

# ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES PARA LA INTEGRACION PSICOSOCIAL DE INMIGRANTES

---

XIMENA OLIVOS AGUAYO \*

## INTRODUCCION

**L**A que escribe estas líneas elaboró, en 1993, un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales dirigido a inmigrantes para ser realizado en la Fundación CIPIE, en Madrid. El proyecto fue financiado por la Comisión Europea durante dos años consecutivos siendo aplicado, por la misma autora, entre 1994 y 1996. Se realizaron nueve grupos de veinte horas cada uno, con una media de diez sujetos por grupo. Este artículo tiene por objeto presentar la experiencia y las conclusiones generales obtenidas de la aplicación del Programa a noventa latinoamericanos.

---

\* Ximena Olivos Aguayo se ha especializado en el entrenamiento de habilidades sociales en organismos de salud mental, en empresas y para la integración psicosocial de inmigrantes. Está haciendo su tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid. Colaboradora de la Fundación CIPIE, es miembro del Consejo de Administración del Forum de Emigrantes de la Unión Europea representando a América Latina.

El origen del proyecto está en algunas de las observaciones obtenidas de un trabajo de investigación que la autora realizó sobre «Problemas de Adaptación de Chilenos Residentes en Madrid», en 1992.

El objetivo general del Programa de Entrenamiento de Habilidades Sociales fue impulsar el desarrollo de conductas socialmente deseables para alcanzar metas vitales en una nueva cultura. El desarrollo de estas conductas permitiría, a mediano plazo, proyectar las cualidades personales hacia el mundo externo; lograr una relativa movilidad social (entendida como la posibilidad de relacionarse con estratos sociales distintos dentro de una sociedad, pero en este caso nos referimos al acceso a grupos en escala ascendente); y alcanzar una paulatina adaptación en el nuevo entorno a través de relaciones humanas que permitan satisfacer necesidades de afecto, de pertenencia y de afiliación, de aprobación y reconocimiento.

Se parte del supuesto de que todo individuo necesita relacionarse adecuadamente con otras personas según la circunstancia en que se encuentra si quiere ser aceptado por ellas y espera lograr determinados objetivos. Normalmente las conductas sociales implican normas y roles, así como las expectativas de aquellos con los que se interactúa. Es obvio que lo que es adecuado en una cultura y dentro de cada grupo social en la misma cultura puede ser inadecuado en otras. Conocemos mejor «lo adecuado» en el comportamiento interpersonal de nuestra propia clase social y cultural. Los inmigrantes provienen de culturas, subculturas y clases sociales diferentes. Este artículo se refiere a inmigrantes latinoamericanos cuyo origen es mayoritariamente clase media baja. Han perdido el estatus que tenían en sus países de origen y parte de su identidad social. De ahí que la aplicación de este proyecto pretendiera impulsarlos a adquirir recursos extra a través del desarrollo y adquisición de unas destrezas sociales que no tenían debido a que en sus grupos sociales de origen no pudieron aprenderlas; o, si las tenían más o menos desarrolladas antes de emigrar, las vicisitudes del exilio las in-

hibieron (aunque en algunos casos intervienen factores de personalidad).

Pero además el emigrante debe aprender unos comportamientos sociales nuevos, propios de la cultura en la que intenta insertarse. Se trata de normas sociales generalmente tácitas, valores, costumbres, hábitos, estilos de comunicación y de expresión de los afectos muy diferentes, y que además varían según los distintos grupos sociales del país al que emigra. Están las fórmulas de cortesía, el habla, la forma de vestirse... que cambian según el estrato social al que pretende acceder.

Este trabajo presenta:

- 1.º Un breve marco teórico de las Habilidades Sociales y conceptos afines al tema.
- 2.º La metodología utilizada en el entrenamiento.
- 3.º La aplicación del Programa, que consta de:
  - la entrevista individual previa a los grupos;
  - los contenidos más frecuentes que surgieron en los grupos;
  - la evaluación y seguimiento, y
  - las conclusiones.

## I. FUNDAMENTOS TEORICOS

La teoría de las Habilidades Sociales (HH.SS.) tiene básicamente dos fuentes: en la Psicología Clínica, en EE.UU., donde Wolpe fue el iniciador del término «asertividad» (1958); Alberti y Zigler Phillips (1960, 1961) y otros; y en la Psicología Social, cuyo mayor exponente quizá sea Argyle, en Inglaterra (1967, 1981). El modelo teórico más desarrollado, según algunos autores, es el de la teoría del Aprendizaje Social, de Albert Bandura (1961, 1963), que puede considerarse básico para comprender cómo aprendemos las conductas sociales. En cuanto a las técnicas, las más utilizadas surgen de la Psicología Conductual y Cognitiva.

Pero es importante tener en cuenta a algunos autores de la Psicología del Yo (de la corriente psicodinámica), quienes plantean que el estilo de interacción social del individuo se origina en la estructura de la personalidad y a partir de las primeras experiencias de su desarrollo en un entorno familiar y social determinado; por ejemplo, Sullivan (1953); White, R. (1969, 1973); Guntrip, H. (1971)...

La teoría de las HH.SS. es relativamente reciente, la conceptualización y las técnicas de aplicación se desarrollan a partir de los años setenta. Y sus aplicaciones se han extendido mucho más allá de la clínica (timidez, ansiedad, aislamiento social, depresión, etc.). Su efectividad para el desarrollo de conductas adecuadas en el ambiente laboral, para las relaciones familiares y sociales en general se ha demostrado en múltiples investigaciones. Estas técnicas se están utilizando para impulsar el desarrollo de habilidades cada vez más específicas, para una gran variedad de situaciones, de manera que permitan al sujeto alcanzar sus objetivos de forma cada vez más hábil.

Jeffrey A. Kelly define las HH.SS. como: «... aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo»<sup>1</sup>. Podemos añadir que las HH.SS. son las conductas más adecuadas que ejecuta la persona cada vez que interactúa con otros, según sus objetivos y la circunstancia en que se encuentra. Vicente Caballo (1988) hizo una exhaustiva recopilación de las dimensiones y componentes de las HH.SS. que han sido más citadas por diferentes autores, según su grado de relevancia.

Es importante tener en cuenta que las HH.SS. varían según la edad, el sexo, la clase social, la educación y la cultura en la que se encuentra el individuo.

---

<sup>1</sup> KELLY, Jeffrey A.: *Entrenamiento de las Habilidades Sociales*, Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao, 1987, p. 19.

Finalmente, resumiendo, podemos distinguir dos áreas fundamentales en las funciones de las HH.SS. que serán determinantes en la integración psicosocial del inmigrante:

- 1.º Su incidencia en la salud mental, que está en la base de la integración psicosocial.
- 2.º Para el logro de metas vitales en la nueva cultura: sociales, afectivas, económicas, profesionales.

Sobre el primer factor, baste por ahora citar a M. Hewstone, W. Stroebe *et al.*: «A menudo se ha encontrado que el apoyo social reduce o evita los dañinos efectos del estrés»<sup>2</sup>. A. Cohen y Wills: «... El apoyo social también tiene efectos, independientemente del estrés, si se toman medidas de integración en una red social»<sup>3</sup>. «... Los amigos también contribuyen a la salud mental, y se ha encontrado que tanto los amigos íntimos como las redes sociales son importantes»<sup>4</sup>.

Por otra parte, Kelly dice que: «Clínicos, consejeros y terapeutas vienen observando desde hace tiempo que los clientes señalan con frecuencia las relaciones interpersonales como el motivo para acudir a tratamiento. Ejemplos de ello son los clientes que se quejan de incapacidad para consolidar o iniciar relaciones con otras personas, de ansiedad social, de aislamiento y timidez, de rechazo por parte de los demás, o de incapacidad para autoafirmarse cuando se enfrentan a comportamientos poco razonables por parte de otros»<sup>5</sup>. Si esto ocurre en personas que viven en su entorno habitual, es bastante probable que al extranjero le sea más difícil consolidar relaciones humanas satisfactorias en una nueva cultura.

En lo que se refiere al segundo factor, el extranjero que pretende alcanzar metas laborales —nos referimos al emigrante cualificado— debe competir con el alto porcentaje

---

<sup>2</sup> M. HEWSTONE, W. STROEBE *et al.*: *Introducción a la Psicología Social*, Editorial Ariel, S.A., Barcelona, 1990, p. 240.

<sup>3</sup> COHEN Y WILLS, en M. HEWSTONE, W. STROEBE *et al.*, *ob. cit.*, p. 241.

<sup>4</sup> KELLY, Jeffrey A.: *ob. cit.*, p. 19.

<sup>5</sup> KELLY, Jeffrey A.: *ob. cit.*, p. 19.

de nativos desempleados, y sin considerar las limitaciones de índole legal, el inmigrante ha de contar con más recursos que los que atañen a su formación profesional para tener posibilidades en esta competencia. Y estos recursos son determinadas HH.SS. que, si no las posee debido a su origen social y/o experiencia, debería proponerse desarrollar por medio de la observación directa. Es preciso señalar que nos estamos refiriendo a sujetos con una estructura de personalidad medianamente equilibrada. Pero tropezamos con dos obstáculos:

- 1.º Al parecer, muchas personas no saben que existen determinadas competencias sociales estrechamente relacionadas con normas, valores, estilos de comunicación, etc., de clases sociales específicas, que varían dentro de cada cultura. Y las personas que lo saben o lo intuyen necesitarán de modelos adecuados para su aprendizaje.
- 2.º Para ese aprendizaje tendrían que relacionarse en forma continua y aunque sea superficialmente con esos modelos. Pero la mayoría de los inmigrantes, por muy cualificados que estén, al menos durante un primer período, no tienen esa posibilidad. Porque al tener que ganarse la vida en trabajos no cualificados sus posibilidades de movilidad social son muy escasas. Por todo esto, una alternativa de aprendizaje de competencias sociales básicas para la integración psicosocial y para el logro de metas vitales, es el entrenamiento sistemático en grupos programados.

## **1. Adaptación e integración psicosocial**

Entendemos por adaptación la conducta del individuo que tiende a asimilar del ambiente en que está todo aquello que le sea útil para sus objetivos y, al mismo tiempo, que busca la acomodación a ese mismo medio. La acomodación es un proceso a través del cual el sujeto realiza

aquellos cambios que el medio le permite para satisfacer sus necesidades y, simultáneamente, modifica su propia conducta de acuerdo a las exigencias de este medio. Este concepto de adaptación, que Jean Piaget propuso para todos los seres vivos, muy bien puede aplicarse al difícil proceso de adaptación del inmigrante. Creemos que mientras más recursos psicosociales tenga el emigrado más posibilidades tendrá de provocar cambios en su entorno y, al mismo tiempo, le será más fácil asimilar todo aquello que le sea beneficioso, sin que ello signifique atentar contra la identidad de uno y otro.

## **2. Concepto de integración psicosocial**

Entendemos por integración psicosocial, desde el punto de vista del emigrante, las actitudes y conductas tendientes a establecer vínculos formales e informales con otros individuos, grupos e instituciones de la nueva cultura. Estos vínculos pueden ser sociales y afectivos, culturales, laborales, ideológicos, etc. El inmigrante auténticamente integrado sería aquel que además de tener un grupo de pertenencia laboral y lazos de afiliación con otros inmigrantes, logra establecer relaciones profundas y estables con personas nativas. En segundo lugar, podrá comprender y aceptar los valores, normas, costumbres, hábitos, estilos de comunicación, etc., de la nueva cultura, sin que esto signifique la renuncia a los propios. Pasado un período de tiempo, podrá llegar a sentir un cierto compromiso, según el cual los acontecimientos sociales, políticos y económicos de su nuevo país no le serán ajenos.

## **II. APLICACION DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HH.SS.**

1.º Los problemas referentes a la interacción social de los sujetos se centraron en determinadas competencias so-

ciales, problemas comunes a la mayoría, y que fueron revelados en la entrevista previa a la aplicación del Programa. Estos mismos déficits en HH.SS. específicas surgieron en forma recurrente durante las sesiones del primer grupo, tanto en las demandas explícitas de búsquedas de solución de los sujetos como a partir de la observación directa de la formadora. Por todo ello el entrenamiento se centró principalmente en las HH.SS. menos desarrolladas, y al mismo tiempo en los componentes y dimensiones más relevantes de las siguientes competencias sociales:

1. Hacer amigos con españoles y mejorar la calidad de sus relaciones con familiares y compatriotas.
2. Comunicación: conversación en general; lenguaje verbal y no verbal; elementos paralingüísticos; dar retroalimentación, hacer preguntas, etc.
3. Normas sociales; adecuación a las normas, expectativas y estilos de comunicación según el grupo social con el que se interactúa y según los objetivos de la persona. Adecuación de la conducta social a la nueva cultura.
4. Desarrollo de conductas asertivas: de autoafirmación y de oposición (especialmente con personas de mayor *status* social y con la autoridad).
5. Imagen personal; apariencia física, arreglo personal, modales, desenvoltura social.

El Programa se estructuró en tres fases:

- 1.<sup>a</sup> Una entrevista semiestructurada, individual a cada participante de una hora de duración previa al entrenamiento.
- 2.<sup>a</sup> El entrenamiento mismo, que se aplicó durante veinte horas a cada grupo, con una distribución de dos horas por sesión y una frecuencia de dos veces a la semana. En total, cada grupo asistió a diez sesiones.
- 3.<sup>a</sup> Una entrevista individual de una hora de duración como evaluación a cada participante, y realizada

tres meses después de los entrenamientos. Los sujetos entrevistados fueron ciento treinta y cinco, de los cuales noventa asistieron regularmente a los grupos.

## **1. La entrevista**

Los factores que se evaluaron en la entrevista fueron los siguientes:

- 1.1. Antecedentes socio-culturales, económicos y familiares:
  - 1.1.1. Situación socio-cultural y económica de la familia.
  - 1.1.2. Nivel de estudios del propio sujeto.
  - 1.1.3. Experiencia laboral en el país de origen.
- 2.1. Motivos de la emigración.
- 3.1. Factores relativos a la salud mental y equilibrio emocional.
- 4.1. Relaciones humanas en el país de origen: de amistad, con la familia, laborales.
- 5.1. Situación socio-laboral en España.
- 6.1. Salud emocional en el presente.
- 7.1. Factores relativos a competencias sociales:
  - 7.1.1. Presencia Personal.
  - 7.1.2. Autorrevelación.
  - 7.1.3. Comunicación.
  - 7.1.4. Afecto.
  - 7.1.5. Modales.
  - 7.1.6. Capacidad de autoobservación. Conciencia de tener problemas en las relaciones personales y/o interés por integrarse más en la sociedad española a través de las relaciones interpersonales.

## 2. Resultados de la entrevista

Antecedentes socio-culturales: el 75 por 100 de los sujetos es de procedencia social y económica media-baja; el 25 por 100 es de clase media-media.

*Edades:* entre veinticinco y cuarenta y ocho años.

El 80 por 100 son solteros o divorciados o separados de hecho. El 20 por 100 tienen al cónyuge aquí y tienen hijos, también en España.

*Nivel de estudios:* el 50 por 100 tiene un título de grado técnico o universitario. El 25 por 100 tiene estudios superiores incompletos. El otro 25 por 100 tiene la enseñanza secundaria completa.

*Experiencia laboral:* el 80 por 100 con título técnico o universitario tenía experiencia laboral en su país.

*Motivos de la emigración:* 50 por 100, económicos; 25 por 100, profesionales y económicos; 15 por 100, políticos; 10 por 100, por cambiar de ambiente, por conocer.

La mayoría de los entrevistados tenía conciencia de tener problemas para lograr una integración psicosocial revelando los siguientes hechos:

- Sentimientos de inseguridad en la interacción con españoles, con la autoridad y con personas de mayor estatus.
- Sentimientos de soledad afectiva.
- Sentimientos de rechazo hacia el estilo de comunicación de los españoles.
- Dificultad para comunicarse con los españoles a nivel informal (conversación social).
- Relaciones de amistad conflictivas con compatriotas (amistades surgidas aquí, y con el cónyuge).
- Duelo de separación no resuelto.

Alrededor de un 50 por 100 admitió tener problemas de salud emocional, especialmente relativos a síntomas de depresión (trastornos del sueño, tendencia al aislamiento, tristeza, autodescalificación, falta de impulso a la acción,

duelo de separación no resuelto). Del 50 por 100 restante, alrededor de la mitad manifestó querer asistir al entrenamiento para aprender a relacionarse mejor con los españoles y para acudir mejor preparados a las entrevistas de trabajo. El otro 25 por 100 explicó tener dificultad en conductas de oposición asertiva y de autoafirmación. Los sujetos que admitieron tener problemas de salud emocional habían tenido episodios de depresión y/o de ansiedad antes de emigrar. Se apreció, en la mayoría de los sujetos, una baja autoestima —en general de tipo reactivo—, debido en gran parte a pérdida de estatus y de identidad social, a la falta de apoyo social (las relaciones de amistad con compatriotas y/o con el cónyuge distaban de ser satisfactorias); y a una baja autoestima cultural (con excepción de argentinos y chilenos —más dos colombianas que estudiaban un doctorado y un mexicano que también realizaba estudios de tercer ciclo; pero que constituyen minoría). Sin embargo, en algunos sujetos de esta minoría había una baja autoestima no ya de tipo cultural sino que provenía de la propia estructura de la personalidad. En todo caso, esto se observó durante las sesiones de los grupos. En la mayoría de los sujetos que revelaron baja autoestima (definida como una imagen disminuida de sí mismo) se acusaba un gran temor al fracaso con respecto a la propia motivación de logro. Pero había otro factor determinante para la disminución de la autoestima en general: el fracaso reiterado en todos aquellos que tenían una titulación y no lograban obtener un trabajo de acuerdo a su cualificación. De hecho, sólo cuatro de los sujetos durante la entrevista de seguimiento relataron haber conseguido un trabajo profesional.

### **3. El entrenamiento**

#### *3.1. El método*

La metodología se estructura en un Grupo T (T de tarea o T de *training group*), propiciándose una dinámica grupal

muy participativa. Se trata de grupos terapéuticos porque se busca la solución de problemas relacionados con la conducta. Pero también son grupos formativos, puesto que la persona que dirige el grupo entrega información a partir de un marco teórico aplicado a las necesidades de un colectivo determinado. En este sentido se ha hecho una combinación de técnicas educacionales y terapéuticas. Se utilizan técnicas de impulso y de apoyo, y se aplican algunos de los métodos de modificación de conducta de las teorías conductual, cognitiva y de la Teoría del Aprendizaje Social.

Es importante señalar que:

- 1.º El formador terapeuta debe ser en lo posible un modelo imitable, especialmente en lo que respecta a ciertas competencias sociales.
- 2.º Debe ser un profesional que tenga experiencia en el «manejo» de grupos de sujetos medianamente neuróticos (con síntomas de depresión, ansiedad, etc.), pues es muy probable que en los grupos de Entrenamiento de HH.SS. surjan conflictos y sentimientos de ansiedad que el terapeuta debe ser capaz de contener al mismo tiempo que propiciar el apoyo grupal, aunque en forma breve, ya que hay un programa que aplicar.

En estas situaciones lo más conveniente es proponer al sujeto una entrevista individual adicional con el fin de incentivarlo para que busque ayuda psicoterapéutica en profundidad.

Un aspecto a considerar también es la relativa homogeneidad del grupo: en lo posible que haya un cierto equilibrio entre los sujetos; por ejemplo, en estos grupos todos tenían la enseñanza secundaria completa y la mayoría tenían estudios superiores o técnicos; no tenían patologías serias, la mayoría provenía de una clase social similar, etc.

El formador debe ser capaz de orientar a los sujetos para que busquen organizaciones y espacios sociales bien estructurados con el fin de integrarse en grupos de españoles en torno a una actividad común. Esto es fundamental

para los inmigrantes que desempeñan trabajos no cualificados o que están muy aislados, como es el caso de la mayoría de las mujeres que se ganan la vida haciendo limpieza o cuidando de ancianos solos. Por tanto, el entrenador debe ser una persona bien informada en cuanto a una serie de asuntos prácticos de la sociedad española —en este caso—, y usar el sentido común y el ingenio cuando hace falta. Todo este preámbulo sería innecesario si se tratara de personas que pertenecen a organizaciones laborales, educacionales o similares, ya que lo básico del Entrenamiento en HH.SS. es practicar en el entorno inmediato en forma continua, salvo competencias muy específicas. Pero, como ya se mencionó más atrás, de los noventa sujetos que asistieron regularmente a los grupos sólo había tres que asistían a la Universidad. Habría que agregar a una argentina sin ocupación, licenciada, cuyo marido, también argentino, estaba vinculado a profesionales españoles por su trabajo. Por tanto, ella tenía muchas oportunidades de practicar las tareas del entrenamiento en distintas situaciones sociales. Esta mujer sufría de depresión reactiva a raíz de la emigración con una considerable disminución de su autoestima. Las otras dos que hacían un doctorado estaban sufriendo de algunos trastornos de origen similar: duelo de separación no resuelto, desarraigo, soledad afectiva. Sin embargo, ellas, junto con un joven mejicano que también hacía estudios de doctorado y un cubano que logró insertarse profesionalmente en una institución, fueron las personas que más rápidamente hicieron progresos en el desarrollo de competencias sociales, pues tenían la posibilidad de interactuar con individuos y grupos de españoles de estamentos sociales más altos que los demás sujetos y de practicar con ellos.

El método puede sintetizarse como sigue:

- 1.º En cada sesión la formadora explicó la importancia de determinadas competencias sociales, las definió dando ejemplos; explicó algunos de sus componentes, así como las HH.SS. específicas de acuerdo con el Programa. Fue dando ejemplos de

cómo se manifiestan los déficits en estas conductas y en qué situaciones es más importante un buen desempeño. (La formadora siempre recuerda al grupo que cada uno es libre de querer modificar ciertas conductas, que todo depende de sus valores y objetivos. Esto tiene especial relevancia cuando se trata de la movilidad social en escala ascendente, pues entonces algunos de los contenidos se refieren al habla, a las formas de vestirse, modales, forma de expresar los afectos; qué es adecuado e inadecuado, decir u omitir en determinados eventos sociales, etc.)

2.º Una vez que la formadora explica estos conceptos se inicia la dinámica grupal siempre en torno a los contenidos correspondientes a la sesión del Programa. Los sujetos verbalizan sus problemas, el grupo da retroalimentación, apoya y ofrece alternativas de solución. Esta participación intensiva facilita los siguientes procesos grupales:

- cohesión grupal;
- fortalecimiento de la motivación para el logro de la meta común;
- individuación, y
- apoyo del grupo al individuo.

Además de estos procesos se dan otros comunes a todos los grupos terapéuticos y ellos sirven a su vez para que cada participante desarrolle la capacidad de: ponerse en el lugar del otro (empatía); dar y recibir ayuda; aprender a escuchar; dar retroalimentación; reconocer que hay otros que tienen sus mismos problemas; capacidad de autoobservación; etc.

3.º Una vez expuestos los problemas comunes y la formas de solución y modificación de conducta, la formadora explica las técnicas para desarrollar las HH.SS. en cuestión. Estas técnicas básicamente consisten en:

- a) «Tareas para casa», es decir, ensayar en el entorno la ejecución de determinadas conductas; por ejemplo, «rechazar la petición de un amigo, hacer una crítica a alguien del entorno que ofrezca dificultad al sujeto; expresar la ira adecuadamente en cualquier circunstancia; hacer una petición a alguien de mayor estatus, etc.
- b) Modelado: observar a modelos adecuados para conocer determinadas HH.SS., en lo posible en circunstancias «en vivo». De no ser posible se recomiendan ciertas películas y programas de televisión, señalando a los personajes modelos.
- c) *Role playing* en grupo: ensayo en el mismo grupo de situaciones sociales.
- d) Proponerse plazos: por ejemplo, determinado día de la semana en una circunstancia específica con una persona o grupo determinados el sujeto ensayará la conducta adecuada.
- e) Las tareas deben ser en grado creciente de dificultad: por ejemplo, la persona que tiene déficit en HH.SS. de oposición asertiva debe comenzar practicando con parientes y amigos.
- f) Evaluación del grupo: los participantes hacen comentarios acerca de las conductas manifiestas del otro; por ejemplo, respecto a la comunicación: amplitud del vocabulario, uso de muletillas, velocidad, entonación, precisión, fluidez; lenguaje no verbal, etc.
- g) Autoevaluación: impulsar a los sujetos para que aprendan a autoobservarse en situaciones sociales: por ejemplo, en qué circunstancias sienten más ansiedad, con qué tipo de personas; hasta qué punto tienden a evitar esas situaciones, etc.

### 3.2. *Contenidos grupales más frecuentes*

Los contenidos grupales más frecuentes que surgieron en los grupos fueron los siguientes:

- Algunos de los participantes piensan que los latinoamericanos en general son poco asertivos en comparación con los españoles en general con la excepción, quizá, de cierto tipo de argentinos y chilenos. Otros argumentan que se confunde la buena educación (modales) con falta de asertividad.
- Se cuestionan determinados valores socio-culturales a raíz de la circunstancia de un participante que ha emigrado con su familia. Manifiesta la dificultad que tiene para adaptarse a causa de valores distintos. Se enfrenta con sus hijos adolescentes debido a que éstos parecen «deslumbrados» con la liberalización de costumbres. Teme la desintegración familiar.
- Problemas derivados de la falta de desarrollo de habilidades de oposición asertiva, entre los que destacan el dejarse avasallar por personas que están en una situación de dominio; en general, dificultades en el manejo de la propia agresividad.
- Baja autoestima. Por ser éste un contenido recurrente en todos los grupos y estar a la base del déficit en la mayoría de las habilidades de oposición asertiva, lo analizaremos aparte.
- Rechazo hacia algunas actitudes y conductas de los españoles en general:
  - Agresividad debido a cierta envidia (en el caso de los participantes que se han desempeñado profesionalmente).
  - Falta de cortesía en general (salvo en grupos minoritarios).
  - Superficialidad en su estilo de relaciones humanas en general y en su estilo de comunicación en particular (observan, por ejemplo, su afición a reunirse para conversar en lugares públicos que casi siempre son ruidosos y, por tanto, impiden una charla íntima).
  - Falta de interés y de curiosidad por el otro, incluso entre los propios españoles: no hacen preguntas y, cuando se trata de extranjeros, aunque revelan una

gran ignorancia acerca de las características básicas de su país no muestran ningún interés.

- Cuando conversan entre sí parece que no se escuchan (diálogo entre sordos).
- Necesidad de controlar los afectos (dejar acumular la ira y explotar finalmente).
- Dificultad para integrarse socialmente principalmente debido a pérdida de estatus en la mayoría de los casos y de identidad.
- Conflicto entre valores y necesidades opuestas debido a la disonancia producida entre la imagen de sí, su identidad, estatus de origen y el rol desempeñado en España (trabajo).
- Desconfianza: este es también un tema recurrente en todos los grupos. El problema está en dilucidar si en algunos sujetos se trata de una actitud circunstancial debido a la interacción con personas extrañas en un entorno nuevo, o si es un rasgo de personalidad (personas suspicaces en mayor o menor grado). Pero, aún tratándose de una característica de personalidad, es un rasgo que parece haberse acentuado a raíz de experiencias adversas con compatriotas, especialmente en el primer período.
- En los originarios de algunos países de América Latina (Perú, Bolivia, Centroamérica) aparece una desvalorización de su propia cultura (baja autoestima cultural), lo que es un factor determinante en la disminución de la autoestima individual. Como contrapartida, en algunos de los sujetos aparece un cuestionamiento acerca del nivel de la formación universitaria comparativamente, lo que les hace revalorizar su propia cultura.
- Los valores en relación con la autoestima cultural.
- Los estereotipos culturales.
- La búsqueda reiterada y exagerada, en el nuevo entorno, de aprobación y aceptación como una manera de sustituir el afecto incondicional de las personas que dejaron atrás.

- Exilio interior, sentimiento de incomunicación.
- Déficit en las habilidades de conversación social con personas de estatus superior en especial y con personas extrañas en general.
- Temor al rechazo.
- El rol laboral desempeñado y sus efectos en la autoestima: es un tema recurrente que comienza a intensificarse a partir del tercer grupo (cuando los participantes son en su mayoría licenciados o técnicos (diplomados), y muchos de ellos con el título homologado. Los participantes buscan soluciones para un futuro a mediano plazo. Es entonces cuando aparece el impulso a desarrollar la motivación de logro, y que es un objetivo no contemplado en el Programa. La formadora utiliza este contenido para impulsar el desarrollo de habilidades que faciliten la movilidad social para el logro de una mejor red de contactos.
- Conductas conciliadoras por temor al rechazo.
- La emigración como fuga de situaciones difíciles (generalmente por conflictos familiares).

Esta situación, en algunos casos, se ve claramente asociada a la actitud reiterada de muchos participantes de huir de situaciones en las que es preciso usar habilidades de oposición asertiva y de persuasión.

- Dificultad para terminar con relaciones de amistad que hacen daño (generalmente con compatriotas).

#### **4. La evaluación formativa**

Durante cada sesión se van evaluando los progresos y cambios en las conductas a modificar. A medida que se avanza en el Programa se observa la siguiente evolución en los participantes:

1. Un esfuerzo real por comunicarse en forma más adecuada, especialmente en lo que respecta a una dicción más cuidadosa, en la fluidez y en la clari-

dad; y, asimismo, en lo que se refiere a los contenidos, que tienden a ser más variados e interesantes (en el sentido del estilo utilizado en la verbalización).

\* La formadora en todos los grupos recomendó la lectura de novelas, ensayos, prensa, etc., para acrecentar el vocabulario y la cultura general. Se recomendó especialmente la lectura para desarrollar la conversación en general.

2. Un creciente desarrollo en la capacidad de dar retroalimentación, en la expresión de afecto y de comprensión.
3. Serios intentos para el desarrollo de conductas asertivas, tales como:
  - petición de cambio de conducta;
  - expresión de disgusto;
  - oposición asertiva;
  - conductas de autoafirmación.
4. Especialmente en las mujeres (que son mayoría) se aprecia un notable cambio favorable en su aspecto físico, y que comenzó a hacerse evidente cuando los participantes se iniciaron en la conducta de dar refuerzos positivos, haciendo cumplidos cada vez que alguna de las mujeres del grupo ha mejorado su apariencia personal.
5. Por último, los participantes muestran un aumento en sus motivaciones de logro (con la intención de acrecentar su formación profesional). Aunque este aspecto no estaba entre los objetivos del Programa.

## 5. Evaluación y seguimiento

En las entrevistas individuales que se hicieron a los sujetos del entrenamiento, entre tres y seis meses después del

mismo, los logros alcanzados en alrededor del 75 por 100 de los sujetos fueron los siguientes:

1. Una creciente socialización en ambientes nativos (inicio de amistades con españoles).
2. Desarrollo de habilidades de conversación.
3. Serios intentos de solucionar problemas en las conductas de oposición asertivas.
4. Aproximadamente el 80 por 100 manifiesta que ha conseguido expresar la ira de forma más adecuada y el 20 por 100 restante asume que aún siente temor al rechazo si expresa sus emociones negativas.
5. Un aumento en el impulso a la acción para ampliar la red de contactos sociales a través del inicio de relaciones informales con españoles. Al mismo tiempo la mayoría está acudiendo a entrevistas de trabajo que ofrecen empresas, cuando tienen la formación requerida.
6. La apariencia personal es más adecuada en prácticamente todos los sujetos.
7. Se observa una mayor desenvoltura social en la mayoría.
8. Los sujetos que evidenciaban estar deprimidos, que se mostraban muy inseguros, se ven más autoafirmativos. Ellos explicitan que sus estados de ánimo negativos han sido superados en gran parte, y lo atribuyen a que sus circunstancias han cambiado favorablemente en lo que respecta a las relaciones de amistad principalmente.

## CONCLUSIONES

A partir de la síntesis que hemos hecho de los contenidos recurrentes en los grupos, podemos concluir lo siguiente:

- 1.º Si la autoestima —definida como el grado de aprecio que la persona se tiene a sí misma, o la imagen

que tiene de sí misma— es uno de los factores más relevantes en la competencia social en general, estando en la base de la asertividad, y es uno de los déficits más frecuentes en los sujetos de la muestra, habría que dilucidar los efectos que tiene la condición de emigrado en este aspecto y cómo estaría afectando a su integración psicosocial.

Por ahora sólo consideraremos algunas variables que estarían interviniendo en la disminución de la baja autoestima:

- En algunos casos la imagen disminuida de sí mismo está en la estructura de la personalidad y no es consecuencia de la situación del emigrado. Cuando es así lo recomendable sería darle apoyo psicoterapéutico, ya sea individual o grupal.
- Pero en la mayoría de los casos la autoestima está disminuida a consecuencia de los siguientes factores, entre otros:
  - El rol desempeñado en el trabajo cuando está muy por debajo de la formación de los sujetos.
  - La autoestima cultural, que se origina en la escala de valores de la persona en sí y del grupo socio-cultural a que pertenece; y depende también del efecto que produce en la persona el hecho de provenir —en la mayoría de los casos— de países que aquí se consideran despectivamente como «tercermundistas».
  - El fracaso reiterado en los intentos de trabajar según su cualificación profesional —por más que se les homologuen los títulos y obtengan permisos de trabajo—, fracaso que puede llegar a transformarse en «desesperanza aprendida» sobre todo si toman conciencia del alto índice de desempleo que hay entre los propios nativos.

- La pérdida del estatus que tenían en el país de origen: la mayoría pertenece a la clase media baja (no olvidar que el nivel de ingresos económicos es sólo uno de los factores a tener en cuenta para determinar la clase social y el estatus: son más decisivos el nivel de educación del sujeto, de su padre y la ocupación de este último, cuando el sujeto es muy joven). La disminución de estatus afectaría también a su identidad y especialmente a sus relaciones humanas, pues le es más difícil acceder a sus pares. La pérdida de estatus se origina en el rol laboral desempeñado: la mayoría de las mujeres se desempeña en el servicio doméstico y los hombres como obreros y, en su mayor parte, ni siquiera como obreros cualificados.

2.º El duelo de separación no resuelto al parecer es más evidente en las mujeres, sobre todo en las solteras o sin pareja, probablemente porque han estado más apegadas a su familia. También depende del umbral de sensibilidad. En un artículo de la misma autora se señalan los factores de personalidad más relevantes que inciden en la integración psicosocial de la mujer emigrante —y que también pueden aplicarse a los hombres—, de los cuales citamos algunos: «... un nivel suficiente de estabilidad emocional, autoestima de media a alta, tolerancia a la frustración, tolerancia a la separación de los seres queridos, capacidad de afrontar situaciones nuevas, motivación de logro, desarrollo suficiente de habilidades sociales básicas...». El duelo de separación, en todo caso, podrá resolverse más fácilmente si el emigrado logra establecer relaciones afectivas satisfactorias, profundas y estables en el nuevo entorno.

— Llama la atención también la frecuencia con que aparece en los grupos el hecho de que las

relaciones de amistad con compatriotas tienden a ser conflictivas. En muchos casos, a primera vista pareciera ser que hay una relación de «amor-odio». Especialmente en las mujeres se observa la tendencia a involucrarse en relaciones de gran dependencia emocional e insatisfactorias, conflictivas. En un primer análisis creemos que se debe a que son amistades buscadas quizá inconscientemente como sustitutos simbólicos de las figuras más significativas que se dejaron atrás; no hay realmente valores, afinidades, intereses y muchas veces ni siquiera hábitos de vida, ni costumbres, ni estilos de comunicación similares: lo que les une es el hecho de ser compatriotas.

- El interés por alcanzar metas profesionales a corto o medio plazo surgió, sobre todo en los últimos grupos, como una vía de solución más cercana en un principio para salir del círculo vicioso que se produce por todo lo enunciado anteriormente. Se concluyó que el hecho de acceder a estudios de especialización (universitaria o técnica) o terminar estudios inconclusos no sólo les daría mayores oportunidades para competir en el mercado laboral sino que les permitiría relacionarse con personas con las que compartirían intereses, valores y otras afinidades; además de facilitarles movilidad social; y les satisfecería necesidades tales como las de afiliación y de pertenencia.

Como es difícil perseverar en los factores que sustentan la motivación de logro, la misma autora elaboró otro proyecto: «Desarrollo de la Motivación de Logro y Orientación Profesional», que fue financiado por el Fondo Social Europeo y el Ministerio de Asuntos Sociales, para ser aplicado también en la Fundación CIPIE. El Programa se realizó durante dos años consecutivos: en 1996 y 1997, y asistieron

a los grupos una media de ochenta sujetos, la mayoría latinoamericanos y algunos de Europa del Este.

En las entrevistas de seguimiento del Programa de Entrenamiento en HH.SS. se observó que los sujetos que más habían desarrollado determinadas competencias sociales y en los que se apreció un aumento en su grado de autoestima eran los que estaban asistiendo regularmente a una institución académica (y, por supuesto, los que estaban por fin ejerciendo su profesión, sólo tres), a pesar de seguir ganándose el sustento en los mismos trabajos.

El desarrollo de las HH.SS. es un proceso continuo, que en sí mismo no se logra con un entrenamiento. Este da pautas de acción simplemente, impulsa y orienta a los sujetos para que logren una mayor competencia social en determinadas circunstancias y según sus objetivos, a través de la práctica en el entorno y a una autoevaluación continua. Mientras más variados sean los ambientes sociales a los que acceda el sujeto —y más adecuados sean los modelos que pueda observar—, mientras más desarrolle las capacidades de percepción social y autoevaluación, más posibilidades tendrá de alcanzar competencias sociales a través de las cuales podrá tener una vida satisfactoria en todos los aspectos.

## BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA

- ARGYLE, Michael (1990): *The Psychology of Interpersonal Behaviour*, Penguin Books Ltd., London.
- ARGYLE, M.; FURHAM, A., y GRAHAM, J. A. (1981): *Social Situations*, Cambridge University Press, Cambridge.
- BANDURA, Albert (1987): «Pensamiento y Acción», *Fundamentos Sociales*, Ediciones Martínez Roca, S.A., Barcelona.
- BANDURA, A. (1977): *Social Learning Theory*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- CABALLO, Vicente E. (1987): *Teoría, Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*, Editorial Promolibro, Valencia.

- FURNHAM, A. (1979): «Assertiveness in three cultures: Multidimensionality and cultural differences», *Journal of Clinical Psychology*, 35, 522-527.
- GALASSI, J. P.; GALASSI, M. D., y VEDDER, M. J. (1981): «Perspectives on Assertion as a Social Skills Model», en J. D. WINE y M. D. SMYE (eds.), *Social Competence*, New York, Guilford Press.
- L'ABATE, Luciano, y MICHAEL MILAN (1985): «Handbook of Social Skills», *Training and Research*, Ed. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- WILLIAMS, J. M. G. (1986): «Social skills training and depression», en C. R. HOLLING y P. TROWER: *Handbook of Social Skills Training and Research*, New York, John Wiley.
- ZIGLER, E., y PHILLIPS, L. (1962): «Social competence and the process reactive distinction in psychopathology», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65, 215-222.