

HABILIDADES SOCIALES

ÉXITO EN EL TRABAJO Y UN FUTURO SEGURO

INFORMACIÓN GENERAL

El curso "**Habilidades Sociales para salir adelante: Dominar habilidades sociales para tener éxito en el trabajo y un futuro seguro,**" fue creado para ayudar a los jóvenes a desarrollar las habilidades sociales o habilidades blandas (Soft Skills). Este curso se ha diseñado para jóvenes de 14 a 21 años, asistan o no a una escuela, en temas vinculados a las habilidades necesarias y su preparación para la inserción laboral. Las actividades que se presentan en este curso, son destinadas a brindar una introducción sobre los conceptos más elementales, creativos y útiles de las habilidades sociales, y ofrezcan a los jóvenes experiencias directas. Las seis habilidades clave para el éxito de los trabajadores jóvenes incluyen: comunicación; formación de redes de contactos; entusiasmo y buena actitud; trabajo en equipo; solución de problemas y razonamiento crítico; y profesionalismo.

INTRODUCCIÓN



Según el informe titulado "**Cada promesa, cada niño: Convirtiendo el fracaso en acción**", un elevado porcentaje de los jóvenes que se preparan para entrar al mercado laboral para la próxima década carecen de las habilidades sociales o aplicadas que necesitan para convertirse en empleados, emprendedores y administradores eficaces, tal como trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación. A su vez, en una encuesta sobre el Panorama del Empleo realizada por la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores de Estados Unidos se determinó que, para los 276 empleadores entrevistados, las características más deseadas en los nuevos empleados eran todas habilidades sociales: capacidad de comunicación, un elevado nivel de ética en el trabajo, iniciativa, relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Por último, el Centro de Investigaciones Mercantiles de Indiana, EE.UU. determinó que, si bien los certificados (títulos y diplomas) son importantes, el elemento crucial para lograr desarrollar una fuerza laboral sólida y vibrante es el desarrollo de habilidades sociales, es decir, habilidades de carácter más social que técnico.

También resulta de interés hacer notar que la investigación también sugiere que las habilidades sociales no son importantes solamente para quienes comienzan a trabajar por primera vez. Según una encuesta que dio a conocer por la Sociedad de Gerentes de Recursos Humanos de EE.UU., señala que el desarrollo de muchas habilidades sociales para el lugar de trabajo está adquiriendo cada vez más importancia incluso para los profesionales experimentados. Estas habilidades incluyen razonamiento crítico/solución de problemas, liderazgo, profesionalismo/ética en el trabajo, trabajo en equipo/colaboración, y adaptabilidad/flexibilidad.



Para ahondar su estudio sobre este importante tema, la Secretaría de Trabajo de EE.UU. convocó a un grupo de distinguidos empresarios para tratar el tema. Durante los debates, las compañías participantes identificaron las siguientes habilidades clave para el éxito de los trabajadores jóvenes: comunicación; redes de contactos; entusiasmo y buena actitud; trabajo en equipo; solución de problemas y razonamiento crítico; y profesionalismo.

Tenemos que tener en cuenta que las habilidades sociales no pueden enseñarse en un vacío y no son simplemente adquiridas por los alumnos por el mero hecho de que el plan de estudio indique que deben adquirirlas. Por el contrario, deben ser introducidas, desarrolladas, refinadas, practicadas y reforzadas.

ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Estas actividades fueron creadas para todos los jóvenes, sin tener en cuenta una posible discapacidad o su diferente estilo de aprendizaje. En tal sentido, han sido diseñadas con espíritu inclusivo, y su estructura brinda sustento al diseño universal del aprendizaje. La elección del lenguaje también contribuyó al espíritu inclusivo y el diseño universal de este curso. Teniendo en cuenta el poder del lenguaje y su valor como instrumento del empoderamiento, los autores lo utilizaron de modo que dé el primer plano a la persona.

Cada unidad consta de una actividad destinada a hacer que los jóvenes reflexionen, practiquen y conversen sobre las habilidades sociales, dada su importancia para que sean exitosos en su carrera y en su vida personal. Asimismo, las actividades no están atiborradas de métodos de enseñanza ni estrategias docentes específicas, porque los profesionales son quienes mejor conocen a los jóvenes con los que trabajan y porque los métodos o estrategias que pueden ser apropiados para un grupo de participantes pueden no ser apropiados para otro. Por ello, los facilitadores pueden modificar estas actividades en cualquier modo que se ajuste mejor a las necesidades e intereses del grupo específico con el que se trabaja.

PROPÓSITO BÁSICO

Todas las actividades presentan la siguiente estructura:

En esta sección se establece el objetivo fundamental de la unidad de manera clara y sencilla, con el fin de brindar una breve descripción a los instructores.



Tiempo: A efectos de la planificación, se sugiere un tiempo apropiado. Obviamente, si por diversos motivos se alteran o modifican las actividades, es posible que también cambie el tiempo necesario para realizarlas.



Materiales: Se incluye un listado de sugerencias de materiales para la actividad. En cuanto a las actividades básicas, lo ideal es que se limiten al mínimo los materiales necesarios.



Instrucciones: Para mayor comodidad, se proveen instrucciones, incluidos guiones de muestra. Instamos a los facilitadores a adaptar o modificar las unidades de modo que lleguen mejor a cada grupo de jóvenes, pues estas actividades ofrecen oportunidad de abordar algunos problemas y conversaciones que plantean dificultades.



Conclusiones: La sección de conclusiones es una guía para generar reflexión y debates entre los participantes. El propósito de dichos debates es alentar la expresión independiente de ideas y razonamientos.



Anotaciones personales: Las preguntas para anotaciones personales se ofrecen como forma de incorporar la reflexión individual a través de un medio de expresión personalizado. Se debe recomendar a los participantes que elijan la forma de registrar sus anotaciones que les resulte más apropiada; pero, a la vez, se les debe brindar el apoyo que necesiten para experimentar nuevas técnicas que amplíen su zona de comodidad tradicional.

A TRAVÉS DE LA LENTE DEL DISEÑO UNIVERSAL DEL APRENDIZAJE



Las actividades que se presentan en este curso son ejercicios para el desarrollo de carreras por parte de los jóvenes y pueden, ciertamente, ser utilizadas como base para la planificación de actividades docentes centradas en aspiraciones más amplias respecto del desarrollo de una carrera laboral o profesional. Las instrucciones y las ampliaciones de las actividades se han diseñado y creado específicamente a través de la lente del diseño universal

del aprendizaje. El diseño universal del aprendizaje es: un marco para el diseño de ambientes educativos que permita a todos los alumnos adquirir conocimientos, habilidades y entusiasmo por aprender. Esto se logra cuando se reducen las barreras que impiden acceso al currículo y, a la vez, se brinda un buen sostén al aprendizaje.

Como reconocen, en su mayor parte, los profesionales dedicados al desarrollo juvenil, los jóvenes que llegan a los programas de capacitación para el empleo presentan una muy variada gama de habilidades, talentos, intereses y necesidades. Para muchos jóvenes, el curso típico de un salón de clase – que incluye metas, métodos de enseñanza, libros de texto y evaluaciones – está atiborrado de barreras y obstáculos, y brinda poco apoyo u oportunidades de éxito a una gran variedad de estudiantes. En vez de hacer adaptaciones extraordinarias para ciertos participantes en particular, el diseño universal del aprendizaje mitiga en forma generalizada todo ese cúmulo de dificultades.

Al trabajar en estas actividades, los facilitadores contemplan la posibilidad de incluir algunas de las siguientes estrategias que promueven el diseño universal del aprendizaje:

- Brindar a los alumnos oportunidades para que demuestren su aprendizaje a través de diferentes modalidades (por ejemplo, por escrito, verbalmente, en representaciones gráficas o en representaciones de multimedios).
- Alentar el uso de tecnología para profundizar el aprendizaje (acceso a materiales multimedios) y mejorar el desempeño (por ejemplo, programas de control de la ortografía o sugerencias de vocabulario).
- Incluir oportunidades para que los alumnos realicen nuevamente un trabajo luego de haber recibido los comentarios o evaluación del docente.
- Proponer instrucciones que describan los componentes o pasos que conforman la totalidad de la actividad.
- Alentar a los alumnos a desempeñar un papel activo y presentar sus propias ideas y opiniones durante las actividades.
- Ofrecer a cada estudiante comentarios individuales en formatos múltiples (por ejemplo, personalmente, por correo electrónico, en una conversación en línea, por teléfono, etc).
- Prever oportunidades en que los estudiantes puedan colaborar.
- Ofrecer a los alumnos oportunidades para que se comuniquen con el facilitador para hacerle consultas.
- Promover un proceso de aprendizaje basado en las fortalezas.

Cualesquiera sean las barreras que presenta el acceso a un empleo (incluidas, entre otras, las discapacidades), las actividades de este curso, unidas a las estrategias y el espíritu del diseño universal del aprendizaje, y con un toque de creatividad, tienen el propósito de ayudar a todos los jóvenes a prepararse para ser exitosos en su carrera y en su vida personal, a través del desarrollo de habilidades sociales.



Sección 1: Comunicación



Las actividades de esta sección no solo ayudarán a los participantes a practicar y reconocer la forma en que dan información a los demás, sino también a analizar cómo prefieren recibir la información. Es importante recalcarles a los participantes que las habilidades de comunicación implican dar y recibir, y que, con el tiempo, esas habilidades pueden ser aprendidas y fortalecidas.

Las habilidades para la comunicación son igualmente importantes para todos, pues son las que usamos para dar y recibir información, y para transmitir nuestras ideas y opiniones a quienes nos rodean.

La comunicación puede adoptar diferentes modalidades:

- verbal (sonidos, lenguaje y tono de voz)
- auditiva (oír y escuchar)
- no verbal (expresiones faciales, lenguaje corporal y postura)
- escrita (diarios, mensajes electrónicos, blogs y mensajes de texto)
- visual (signos, símbolos e imágenes)

Es importante desarrollar una variedad de habilidades, tanto para comunicar A los demás como para aprender a interpretar la información que recibimos DE los demás. Conocer a nuestra audiencia y comprender cómo necesitan recibir la información es tan importante como conocernos a nosotros mismos.

Una de las dificultades de los lugares de trabajo es descubrir el estilo de comunicación específico de los demás y la forma en que cada uno comparte sus ideas o preocupaciones. Si bien algunos supervisores les piden expresamente su opinión a los empleados, otros suponen que, si hay algo importante que deban saber, los empleados se lo van a decir, y que si un empleado tiene alguna duda, los va a consultar. También es importante saber escuchar atentamente y saber cuándo pedir ayuda. Si un empleado y su supervisor logran entablar una buena comunicación (mediante cualquier método apropiado), hay mayores probabilidades de que el empleado conserve su trabajo o sea promovido.

Sección 2: Entusiasmo y actitud positiva



El propósito de las actividades de esta sección es hacer que los participantes aprendan la importancia del entusiasmo y la actitud positiva en el lugar de trabajo. Los participantes se familiarizarán con estrategias que podrán usar para transformar una actitud negativa en positiva y para actuar y hablar con optimismo durante las entrevistas y también después, una vez que ya estén en el lugar de trabajo.

¿Cuál puede ser la diferencia entre “¡Estás contratado!” y “Agradecemos tu interés, pero...”? Para decirlo en una sola palabra: entusiasmo. El entusiasmo puede contribuir no solo a obtener un empleo, sino también a tener éxito en el empleo y lograr avances posteriores en la carrera. Una actitud positiva y entusiasta es un componente crucial para que seamos exitosos en el lugar de trabajo.

Cuando los empleadores evalúan a los posibles candidatos, más allá de sus habilidades, experiencia y capacitación, centran su atención en quienes demuestran entusiasmo, porque son los que, en su opinión, van a realizar las tareas que se les asignen de manera optimista y cooperativa.

Si todas las demás cualidades son las mismas, el candidato que demuestre actitud positiva y entusiasmo por encarar las tareas tendrá una ventaja sobre los que tienen una actitud que el empleador considere negativa o desinteresada. De hecho, muchos empleadores prefieren entrenar en su compañía a un trabajador entusiasta pero inexperimentado, en vez de contratar a alguien que, aunque tenga perfectas calificaciones, muestra una actitud que no se puede considerar positiva. A los administradores a veces les preocupa que este tipo de personas no se lleven bien con los supervisores y los compañeros de trabajo, que traten irrespetuosamente a los clientes, y que no se esfuercen por realizar bien su trabajo. Por otra parte, es sabido que los empleados que muestran una actitud entusiasta ofrecen buenos servicios al cliente, resuelven eficazmente los conflictos interpersonales y trabajan productivamente en conjunto con otras personas.

Sección 3: Trabajo en equipo



Las actividades de esta sección buscan enseñar a los participantes la importancia del trabajo en equipo para tener éxito en el lugar de trabajo y el papel específico que cada uno puede desempeñar en el equipo. Aprenderán también acerca de la importancia de la conducta positiva en el trabajo en equipo y descubrirán que su propia conducta puede tener un fuerte impacto en los demás integrantes del equipo.

El trabajo en equipo es un componente esencial del éxito en el lugar de trabajo. Como en un equipo de jugadores de básquetbol que se esfuerza por lograr los mejores lanzamientos, en el trabajo todos los integrantes de los equipos tienen un papel específico para lograr que se cumplan las tareas. Si bien a primera vista podría parecer que fue un solo jugador el que logró el tanto, de hecho hubo muchas personas que planificaron, coordinaron su trabajo y cooperaron para que la pelota llegara a manos de ese jugador. Los empleadores buscan personas que no solamente sepan trabajar bien con otros, sino que también comprendan que no todos los jugadores del equipo van a poder recibir o recibirán la pelota para el tanto. Cuando en un trabajo todos colaboran para lograr los objetivos, se multiplica lo que cada uno de ellos puede lograr

Trabajar en equipo implica crear relaciones y trabajar con otras personas, para lo que se necesitan diversas habilidades y hábitos para:

- Trabajar en cooperación
- Aportar ideas, sugerencias y esfuerzos al grupo
- Comunicarse (tanto dando como recibiendo)
- Actuar con responsabilidad
- Respetar las opiniones, costumbres y preferencias individuales diferentes
- Tener capacidad para participar en una toma de decisiones grupal.



Cuando los empleados colaboran en el logro de un objetivo, todos salen beneficiados. Los empleadores esperan “ver” esto en la práctica de diversas formas. Así, por ejemplo, los integrantes del equipo de trabajo planifican con anticipación y trabajan en colaboración en la distribución de las tareas, la evaluación de los progresos y el cumplimiento de los plazos. Tienen debates profesionales en los que comparten y evalúan respetuosamente los diferentes enfoques y opiniones. Incluso cuando ciertos empleados terminan realizando tareas que no eran sus preferidas, los trabajos se hacen sin muchas quejas, porque ese es el espíritu del trabajo en equipo, con la meta común en mente. Con frecuencia, un líder o gerente actúa como facilitador del trabajo en equipo. En esos casos, los integrantes del equipo participan respetuosamente en las discusiones, cumplen las tareas que se les asignan y aceptan las decisiones del líder con el fin de acceder a la meta común. Lograr consensos es maravilloso; pero no siempre es posible. Por tanto, el líder que se haya asignado al trabajo deberá con frecuencia facilitar y hacerse cargo de la toma de las decisiones según sea necesario para que exista un trabajo en equipo de calidad.

Sección 4: Formación de redes de contactos



Las actividades de esta sección se centran en el proceso de la creación de redes de relaciones y contactos, y su pertinencia e importancia para el desarrollo de una carrera. Los participantes aprenderán a tomar la iniciativa y superar sus temores (sentimiento bastante común), y se familiarizarán con las entrevistas informativas y los criterios que deben tener en cuenta al usar redes sociales o enviar mensajes de texto y mensajes de correo electrónico con fines profesionales.

“Lo que importa no es qué sabes sino, más bien, a quién conoces.” Esta expresión común es la base para comprender la importancia de formar las redes de contactos como estrategia para desarrollar y explorar una carrera de trabajo. Todo el mundo tiene una red de contactos y relaciones, aun cuando no lo sepa. En el momento de buscar empleo, esta red puede ser casi tan importante como las habilidades y la experiencia.

La red personal de contactos es el grupo de personas con las que uno interactúa todos los días: familiares, amigos, padres de amigos, amigos de amigos, vecinos, maestros, patronos, jefes y compañeros de trabajo. Con estas personas uno intercambia información y experiencias, tanto por Cuando uno busca trabajo, ¡debe tener una red de relaciones y contactos! Según el Centro de Carreras de la Universidad de Cornell (Cornell University’s Career Center), solamente se publica un 20% de los puestos de trabajo disponibles. Al 80% restante, con frecuencia se le llama “mercado laboral oculto”. motivos sociales como por posibles motivos profesionales. Las redes de contacto actúan cada vez que uno participa en un evento escolar o social, cuando trabajamos como voluntarios en la comunidad, cuando visitamos a integrantes de nuestro grupo religioso, cuando hablamos con los vecinos, cuando conversamos con alguien en una tienda o cuando nos comunicamos con nuestros amigos a través de Internet.

Cuando uno quiere usar una red de contactos y relaciones en relación con el desarrollo de una carrera, eso implica hablar con nuestros amigos, familiares y relaciones sobre nuestros objetivos, nuestros intereses y nuestras aspiraciones. De hecho, muchas personas se enteran sobre puestos de trabajo vacantes a través de amigos, parientes u otras personas que forman parte de su red personal de contactos, y como cada persona de nuestra red tiene, a su vez, su propia red, nuestros contactos pueden crecer de manera exponencial.

Esto reviste importancia porque, con mucha frecuencia, los gerentes que necesitan contratar un empleado prefieren entrevistar a un candidato que haya sido recomendado por alguien que ellos conocen o con quien trabajan. Incluso si en un momento dado no hay vacantes disponibles conocidas, los contactos de las redes pueden dar origen a entrevistas informativas que pueden ayudar no solamente para que nos informemos sobre posibles vías para desarrollar una carrera, sino también para que un empleador nos conozca y nos recuerde como posible candidato en el momento en que sí haya una vacante.



Si bien saber usar redes de contactos y relaciones es una habilidad importante, que podría ser enseñada en las aulas y cursos, raramente lo es. Por tanto, las actividades de esta unidad se centran en el proceso de la creación de redes de relaciones y contactos, y su pertinencia e importancia para el desarrollo de una carrera.

Sección 5: Solución de problemas y razonamiento crítico



Las actividades de esta sección se centran en aprender diferentes maneras de resolver los problemas que surgen en el lugar de trabajo. Los participantes aprenderán a distinguir apropiadamente entre una crítica, un elogio y un comentario, y a reaccionar en consecuencia. En esta unidad también se analizan estrategias para tomar decisiones éticas, resolver problemas con los demás integrantes de un equipo y aprender a tener en cuenta la percepción de los demás cuando se evalúa lo que se hace o lo que se dice en el trabajo.

De vez en cuando, todos tenemos problemas. Algunos son grandes y complicados; pero otros se pueden resolver más fácilmente. En el trabajo pueden surgir todo tipo de dificultades y problemas. Ya sea en una oficina o en una obra en construcción, sufrir dificultades con las tareas que uno debe realizar o con los compañeros es una situación cotidiana y permanente. Ya sea que los problemas sean grandes o pequeños, deben ser abordados de manera constructiva y justa. Una de las habilidades que los empleadores más valoran en los empleados es que puedan encontrarle solución a los problemas.

La solución de problemas y el razonamiento crítico se refieren a la capacidad de usar los conocimientos, los hechos y la información disponible para resolver eficazmente los problemas. Esto no significa que uno tenga que encontrar la respuesta de inmediato, sino que tengamos capacidad para reflexionar, evaluar los problemas y encontrar la solución. Sin embargo, la capacidad de elaborar una buena solución dentro de un plazo razonable es una habilidad muy valorada por los empleadores.

Las compañías desean contar con empleados que puedan solucionar los problemas por sí mismos o como miembros eficaces de un equipo. Los empleados ideales pueden razonar de manera crítica y creativa, comunicar sus ideas y opiniones, actuar con sensatez y tomar decisiones. Cuando uno es nuevo en un empleo, es posible que se pregunte por qué se deben seguir ciertos pasos para realizar una tarea. Quizás uno piense que uno de esos pasos se podría eliminar para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero.

Pero a veces los empleados nuevos dudan antes de plantear su opinión. No deben dudar, porque, en general, los empleadores valoran a los empleados nuevos que hacen comentarios y aportan una mirada fresca, con ideas nuevas sobre cómo hacer las cosas mejor y con mayor eficacia. Sin embargo, es importante recordar que, quizás, los empleados nuevos de una organización no hayan tenido oportunidad de observar todo el panorama completo, por lo que podría haber factores que desconozcan y sean el motivo de que las cosas se hagan de determinada manera. Otra cosa importante que debemos recordar es que, cuando a uno le asignan una tarea en la que tiene que resolver un problema, uno no siempre tiene que plantear una respuesta de forma inmediata.

Sección 6: Profesionalismo



Las actividades de esta sección se centran en cada una de las cinco habilidades sociales presentadas en esta publicación (comunicación, entusiasmo/actitud, trabajo en equipo, formación de redes de contactos y solución de problemas/razonamiento crítico), dentro de un marco algo más amplio. Esto se debe a que el profesionalismo no es por sí solo una única habilidad, sino, más bien, una combinación e integración de una variedad de habilidades. Cuando se habla de profesionalismo, se piensa en un conjunto completo de habilidades.

A lo largo de nuestra vida, la mayoría de la gente ocupa diferentes trabajos, cada uno de los cuales requiere un diferente nivel o conjunto de habilidades. Cualquiera sea la industria en la que trabajemos — desde atención al cliente hasta un trabajo de oficina, obrero de la construcción o cualquier comercio —, todos los trabajos tienen algo en común: para poder ser exitoso y avanzar, se debe demostrar profesionalismo. Profesionalismo no significa usar traje o llevar un portafolios; sino, por el contrario, comportarse con responsabilidad, integridad, confiabilidad y excelencia. Significa comunicarse con eficacia y propiedad, y encontrar siempre la forma de ser productivos.



A medida que el mercado laboral de la actualidad se vuelve cada vez más competitivo, quienes buscan trabajo deben siempre estar encontrando nuevas formas de distinguirse de los demás. Hay pocas cosas que un empleador valore tanto como valora a los empleados que cumplen sus tareas de manera profesional. El profesionalismo no es una sola cosa; es una combinación de muchas cualidades. Un empleado profesional llega en hora al trabajo y administra su tiempo con eficacia. El trabajador profesional asume responsabilidad por su propio comportamiento y trabaja eficazmente con los demás. Y el paquete también incluye alto nivel de calidad en el trabajo, honestidad e integridad. Los empleados profesionales están prolijos y limpios, y se visten de manera apropiada para el trabajo. Comunicarse con eficacia y propiedad de acuerdo con el lugar de trabajo es también parte esencial del profesionalismo.

Cualquiera sea la industria o el trabajo, el profesionalismo siempre es fácil de percibir. Tanto sea en la construcción de una obra o en un negocio, el empleado profesional trabaja con ahínco y administra eficazmente su tiempo, inclusive al salir o volver a su trabajo en su rato de descanso. En el área de atención al cliente, el trabajador profesional habla claramente y con amabilidad, tanto a los clientes como a los compañeros, y su apariencia es limpia y prolija. En el ámbito de una oficina, el empleado con profesionalismo trabaja de manera productiva con los demás y se esfuerza por alcanzar un nivel de calidad y mejorar constantemente. El profesionalismo puede tener una apariencia ligeramente diferente en los diversos contextos, pero sus elementos centrales son siempre los mismos, y les ofrece a los empleados jóvenes una ventaja al momento de comenzar sus carreras.

Ónix Intercambio Cultural

Deán Funes 826 # 29

Córdoba – Argentina

www.argentineculture.org