se ponga nervioso, cuando por el contrario la preparación cognitiva debería contribuir a tranquilizarlo y a darle una mayor seguridad.

2.4 Durante la entrevista

En el momento en que el aspirante se presenta ante su entrevistador, empieza a ser evaluado por él, los primeros segundos son de gran importancia: por lo cual es adecuado una sonrisa amistosa, mantener el contacto ocular y tener una apariencia y un tono de voz agradable (Argyle, 1994), lo cual probabilizará que la imagen que se lleve el entrevistador del aspirante, sea la mejor posible, la primera impresión es muy importante, al menos en el caso de la entrevista de trabajo. Popovich (1995) recomienda al aspirante que sonría, se muestre cordial y relajado y que proyecte una imagen de optimismo.

Ya durante la entrevista, en la oficina o el cubículo donde se lleve a cabo, es importante escuchar atentamente en todo momento al entrevistador. Cuando el entrevistador habla, el aspirante debe escuchar, entender lo más posible lo que

se le dice y si algo no queda claro, volver a preguntar hasta comprender la totalidad de lo que le dicen (Alles, 1999), con el fin de evitar dudas que posteriormente puedan convertirse en malentendidos entre el entrevistador y el aspirante.

Asimismo, durante toda la entrevista se debe establecer y mantener el contacto ocular con el entrevistador (Popovich, 1995), sin llegar a ser intimidante la mirada, solamente se trata de demostrar seguridad y atención hacia el entrevistador. Alles (1999) menciona que el aspirante debe mirar directamente a los ojos, y no distraerse mirando cualquier cosa que le llame la atención.

Mantener un contacto visual es muy importante; como también es importante hablar con entusiasmo, asentir con la cabeza y hacer una pausa para estructurar su respuesta a fin de que ésta sea articulada y fluida (Dessler, 1988), es decir, antes de responder, el aspirante debe tomarse un tiempo, para pensar la mejor respuesta y estructurarla, para que después emita la respuesta de la mejor manera. Kelly (1987) lo llama pausa-pensar-hablar, esta técnica le ayudará al aspirante a responder de mejor manera y probabilizará que su respuesta sea evaluada como satisfactoria por el entrevistador. Cabe mencionar que, el tiempo que se tome para pensar y estructurar la respuesta no debe ser muy largo, porque dará la impresión al entrevistador, de que el aspirante no sabe que decir.

Al responder, es aconsejable que, el aspirante, de un tono ligeramente ameno a sus intervenciones, que no conteste de forma simple y llana a las preguntas (Popovich, 1995), porque la situación se convertiría más en un interrogatorio que en una conversación amena y tranquila. Si se contesta de forma abierta y creíble, puede acumular más puntos positivos (Friedrich, 1998), que si se dedica solamente a contestar preguntas, sin darle entusiasmo e interés a sus respuestas.

Las respuestas que emita el aspirante, deben estar llenas de congruencia, y debe tener especial cuidado en la forma de responder, esto es, cuidar el volumen de voz, la entonación, la fluidez, etc., ya que el entrevistador toma mucho en cuenta la congruencia entre el contenido y la forma del relato, la entonación, la expresión en el rostro y el ritmo del discurso (Llanos, 2005).

En cuanto a las preguntas, el aspirante debe plantear preguntas de relevancia, aquellas que le hagan parecer inteligente, educado y con experiencia (Popovich, 1995) y que además, demuestren interés por el empleo y la empresa o institución. También es importante evitar hacer preguntas inoportunas, que den la impresión al entrevistador de que el aspirante no tiene la habilidad de identificar qué preguntas son las adecuadas y cuales no.

En una entrevista de trabajo, los comentarios que haga el aspirante, son tomados mucho en cuenta por el entrevistador, ya que denotan interés por el empleo, como menciona Kelly (1987), el propósito de hacer comentarios que denoten entusiasmo por el trabajo es transmitir confianza e interés por el

trabajo, lo cual es bien visto por el entrevistador. Aunque también es importante, seleccionar el momento adecuado para hacer comentarios y no hay que hacer demasiados, solo los necesarios para demostrar que el empleo le interesa al aspirante. Los comentarios deben ser sobre aspectos positivos de lo que se esté hablando, el aspirante no debe criticar de forma negativa ningún aspecto de lo que hable el entrevistador.

Es mejor que los comentarios y las respuestas que el aspirante dé, sean en términos de los beneficios que obtendrá la empresa en caso de que lo contraten (Popovich, 1995), lo cual lo hará verse mejor ante el entrevistador, demostrándole iniciativa e interés por la mejoría de la empresa.

Cuando el entrevistador le hace preguntas al aspirante y éste no sabe la respuesta, es mejor que lo admita y no intente contestarla, porque podría resultar peor, además si el aspirante admite que no sabe la respuesta, el entrevistador puede traducirlo como una demostración de sinceridad más que de ignorancia. Aunque es importante, que el aspirante haga un esfuerzo por contestar cada una de las preguntas del entrevistador, y que sólo se dejen sin responder una o dos preguntas, no más, porque podría traer consecuencias negativas para el aspirante.

Hay que conocer las necesidades reales del entrevistador, es decir, qué espera que haga la persona que contrate y el tipo de persona que considera adecuada, para que, a partir de eso, el aspirante al describir sus habilidades y capacidades, las relacione con las necesidades que mencionó el entrevistador,

para describir sus propios logros en términos de las necesidades del puesto.
(Dessler, 1988)

Es común que, cuando se trata de aspirantes recién egresados de la carrera profesional, se tenga poca experiencia sobre algunos aspectos que son necesarios en el perfil del empleo vacante, Alles (1999) menciona al respecto que, cuando no se cubre algo del perfil, el aspirante debe compensarlo demostrando interés en el tema y brindando ideas sobre como lo adquiriría: con un curso o leyendo algún libro. El punto es demostrar siempre, que el aspirante está muy interesado en el trabajo y que tiene expectativas de seguir preparándose.

El lenguaje corporal también debe cuidarse durante la entrevista, el aspirante debe sentarse derecho, de cuando en cuando puede cambiar de postura buscando mayor comodidad, pero no constantemente y tampoco debe balancearse, ni mover demasiado los pies o las manos, esto distraerá al entrevistador y restará atención en el discurso del aspirante.

En una entrevista de trabajo, resulta agradable que el aspirante de vez en cuando, no todo el tiempo, de a entender que se siente a gusto, esto debe hacerlo manteniendo siempre un tono de discreción y diplomacia, de tal manera que no resulte empalagoso y que el entrevistador se sienta halagado (Friedrich, 1998), esto reflejará en el aspirante un sentimiento de seguridad y comodidad dentro de la empresa y en la relación con el entrevistador.

La actitud es de suma importancia durante todo el proceso de la entrevista, antes de ella y durante ella, el aspirante debe mantener durante la entrevista un afecto apropiado, es decir, una modulación o un tono de voz animado, una expresión facial que denote interés y responsividad hacia el entrevistador, sonrisas en los momentos oportunos, volumen adecuado, claridad de voz y fluidez (Kelly, 1987).

Como se puede observar, hay muchos aspectos que cuidar durante el desarrollo de la entrevista, para que ésta resulte exitosa para el aspirante. Otro aspecto que requiere de especial atención es la autopresentación del aspirante, esto es, la forma en que habla de sí mismo, en cuanto a sus capacidades y habilidades para el empleo. Este tema será abordado a continuación.

2.5 Autopresentación

Es común que cuando, en conversaciones informales, uno habla de sí mismo, lo haga mencionando las cualidades que se tienen, pero también se habla de los defectos propios; en una entrevista de trabajo, es mejor que hablar más de las cualidades que uno posee y, sólo si es necesario, hablar de los defectos, pero siempre haciendo una propuesta de cómo acabar con ellos, en beneficio de uno mismo y del desarrollo laboral.

De eso trata la autopresentación, el aspirante debe presentarse a sí mismo como una persona orientada hacia el futuro, ser sincero, proyectar siempre una

imagen de honestidad y sinceridad (Popovich, 1995). Estos aspectos son apreciados generalmente por los entrevistadores.

Parte de una adecuada autopresentación, es elegir cuidadosamente las palabras a utilizar (Popovich, 1995), lo cual demostrará seguridad e inteligencia. También el aspirante debe tratar de contestar exactamente lo que se le ha preguntado, sin desviarse por temas que no tienen nada que ver con la pregunta o sin terminar contando cosas que nunca le fueron pedidas al aspirante.

El aspirante debe estar preparado para hablar de sus errores y de sus defectos (Popovich, 1995), siempre de manera positiva y seleccionando la información menos perjudicial para sí mismo y presentarlos como un hecho del que se sacó alguna conclusión positiva.

Cuando se cuestione al aspirante sobre su experiencia, Kelly (1987) menciona que los comentarios sobre las propias experiencias han de ser formulados en tono positivo y deben consistir en información pertinente para el puesto y susceptible de ser percibida favorablemente por el entrevistador. En su respuesta, el aspirante debe tratar de destacar la forma en que contratarlo sería de ayuda para la empresa.

Aunque los recién egresados, al no tener experiencia laboral, se encuentran de alguna forma en “desventaja” contra otros aspirantes que han tenido empleos previos, es importante, antes que nada, que el aspirante se valore a sí mismo y

no vaya a “suplicar” un trabajo (Popovich, 1995), no por carecer de experiencia o por ser la primera entrevista de trabajo, el aspirante recién egresado debe ceder y aceptar cosas que no le parecen solo por obtener un empleo.

Durante la entrevista, el entrevistador, además de estar escuchando y analizando lo que el aspirante dice, también lo está observando, evaluando su posición corporal, su movimiento de manos y pies, etc., esto es conocido como lenguaje no verbal, el cual será visto a continuación.

2.6 Lenguaje no verbal

Aunque ya se mencionaron anteriormente, algunos aspectos que pertenecen al lenguaje corporal, es importante profundizar en el tema, para hacer énfasis en que de poco sirve que la respuesta del aspirante sea la mejor, si ésta no va acompañada de unos movimientos corporales adecuados que la respalden y la completen.

Dessler (1988) menciona que no es lo que dice el aspirante sino como lo dice, lo que determina si se le califica favorable o desfavorablemente. Para que una respuesta sea calificada por el entrevistador como favorable, debe de hacerla el aspirante desde una postura firme, erguida, con un movimiento de manos suave y fluido, sin estar moviendo constantemente los pies. “Es mucho mas importante cómo decimos las cosas que lo que realmente decimos” (Popovich, 1995, p. 61).

Cuando el aspirante realiza alguna intervención durante la entrevista, es importante cuidar, además de lo que se va a decir, que el tono de voz y el lenguaje del cuerpo refuercen el mensaje y que no contradigan sus palabras (Popovich, 1995).

La mirada directa al entrevistador, es otro factor de gran importancia en el lenguaje no verbal, esto demuestra seguridad y confianza en sí mismo, características que generalmente son buscadas en un aspirante a algún empleo. La comunicación no verbal es un indicador revelador (Llanos, 2005), que si no se tiene bien controlado, la falta de desenvolvimiento en el lenguaje no verbal, puede perjudicar el desempeño del aspirante durante la entrevista de trabajo.

El vocabulario, también es un factor de suma importancia durante la entrevista de trabajo ya que el entrevistador está constantemente evaluando este aspecto.

2.7 Vocabulario

La forma de hablar y las palabras que sean utilizadas por el aspirante, deberán ser las adecuadas, para empezar, el aspirante debe hablar en correcto español (Alles, 1999), es decir, no debe malformar las palabras, como comúnmente se hace en conversaciones coloquiales, si el aspirante no habla con las palabras correctas, puede ser mal visto por el entrevistador y puede perjudicar su imagen.

Al momento de hablar, el aspirante debe hacerlo lentamente y de forma tranquila (Popovich, 1995), con el fin de que sus intervenciones sean entendidas tal como desea y que no haya malentendidos.

Otro punto importante es, que el aspirante, no adopte lenguajes rebuscados ni excesivamente técnicos (Alles, 1999), tal vez, en algunas ocasiones sea necesario, pero la mayoría del tiempo es mejor utilizar un lenguaje común pero formal.

Cuando el aspirante habla con el entrevistador o contesta a sus preguntas, debe utilizar pausas para poner énfasis en sus afirmaciones y para crear una mayor expectación sobre lo que va a decir después (Popovich, 1995), además de que, como ya fue visto, proporciona un tiempo al aspirante para pensar su respuesta y como expresarla.

Muchas veces con tal de obtener un empleo, los aspirantes tienden a mentir en alguna información que les es solicitada, sin embargo esto traerá consecuencias negativas, las cuales serán vistas en el siguiente apartado.

2.8 Dar información falsa

Cuando un aspirante miente sobre la información que le piden, con el fin de conseguir el trabajo, esta en juego su credibilidad ante el entrevistador. Friedrich (1998) menciona al respecto que existe el peligro de que la credibilidad del aspirante se ponga en duda, afectando la confianza necesaria

para el trabajo en cuestión y disminuye la probabilidad de ser seleccionado para el empleo.

Como fue visto anteriormente, si hay algo con lo que no se cumple de los requisitos para el empleo, hay que expresar el interés por aprenderlo o adquirirlo mediante una preparación extra, siempre es mejor visto una persona emprendedora e interesada por aprender más que una persona mentirosa.

Si el caso es que hay algo en el historial del aspirante que puede ser considerado como negativo por el entrevistador, no se debe mentir sobre esto, más bien se debe expresar que el aspirante obtuvo de esa experiencia, un aprendizaje positivo.

Además de no dar información falsa, hay más aspectos que están prohibidos al presentarse en una entrevista de trabajo, los cuales se describen a continuación.

2.9 Lo que no se debe hacer

La primera entrevista de trabajo es una situación de formalidad y seriedad, en la que el aspirante recién egresado se está jugando su inicio en el mundo laboral, por lo cual es importante saber que no se debe hacer durante esa situación.

Hay varios aspectos que harían ver mal al aspirante durante la entrevista de trabajo, a continuación se abordaran algunos de ellos (Popovich, 1995; Friedrich, 1998; Grados y Sánchez, 1993; y Alles, 1999):

- ✖ No se debe llegar tarde a una entrevista. Como ya fue mencionado, la puntualidad es un punto muy importante para la selección de un aspirante. Si el aspirante llega tarde a la entrevista, tiene un mal inicio y difícilmente se podrá modificar esa mala imagen del principio. El aspirante nunca, bajo ningún concepto, debe llegar tarde a la entrevista; para muchas personas la puntualidad esta muy cercana a la seriedad, a la fiabilidad, a la responsabilidad y el sentido del deber, a la amabilidad, credibilidad y honradez y a otras cualidades positivas.

- ✖ Tutear al entrevistador. Esto puede provocar problemas al emitir información y puede sentirse agredido el entrevistador. Hay que recordar que la entrevista de trabajo es una situación de formalidad y seriedad, en la que tutear al entrevistador esta totalmente fuera de lugar, a menos que el mismo entrevistador se lo pida al aspirante.

- ✖ El aspirante nunca debe llamar al entrevistador por su nombre. A menos que se lo pida.

- ✖ En las entrevistas de trabajo hay que escuchar atentamente, no hay que sacar ninguna conclusión hasta que el entrevistador haya terminado su frase, si el entrevistador habla lento, no hay que distraerse con cualquier

cosa, mas bien hay que aprovechar ese tiempo para pensar la mejor respuesta y estructurarla para decirla.

- × No hay que hablar demasiado. El aspirante si debe hacer intervenciones, pero moderadas, sin querer acaparar la discusión.

- × Nunca se debe interrumpir al entrevistador. Se debe esperar a que termine de plantear su pregunta, ya que si se interrumpe, podría considerarse al aspirante como irrespetuoso.

- × No aclarar la información que no haya quedado clara por miedo o temor, podría perjudicar al aspirante y se podrían crear malentendidos que interfieren en la información que el aspirante esta proporcionando y que el entrevistador esta analizando. No se debe contestar una pregunta si no se ha entendido bien, el aspirante debe pedir que le aclaren la pregunta.

- × Nunca mirar el reloj, el entrevistador podría pensar que no hay interés por parte del aspirante hacia el empleo y que ya quiere que acabe la entrevista.

- × Nunca debe el aspirante, sacar a relucir el asunto del salario o de los beneficios, debe esperar a que el entrevistador empiece a hablar de dinero, de lo contrario parecerá que es lo único que le interesa.

- × Asimismo, no se debe aceptar lo que se ofrece en un principio, el aspirante debe negociar e imponer sus condiciones, tomando en cuenta sus capacidades y habilidades y la situación de la empresa o de la institución a la que se pretende ingresar.

- × El aspirante nunca debe dar a entender que necesita el trabajo desesperadamente, esto podría ser traducido como que, no es que realmente le interese al aspirante ese empleo en particular, sino que puede ser cualquier empleo. Generalmente, las empresas e instituciones buscan gente que se identifique con ellos y no que signifiquen, para el aspirante, uno de tantos lugares donde tenga oportunidad de ingresar.

- × No se debe jugar con las manos, ni llevar las manos en los bolsillos y tampoco rascarse la cabeza.

- × Nunca, el aspirante, debe discutir con el entrevistador porque podría reflejar una actitud de falta de respeto por parte del aspirante hacia el entrevistador.

- × El aspirante no debe contar chistes.

- × No hay que comer, ni beber, ni fumar, ni masticar chicle durante la entrevista. A menos que se lo ofrezcan al aspirante y tenga deseos de hacerlo.

- × El aspirante no debe reforzar sus dichos con gestos exagerados como guiñarle el ojo al entrevistador o darle una palmada en el brazo, eso es señal de falta de respeto.

Son varios los aspectos que deben tomarse en cuenta, que no deben hacerse durante la entrevista, sin embargo, es mejor si el aspirante se enfoca en lo que sería óptimo que hiciera y no en lo que no debe hacer, así es más fácil que su imagen sea la adecuada para el entrevistador.

Todos los aspectos vistos anteriormente, el lenguaje corporal, la preparación, el vocabulario, etc., son aspectos que, si se trabaja en ellos, probabilizarán el éxito en la primera entrevista de trabajo de los recién egresados. Popovich (1995) menciona que de lo que se trata en las entrevista de trabajo es de saber “venderse”, es decir, hablar de uno en términos positivos de las propias capacidades y habilidades. Los recién egresados no se promocionan ni se venden correctamente, por esta falta de preparación en cuanto a habilidades sociales y técnicas se refiere.

La mayor parte de las empresas buscan en los recién egresados, los logros, no sólo académicos, sino su inclinación hacia el mundo de los negocios, autodisciplina y las aptitudes de liderazgo (Popovich, 1995), por lo cual es importante que el aspirante recién egresado, formule sus intervenciones en función de la proyección a futuro que se tiene y el entusiasmo por crecer profesionalmente.

Ahora, si al final de la entrevista, el entrevistador da a entender que el aspirante no es el óptimo para el empleo, se sugiere que pida una explicación de los motivos de este rechazo (Friedrich, 1998), lo cual le servirá al aspirante, para mejorar en los aspectos que le fallaron y resultar exitoso en la próxima entrevista.

Si el aspirante no resultara elegido, tiene que ser persistente, si no tiene éxito en la primera entrevista de trabajo (Popovich, 1995), tiene que prepararse mejor y no permitir que una experiencia insatisfactoria, afecte el desarrollo posterior del aspirante en futuras entrevistas de trabajo.

Para incrementar la probabilidad de que, la ejecución de los recién egresados, en su primera entrevista de trabajo, resulte exitosa, es óptimo un entrenamiento en habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo.

CAPITULO 3. PROPUESTA

Dado que, en la práctica, es casi nula la retroalimentación que reciben los aspirantes a un empleo, después de la entrevista de trabajo, y a que los alumnos de psicología recién egresados no tienen experiencia alguna en entrevistas de trabajo, un entrenamiento en habilidades sociales enfocadas a la primera entrevista de trabajo resulta útil.

El objetivo del entrenamiento de las habilidades para entrevistas de trabajo es ayudar a los clientes a aprender las conductas sociales que producen una impresión positiva en el entrevistador (Kelly, 1987).

El entrenamiento está planeado para hacerse en grupo, ya que este modo presenta algunas ventajas como que ofrece una situación social ya establecida en la que los participantes que reciben el entrenamiento pueden practicar con las demás personas (Caballo, 1991) y esto mejora la ejecución del entrenamiento.

Programa:

Objetivo general. Desarrollar en los participantes del entrenamiento, las habilidades sociales funcionales en su primera entrevista de trabajo, para probabilizar su éxito en dicha entrevista.

Objetivos particulares.

- ✓ Dar a conocer a los participantes, los diferentes elementos que componen a las habilidades sociales.
- ✓ Guiar a los participantes para que identifiquen pensamientos irracionales que interfieran en su ejecución durante la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Crear en los participantes estilos de comportamiento que resulten funcionales en la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Guiar a los participantes para lograr una preparación adecuada para la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Dar cuenta a los participantes de la importancia de una apariencia adecuada en la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Preparar a los participantes ante un posible fracaso en la primera entrevista de trabajo.

Método

Participantes. 12 psicólogos recién egresados de la F.E.S. Iztacala, quienes tendrán que inscribirse al taller de habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo.

Criterio de selección. Se realizará un ejercicio donde se simule una entrevista de trabajo, donde los psicólogos inscritos serán los aspirantes y una persona externa al taller, será el entrevistador, a quien previamente se le entregó un guión de preguntas (ver anexo 1). El terapeuta evaluará la ejecución de cada

psicólogo por medio de un registro (Caballo, 1993) (ver anexo 2), en el que se anotaran con una ✓ el nivel en el que se encuentra la ejecución de cada conducta verbal y no verbal en una escala del 1 al 7, donde 1 es inapropiado y 7 es apropiado. Los psicólogos que presenten un valor de 4 o menos, en 6 o más conductas, serán elegidos para formar parte del taller.

Duración. 5 sesiones diarias con una duración de 3 horas cada una.

Escenario. Un salón de clases

Materiales.

- Hojas de registro
- Lápices
- Guión de preguntas
- Cámara de video
- Televisión

Procedimiento.

Sesión 1

En esta primera sesión, se presentará el terapeuta con el grupo y posteriormente, se llevará a cabo un ejercicio de presentación en el que se formaran parejas, cada pareja tendrá 10 minutos en total, 5 para cada miembro, para hablar acerca de ellos mismos, además tendrán que mencionar 5 adjetivos que piensa que lo describen mejor. Al finalizar el tiempo, cada

participante hablará de su pareja ante el grupo, diciendo su nombre y haciendo un pequeño resumen de lo hablado.

Posteriormente, cada participante explicará la razón por la cual decidió ingresar a un taller de habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo.

Después, el terapeuta le hará saber a los participantes cual es el objetivo del entrenamiento.

A continuación, se realizará la evaluación inicial, la cual constará de una simulación de una entrevista de trabajo, en la que cada participante será el aspirante y una persona ajena al taller tendrá el papel de entrevistador. El terapeuta registrará la ejecución del participante. Esta simulación será video grabada con el fin de tener un referente para comparar la ejecución de cada participante, al final del taller.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar a los participantes cómo se llevará a cabo la evaluación inicial.
- ✓ Registrar la ejecución del participante.
- ✓ Identificar los déficit que presentan los participantes, con base a los cuales se realizará el taller.
- ✓ Preparar la cámara de video para grabar la ejecución de cada participante.

Actividades del participante:

- ☞ Atender a las instrucciones del terapeuta.
- ☞ Participar en la simulación de la entrevista de trabajo.

Después de haber realizado la evaluación inicial, el terapeuta explicará en que consisten las habilidades sociales.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Cuestionar a los participantes acerca del concepto que tienen de habilidades sociales.
- ✓ Anotar en el pizarrón palabras claves de las definiciones que proporcionen cada uno de los participantes.
- ✓ Exponer la definición de habilidades sociales, considerando sus componentes verbales, no verbales y cognitivos, y su importancia en las relaciones diarias y, más específicamente, en la primera entrevista de trabajo.

Actividades del participante:

- ☞ Participar dando una definición de habilidades sociales.
- ☞ Prestar atención a la explicación del terapeuta acerca de las habilidades sociales.

Después de haber explicado en que consisten las habilidades sociales, se procederá a exponer cada una de las conductas que fueron identificadas por el terapeuta como déficit.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Definir cada conducta identificada como déficit.
- ✓ Exponer los diferentes elementos que componen cada conducta deficitaria.
- ✓ Aclarar las dudas que tengan los participantes.

Actividades del participante:

- ☞ Escuchar con atención la exposición del terapeuta.
- ☞ Exponer sus dudas.

Para finalizar la sesión, los participantes observarán sus ejecuciones video grabadas de la evaluación inicial.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Poner el video de los ejercicios.
- ✓ Observar las ejecuciones de los participantes.
- ✓ Detener el video después de cada ejecución para dar espacio a que el participante protagonista haga un comentario de su ejecución.
- ✓ Invitar a los participantes a hacer comentarios acerca de sus propias ejecuciones, inmediatamente después de que finalizó.
- ✓ Hacer comentarios, al finalizar el video, de las ejecuciones.

Actividades del participante:

- ☞ Observar el video.
- ☞ Identificar, con base a lo expuesto anteriormente por el terapeuta acerca de las conductas habilidosas socialmente, los aspectos positivos y los que se pueden mejorar de su ejecución.
- ☞ Hacer un comentario acerca de su ejecución.
- ☞ Poner atención a los comentarios finales del terapeuta.

Sesión 2

En esta sesión se trabajará la técnica del modelado. El modelado se realizará a través de una simulación, donde el terapeuta será el entrevistado y el entrevistador será una persona externa al taller, a la cual se le dará un guión (anexo 1) de las principales preguntas que se utilizan en la entrevista de trabajo.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar a los participantes la técnica de modelado
- ✓ Exponer las conductas que estarán presentes en el modelado: contacto visual, postura erguida, posición orientada al entrevistador, posición de los pies y manos, discurso enfocado a las habilidades positivas, tono y volumen de voz.
- ✓ Recalcar la influencia e importancia de la presencia de estas conductas en el éxito de la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Fungir el papel de entrevistado durante el modelado.

- ✓ Actuar de manera hábil socialmente durante el modelado, sin llegar a exagerar su habilidad social, porque los participantes podrían no sentirse identificados con el modelo.
- ✓ Al finalizar el modelado, cuestionar a los participantes acerca de sus observaciones de la conducta del modelo durante la entrevista de trabajo.
- ✓ Recopilar los principales aspectos en los comentarios de los participantes.
- ✓ Explicar de qué forma, la habilidad social específica, puede ser llevada a cabo adecuadamente, tomando en cuenta sus diferentes elementos verbales y no verbales que la integran.

Actividades del participante:

- ☞ Poner atención en la explicación del terapeuta acerca de la técnica de modelado.
- ☞ Durante el modelado, prestar especial atención a las conductas señaladas por el terapeuta.
- ☞ Dar su opinión acerca lo observado durante el modelado. Los comentarios de los participantes deberán ser dirigidos hacia la habilidad social en específico que se está entrenando, considerando los componentes verbales y no verbales.

La exhibición del modelo durará 10 minutos.

Posteriormente, en base a lo explicado por el terapeuta, se realizara un ejercicio de ensayo conductual donde se representará una entrevista de trabajo, lo harán todos los participantes y el terapeuta será el entrevistador.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar a los participantes en qué consistirá el ejercicio.
- ✓ Fungir el papel de entrevistador durante el ensayo conductual.
- ✓ Variar su ejecución en cuanto a las características del entrevistador, para mostrar diferentes estilos de entrevistador: más serio, cálido, precipitado.
- ✓ Pedir a los participantes que hagan comentarios acerca de la ejecución de sus compañeros, explicándoles que cada comentario tendrá que ser una retroalimentación positiva, señalando primero, los aspectos positivos, es decir, lo que les pareció que hizo bien y después hacer sugerencias sobre cómo mejorar lo que no resultó muy efectivo en su ejecución, con el fin de que el participante, obtenga información conveniente que ayude a mejorar su ejecución en futuras situaciones.
- ✓ Al finalizar los ejercicios, hacer observaciones en relación a lo trabajado en esta sesión, acerca del modelado y de los ejercicios realizados.

Actividades del participante:

- ☞ Prestar atención a las instrucciones del terapeuta.
- ☞ Participar en el ensayo conductual como aspirante a un empleo.
- ☞ Aplicar lo ya visto y comentado durante la sesión, acerca de las habilidades sociales que posibilitan el éxito en la primera entrevista de trabajo.
- ☞ Observar la ejecución de sus compañeros.
- ☞ Realizar comentarios acerca de la ejecución de los demás participantes.

Tarea en casa:

Realizar mínimo una conversación común, no necesariamente una entrevista de trabajo, en la que incorpore a su repertorio conductual las habilidades sociales trabajadas durante la sesión.

Sesión 3

Es importante empezar cada sesión con informes de los éxitos (Caballo, 1991). Entonces, al inicio de esta sesión, se les cuestionará a los participantes acerca de la tarea asignada.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Cuestionar a cada participante acerca de su experiencia realizando la tarea asignada.

- ✓ Pedir a los participantes que, durante su exposición, hagan referencia a los pensamientos que experimentaron durante la ejecución de la tarea.
- ✓ Realizar comentarios, al finalizar todos los participantes, acerca de lo expresado por ellos.

Actividades del participante:

- ☞ Pasar al frente del salón y exponer su experiencia realizando la tarea.
- ☞ Hacer referencia a los pensamientos que tuvo durante la ejecución de la tarea.
- ☞ Prestar atención a los comentarios del terapeuta.

Ahora, el terapeuta explicará lo que se realizará en esta sesión. Se seguirá hablando de las conductas que son consideradas como habilidades sociales, y que son pertinentes utilizar en la primera entrevista de trabajo, pero en esta ocasión, se hará énfasis sobre los pensamientos irracionales que podrían experimentar los participantes y que solamente están perjudicando su ejecución. Se darán argumentos racionales, que buscan que los participantes se den cuenta de que los pensamientos irracionales no resultan funcionales y no tienen ningún fundamento. Esta explicación será dada con base en el modelo ABC(DE) de Ellis, se les enseñará a los participantes que los sentimientos dependen de los pensamientos y se les describirá una serie de palabras clave para la identificación de ideas irracionales como: “tengo que...”, “debo de...”, “no puedo...”, etc. (Caballo, 1993).

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar el papel de las ideas irracionales en la ejecución de la primera entrevista de trabajo y como repercuten en ella.
- ✓ Explicar el modelo ABC(DE) de Ellis.
- ✓ Aclarar las dudas que surjan de los participantes.
- ✓ Dar las instrucciones del ejercicio de ensayo conductual que se realizará a continuación. En esta ocasión, el entrevistador será una persona ajena al entrenamiento, a quien se le proporcionó con anterioridad una guía de preguntas (anexo 1) y el ejercicio será video grabado.
- ✓ Fungir como observador y anotar en las hojas de registro (anexo 2) de cada participante, su nivel de ejecución.
- ✓ Hacer observaciones, durante la ejecución del ensayo conductual, sugiriendo a cada participante, aspectos que puede mejorar para que su ejecución sea optima en cuanto a los componentes verbales y no verbales, con la finalidad de que el participante experimente estilos de ejecución diferentes a los que está acostumbrado y que le ayudarán a mejorar su ejecución en su primera entrevista de trabajo.
- ✓ Cuestionar a los participantes acerca de los pensamientos que experimentó durante el ejercicio.
- ✓ Mostrar, después de cada ejecución, el video para que el participante se observe a sí mismo.
- ✓ Pedir al participante que haga algún comentario de su ejecución observada en el video.

- ✓ Pedir a los demás participantes que realicen comentarios acerca de la ejecución de su compañero, tomando en cuenta los aspectos positivos.
- ✓ Al terminar todos los ejercicios, hacer comentarios acerca de lo vivido en esta sesión.

Actividades del participante.

- ☞ Poner atención en la explicación del terapeuta, acerca de las ideas irracionales.
- ☞ Exponer las dudas que surjan de la explicación del terapeuta.
- ☞ Participar en el ensayo conductual, prestando atención a las observaciones y correcciones que realice el terapeuta.
- ☞ Expresar, después de su ejecución, los pensamientos que experimentó durante el ejercicio.
- ☞ Observar su propia ejecución video grabada.
- ☞ Realizar comentarios de su ejecución.
- ☞ Realizar comentarios acerca de la ejecución de los demás participantes.

Tarea en casa:

Traer el vestuario que utilizaría cada participante en su primera entrevista de trabajo.

Sesión 4

Durante esta sesión se hablará de la importancia de la apariencia en la primera entrevista de trabajo y de la preparación que debe existir.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar a los participantes la importancia de una buena apariencia en la primera entrevista de trabajo.
- ✓ Sugerir estilos de vestimenta y de arreglo que resultan funcionales en la situación de entrevista de trabajo.
- ✓ Pedir a cada participante que pase al frente y muestre la vestimenta que llevó y que se pondría para su primera entrevista de trabajo.
- ✓ Realizar observaciones y sugerencias, a cada participante, acerca de la vestimenta que eligieron, con el fin de mejorar su apariencia ante su entrevistador.
- ✓ Exponer la importancia de la preparación para una entrevista de trabajo.
- ✓ Presentar a los participantes, los aspectos que deben prepararse antes de una entrevista como el nombre de la empresa, a qué se dedica la empresa o institución, los requisitos para el puesto vacante, el perfil que se busca en el aspirante al puesto, el lugar de la entrevista, cómo llegar, etc.
- ✓ Sugerir formas de recabar la información para estar preparado para la entrevista de trabajo.

Actividades del participante:

- ☞ Atender la explicación del terapeuta acerca de la importancia de la apariencia en la primera entrevista de trabajo.
- ☞ Mostrar el vestuario que eligió para su primera entrevista de trabajo.
- ☞ Prestar atención a las sugerencias que hace el terapeuta acerca su vestimenta.
- ☞ Poner atención a la explicación de la importancia de la preparación para una entrevista de trabajo.

Tarea en casa:

Asistir a la siguiente sesión vestidos y arreglados como si fueran a su primera entrevista de trabajo.

Sesión 5

Esta sesión es la última.

Actividades del terapeuta:

- ✓ Explicar a los participantes lo que se realizará durante la sesión. Se llevarán a cabo ensayos conductuales de una entrevista de trabajo donde cada participante aplicará lo que aprendió durante el taller. Las ejecuciones serán video grabadas. El entrevistador será una persona ajena al taller.
- ✓ Observar y registrar la ejecución de cada participante.

- ✓ Después de cada ejecución, mostrará el video de la ejecución del participante en la primera sesión y en esta última, con el fin de hacer una comparación y que el participante evalúe si hubo algún cambio.
- ✓ Al finalizar cada ejecución, hacer sugerencias y comentarios acerca de la apariencia de cada participante.
- ✓ Pedir a los demás participantes que hagan comentarios acerca de la participación de su compañero.
- ✓ Evaluar, con base a los registros de cada participante, si el taller cumplió los objetivos planteados.
- ✓ Realizar comentarios finales que recopile lo principal de los comentarios de los participantes.
- ✓ Dar cierre al taller.

Actividades del participante:

- ☞ Prestar atención a las instrucciones del terapeuta.
- ☞ Participar en los ensayos conductuales.
- ☞ Observar el video de la propia ejecución.
- ☞ Hacer comentarios acerca de lo observado en los videos.
- ☞ Escuchar y atender los comentarios y sugerencias que haga el terapeuta en cuanto a la apariencia propia.
- ☞ Realizar comentarios acerca de la ejecución de los demás participantes.
- ☞ Realizar algún comentario final acerca del taller.

Criterio de cambio:

Bajo el mismo registro utilizado durante todo el taller (Caballo, 1993), se evaluará con cada participante si hubo un cambio favorable. El criterio será si obtuvo un valor mínimo de 5 en mínimo 7 conductas, será considerado como que hubo un cambio favorable en el participante.

CONCLUSION

La primera entrevista de trabajo resulta muy importante para los recién egresados de una carrera profesional, en este caso, para los psicólogos recién egresados, ya que marcará el inicio de su trayectoria laboral, en la que habrán de demostrar sus habilidades y capacidades como psicólogos.

Al egresar de una carrera profesional, es poca o nula la experiencia que se tiene como profesional, para competir por un puesto de trabajo, por lo cual, los profesionistas recién egresados tienen que valerse de otros medios para salir exitosos de una entrevista de trabajo y obtener el empleo. Las habilidades sociales, resultan ser un medio muy efectivo para lograr el objetivo final de asistir a una entrevista de trabajo, que es obtener el empleo.

La entrevista de trabajo, tiene por objetivo averiguar las capacidades y habilidades del candidato, relacionadas con el perfil del puesto vacante. Para el candidato, el propósito de una entrevista, es decir lo más posible sobre sí mismo de forma organizada y lógica, de tal manera que el entrevistador quede convencido de que se puede hacer el trabajo mejor que cualquiera de los demás candidatos (Popovich, 1995), y para lograr esto, las habilidades sociales resultan muy útiles.

Las habilidades sociales en la primera entrevista de trabajo están presentes en todo el proceso, desde que el recién egresado se prepara para dicho evento, hasta el momento en el que sale de la entrevista ya que los entrevistadores

prefieren a los candidatos aseados y con “buena apariencia”, corteses, atentos y agradables, y se ven inclinados a rechazar a los candidatos descorteses, demasiado dominantes, desinteresados o de algún modo irritante (Argyle, 1994), por lo tanto, es adecuado tener un entrenamiento previo relacionado a las habilidades sociales para probabilizar el éxito en la primera entrevista de trabajo.

Uno de los principales factores, que los entrevistadores toman mucho en cuenta, es la apariencia del interesado en obtener el empleo, pocas veces se presta atención a este hecho, sin embargo es de vital importancia, porque los entrevistadores generan un concepto de cómo es la persona y de si resultaría funcional para la empresa o institución contratarlo, a partir de su apariencia, Popovich (1995) menciona que hay que vestir de la forma más favorecedora. En general, la buena presencia es lo que ayudará al candidato en un proceso de búsqueda laboral (Alles, 1999).

En un proceso de selección, es tan importante la entrevista de trabajo, que muchas veces durante el desarrollo de la entrevista se consolida en el entrevistador su opinión sobre el candidato, “adecuado” o “no adecuado”, a veces, esta opinión está ya asentada con la primera impresión; otras veces el entrevistador tarda algún tiempo más en sentirse seguro en su juicio (Friedrich, 1998), es decir, en algunas ocasiones, el entrevistador no espera a analizar, después de la entrevista, las respuestas del candidato, sino que conforme al desarrollo de ésta, el entrevistador va emitiendo su juicio y decide si es óptimo o no para el puesto.

Dentro de las principales habilidades sociales que deben mostrarse durante la entrevista de trabajo, se encuentran el contacto visual, el movimiento de la cabeza, sonrisas y otras conductas no verbales similares las cuales reciben calificaciones más altas (Dessler, 1991) en la evaluación del candidato. Esto es así, porque, estas conductas son consideradas, como muestras de atención y de interés por el trabajo y de simpatía por el entrevistador, lo cual genera un ambiente de mayor comodidad e identificación con la empresa o la institución a la que se pretende ingresar.

Un factor importante durante la preparación para la primera entrevista es investigar lo más que se pueda de la empresa o institución a la que se pretende entrar y el perfil que se busca que tenga el candidato al puesto vacante. Llanos (2005) menciona que lo más importante de la preparación es conocer bien el perfil del puesto y sus requerimientos; entre más conocimiento tenga el recién egresado de este rubro, más efectiva será su preparación y podrá enfrentarse a la entrevista de trabajo con una probabilidad mayor de éxito, cuando se le cuestione acerca del puesto vacante. Es importante que el candidato demuestre que comprende el trabajo que debe realizarse, que puede realizar el trabajo y que puede beneficiar a la empresa o institución (Alles, 1999).

La preparación, resulta ser una etapa de suma importancia, ya que ayudará al candidato recién egresado, a estar más seguro acerca de su ejecución durante la entrevista, cuanto más cuidadosamente se prepare el candidato, más seguridad ganará para la entrevista (Friedrich, 1998), y entre mayor seguridad demuestre el candidato, mejor será la imagen que proyecte en el entrevistador

y probabilizará más sus oportunidades de obtener el empleo. Si se prepara el aspirante para las preguntas que le van a formular, si se contesta de la manera más adecuada y proyecta una imagen positiva de sí mismo, las posibilidades de conseguir el trabajo aumentarían enormemente (Popovich, 1995).

Además del tipo de preparación que se habló anteriormente, existe otro tipo de preparación que es la base para lograr una entrevista exitosa, esta preparación se refiere a persuadirse a sí mismo de que sí es posible obtener el empleo aunque no se tenga experiencia laboral, primero debe convencerse a sí mismo para luego convencer a otros (Alles, 1999), si un candidato llega a la entrevista de trabajo, con una actitud negativa y sin estar convencido de verdad, de que es posible que obtenga el empleo, pocas serán sus oportunidades de lograrlo, ya que la actitud con la que el candidato llega a la entrevista, es percibida por el entrevistador y le da la pauta para pensar que, el candidato, en realidad no está interesado en obtener el empleo.

Muchas veces se cree que, en una entrevista de trabajo, es más importante lo que se dice en cuanto a experiencia laboral, preparación, habilidades, etc., que la actitud que uno toma, sin embargo Dessler (1991) menciona que no es lo que dice el aspirante sino cómo lo dice lo que determina si se le califica favorable o desfavorablemente. Algunos de los recién egresados, al no tener experiencia en entrevistas de trabajo, creen que lo único que importa es lo que dicen acerca de su preparación y demostrar que tienen la capacidad de realizar el empleo vacante, y dejan de lado todo lo demás, como es la presentación, la manera de comportarse durante la entrevista, la actitud con la que se asiste a

la entrevista, la manera en que responde a las preguntas, etc., sin darse cuenta que la información referente a la forma en que se relaciona con los demás y su deseo de trabajar, son de primordial importancia en la entrevista, ya que sus capacidades y experiencia técnica por lo general se determinan mejor mediante pruebas y un cuidadoso estudio de sus antecedentes de educación (Dessler, 1991), para la evaluación de los conocimientos y de la preparación que traen desde la Universidad, se utilizan otros medios como pruebas y la lectura del currículum; la entrevista de trabajo, se realiza para conocer al candidato en cuestión en cuanto a sus actitudes y personalidad y en base a eso, evaluar si su perfil encaja con el requerido para el puesto. El candidato debe de transmitir, no sólo desde las palabras sino desde su actitud, su interés por obtener el puesto (Alles, 1999).

Un entrenamiento en habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo, es necesario para los psicólogos recién egresados, para que el candidato atraiga la atención hacia sus buenas cualidades al tiempo que permanece modesto y sumiso, y demuestra que es una persona eficaz y con decisión (Argyle, 1994), este entrenamiento le ayudará al recién egresado a incrementar sus probabilidades de éxito durante la entrevista de trabajo. Dado que, los psicólogos recién egresados de la F.E.S. Iztacala, no reciben ningún tipo de entrenamiento al término de su preparación, para enfrenarse con éxito a un primera entrevista de trabajo, resulta funcional implementar un entrenamiento e habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo, en el cual, se realicen ejercicios y tareas que ayuden al psicólogo recién egresado a prepararse más para iniciar su trayectoria laboral.

Dicho entrenamiento ayudaría a crear un estilo de comportamiento de cada egresado, para enfrentarse a la primera entrevista de trabajo, esto es importante porque el estilo que tenga el candidato, resulta un factor muy importante en la representación de sus ideas ya que le ayuda a hacer llegar su mensaje de forma adecuada y a producir una buena impresión (Popovich, 1995), lo cual, probabilizará su éxito.

De lo que se trata en una entrevista de trabajo es comportarse siempre como un profesional (Popovich, 1995), sin importar mucho si el candidato tiene o no mucha experiencia laboral, la preparación puede demostrarse por medio de la actitud y del comportamiento que el candidato tenga durante la entrevista de trabajo, no es necesario tener muchos años en el ámbito laboral, para obtener un empleo, es cuestión de cómo se comporta el candidato durante la entrevista y de la forma en que dice las cosas y la actitud que proyecta al entrevistador, Friedrich (1998) refiere al respecto que un candidato alcanza su meta si participa de forma activa en la entrevista.

En la medida en que el candidato tenga mayor valor agregado que otros postulantes, será elegido (Alles, 1999), es decir, entre mejor sea su ejecución durante la entrevista y mejor sea el grado de empatía que establece con el entrevistador, mayor será la probabilidad de éxito en dicho evento.

Popovich (1995) se refiere al éxito en la primera entrevista de trabajo como que esta determinado no tanto por el conocimiento y experiencia reales como por la habilidad para promocionarse y venderse uno mismo. Si el candidato, se

muestra como una persona preparada y optimista en cuanto al empleo, sus probabilidades de ser seleccionado para el empleo vacante, serán altas, y una de las formas en que, los psicólogos recién egresados, pueden aprender las conductas y actitudes adecuadas para incrementar su éxito en la primera entrevista de trabajo, es a través de un entrenamiento de habilidades sociales enfocado a la primera entrevista de trabajo.

BIBLIOGRAFIA.

- 📖 Alles, M. (1999). La entrevista laboral. México: Granica.
- 📖 Argyle, M. (1994). Psicología del comportamiento interpersonal. Madrid: Alianza Editorial.
- 📖 Caballo (1993). Ejercicios estructurados para el tratamiento en habilidades sociales. En M. Simón. Psicología de la Salud. Aplicaciones Clínicas y Estrategias de Intervención. Madrid: Pirámide. Capítulo 6.
- 📖 Dessler, G. (1988). Administración de personal. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- 📖 Fontana, D. (1990). Social skills at work. Londres: British psychological society.
- 📖 Friedrich, H. (1998). Afrontar con éxito las entrevistas de trabajo. Madrid: Drac.
- 📖 Gil, F., León, J. y Jarana, L. (1995). Habilidades sociales y salud. Madrid: Pirámide.
- 📖 Grados, J. y Sanchez, E. (1993). La entrevista en las organizaciones. Mexico: Manual Moderno.
- 📖 Guillen, C., Guil, R. y Peiro, J. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- 📖 Kelly, J (1987). Entrenamiento de las habilidades sociales. España: Descleé de Brouwer.
- 📖 Popovich, I. (1995). El exito en las entrevistas de trabajo. Madrid: Pirámide.

- 📖 Prette, Z y Prette, A. (2002). Psicología de las habilidades sociales: Terapia y educación. México: Manual Moderno.
- 📖 Trianes, M., Muñoz, A. y Jiménez, M. (2000). Competencia social: su educación y tratamiento. Madrid: Pirámide.

ANEXOS

ANEXO 1

Guión de preguntas (Ramírez, s/f):

- 1. Explíqueme algo sobre usted**
- 2. ¿Qué le hace a usted mejor que el resto de candidatos?**
- 3. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?**
- 4. ¿Cuáles son las habilidades que le hacen optimo para este empleo?**
- 5. ¿Qué cree que podría aportar a nuestra empresa?**
- 6. ¿Cuáles son sus objetivos profesionales a corto, mediano y largo plazo?**
- 7. ¿Cuál es su proyecto de futuro a tres o cinco años vista?**
- 8. ¿Cuáles son tus mayores defectos?**
- 9. ¿Qué hace en su tiempo libre?**
- 10. ¿Qué significa para usted el trabajo?**
- 11. ¿Tiene alguna pregunta?**

ANEXO 2.

Hoja de Registro (Caballo, 1993):

Nombre participante: _____

Fecha: _____

Sesión _____

Frecuencia de las conductas

Conductas	Inapropiad o 1	2	3	4	5	6	Apropiad o 7
Empieza conversaciones							
Escucha							
Expresa sentimientos positivos							
Expresa opiniones propias							
Contacto ocular							
Expresión facial							
Volumen y tono de voz							
Gestos							
Postura							
Posición							