



Grado en Psicología

Trabajo Fin de Grado

Curso 2016/2017

Convocatoria diciembre

**Modalidad:** Propuesta de Intervención

**Título:** Diseño de un programa de asesoramiento-orientación laboral a desempleados en riesgo de exclusión social

**Autor:** Fatima Bendjeriou Sedjerari

**Tutor:** Fermín Antonio Martínez Zaragoza

Elche a 19 de diciembre de 2017

# ÍNDICE

<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>6</b>
3.1. Objetivos específicos.....	6
<b>4. DESCRIPCIÓN DE INVESTIGACIÓN/INTERVENCIÓN.....</b>	<b>6</b>
4.1. Evaluación de necesidades.....	7
4.2. Aspectos cuantitativos y cualitativos.....	7
4.3. Participantes.....	8
4.4. Localización física.....	8
4.5. Temporalización.....	8
4.6. Justificación de la intervención.....	9
4.7. Justificación teórica.....	9
4.8. Diseño de la evaluación y resultados esperados.....	10
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y SESIONES.....</b>	<b>11</b>
5.1. Diseño de la intervención.....	13
Sesión 1.....	13
Sesión 2.....	14
Sesión 3.....	16
Sesión 4.....	18
Sesión 5.....	19
Sesión 6.....	22
Sesión 7,8,9.....	23
<b>6. RESULTADOS ESPERADOS Y LIMITACIONES.....</b>	<b>24</b>
FIGURA 1.....	25
FIGURA 2.....	26
FIGURA 2.....	26
<b>7. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>28</b>
ANEXO I.....	30
ANEXO II.....	31
ANEXO III.....	32
ANEXO IV.....	33
ANEXO V.....	34

## 1. RESUMEN

El desempleo supone un factor de vulnerabilidad para las personas de mediana edad, ya que supone un componente esencial para la vida y les puede afectar gravemente en su salud. El objetivo de esta intervención es poder orientar e instruir a las personas desempleadas en riesgo de exclusión social para la inserción laboral. Se seleccionará a 12 personas con edades comprendidas entre 30 y 50 años para el grupo experimental y otras 12 para el grupo de control en lista de espera. Se llevará a cabo el programa a lo largo de un mes y medio con seis sesiones en donde se trabajará las habilidades de comunicación, la imagen personal y la preparación para una entrevista de trabajo. Se realizará una medición con el test "Canales Comunicativos Dominantes" (CANCODO) donde se espera unos resultados de mejora en las variables *visual*, *kinestesia* y *auditiva*. A partir de esta intervención este colectivo de personas habrá adquirido las habilidades necesarias para afrontar una entrevista de trabajo con éxito y pueda proyectar una buena imagen de sí mismos en un proceso de selección de personal.

**Palabras claves:** desempleados, riesgo de exclusión social, imagen personal, habilidades de comunicación.



## 2. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de empleo es un factor estresante para la persona que está en situación de desempleo, sobre todo si no se tiene las habilidades necesarias para poder afrontarlo (Fagin, 1987).

El trabajo es un componente esencial para la vida, ya que forma parte de nuestra identidad y desarrollo personal. Lo utilizamos como una fuente de relaciones fuera del núcleo familiar; nos aporta variedad de temas para compartir con los miembros de la familia y el entorno social; nos brinda una oportunidad para desarrollar nuestras habilidades y creatividad. Así pues, nos estructura nuestro tiempo psicológico y nuestro sentido de la utilidad. Además, de proporcionarnos sentido de la pertenencia y aporte económico para nuestra supervivencia (Fagin, 1987).

Warr (1987 citado en Del Pozo, Ruíz, Pardo y San Martín, 2002) detectó que el desempleo es un factor de riesgo para la salud de los individuos afectando más a la población de mediana edad que a los jóvenes. Además, si la pérdida de trabajo es de manera brusca afecta rápidamente a la salud mental de la persona, ya que se queda sin aportes psicosociales como son la seguridad física, la disponibilidad económica, la posición social, la organización y planificación del futuro.

Según diferentes estudios afirman que los desempleados empeoran su salud mental entre los siete y doce meses tras el despido o abandono de trabajo, y mejora levemente en periodos más largos de desempleo, debido a que la persona se adapta a su nueva situación (Del pozo, et al. 2002).

La falta de empleo es un factor que afecta en varias dimensiones a la persona, porque la limita para realizar su desarrollo personal y profesional. Por lo general el desempleo supone la pérdida de la autoeficacia afectando a la personalidad de los individuos, viéndose afectada entre otras la autoestima y la desmotivación hacia el futuro, se encuentra en una situación de indefensión general para afrontar el desempleo y la búsqueda de éste "profecía autocumplida" (Espluga et al. 2004).

Según Guarino y Sojo, (2009) realizaron una investigación sobre la importancia que tiene el apoyo social percibido en los desempleados, siendo ésta una variable amortiguadora ante la experiencia de estrés de estos individuos. Se observó, que los desempleados de mayor edad perciben tener menor apoyo de su entorno, este debilitamiento de las redes de

soporte social, puede ser una condición que determina el deterioro en estos individuos en cuanto a su salud general y su funcionamiento social. Kulik (2001 citado en Guarino, Sojo, 2009) en uno de sus estudios reveló que las personas entre los 36 y 52 años presentan un mayor impacto en su salud que en los más jóvenes.

Esto puede ser debido a que los individuos de mediana edad 35 a 50, están en un momento de sus vidas más productivo, tienen que mantener la familia, criar hijos y sentirse útiles en la sociedad. Los más jóvenes no tienen estas responsabilidades, ni tampoco la presión social para adquirirlas (Guarino y Sojo, 2009).

En la actualidad existen varios modelos de adiestramiento a la hora de la búsqueda de empleo que ayudan a las personas desempleadas a mejorar sus habilidades y destrezas, por ejemplo el modelo Job-clubs, que se utiliza en estados Unidos y Europa, para mejorar principalmente las habilidades de auto presentación y la búsqueda de soluciones a los problemas de forma rápida y eficaz. Según los autores Feather y Barber (1983 citado en Aramburu, 2003) afirman que también es importante en estos modelos el desarrollo de expectativa de control. Otros autores como Vinokur, Van Ryn, Gramlich y Price, (1991 citado en Aramburu, 2003) dicen que además de lo anterior también es de gran importancia la autoeficacia, la actitud ante la búsqueda activa de empleo.

Diferentes estudios de la psicología cognitiva conductual sugieren que el aprendizaje es una herramienta esencial a la hora de la búsqueda de empleo, permite desarrollar nuestra destrezas, habilidades y actitudes frente al trabajo (Aramburu, 2003).

Es relevante el entrenamiento en las habilidades prácticas de los desempleados para una buena preparación a la hora de realizar una entrevista de trabajo. Este proceso realiza un efecto de una socialización anticipada, que permite a la persona llevar a cabo una entrevista de trabajo con éxito, ya que va preparado y entrenado para poder afrontar la situación (Aramburu, 2003).

Respecto a las habilidades las más importantes a la hora de buscar trabajo son las habilidades de comunicación. Éstas no están compuestas solo de la comunicación verbal, sino que existen más formas de comunicar como la paralingüística y la comunicación no verbal. Somos primordialmente seres sociables y estamos constantemente comunicando, debemos aprender a manejar las diferentes técnicas de comunicación. Se produce una comunicación eficaz cuando el receptor recibe el mensaje del emisor y lo interpreta de la forma que éste pretende transmitir (Roca, 2014).

Además de aprender las técnicas de las habilidades de comunicación es relevante cuidar la imagen personal. A través de ella transmitimos información a los demás sobre nuestra persona y esto produce que los individuos nos etiqueten y clasifiquen de un modo u otro, sobre todo en la primera impresión como puede ser en una entrevista de trabajo. La imagen que solemos proyectar puede o no ajustarse a lo que realmente somos o queremos transmitir.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general del trabajo es orientar e instruir a las personas desempleadas que se encuentran en riesgo de exclusión social, para la búsqueda de empleo y la realización de una entrevista de trabajo.

#### **3. 1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fomentar el autocuidado y la imagen personal para tener mejor presencia ante una entrevista de trabajo.
- Aumentar el conocimiento sobre las habilidades de comunicación en los desempleados.
- Adquirir estrategias de comunicación y comportamiento para desenvolverse de forma adecuada en una entrevista de trabajo.

### **4. DESCRIPCIÓN DE INVESTIGACIÓN / INTERVENCIÓN**

A través de la siguiente intervención se llevará a cabo una medición mediante la evaluación del test "Canales Comunicativos Dominantes" (CANCODO) con un diseño experimental aleatorizado formado por 12 personas en comparación con otro grupo equivalente en lista de espera con la finalidad de averiguar la eficacia de la intervención realizada en este programa de "Asesoramiento-Orientación Laboral a Desempleados en Riesgo de Exclusión Social".

#### **4.1. EVALUACIÓN DE NECESIDADES**

Es relevante intervenir en los usuarios de Cáritas, visto que son vulnerables al riesgo y/o exclusión social. Por eso es de gran importancia que se incorporen al mundo laboral, esto supondrá una fuente de satisfacción e integración en la sociedad con la finalidad de que puedan llevar una vida digna y sin dependencia.

Este colectivo de personas suele presentar problemas reales a la hora de buscar trabajo, por lo que les rechazan debido a la situación que presentan, les atribuyen estereotipos y los etiquetan sin dar ningún tipo de oportunidad en el mundo laboral para su integración. Se debe realizar una intervención englobando su aspecto físico, como la higiene, la presencia, la vestimenta, el comportamiento y la comunicación.

#### **4.2. ASPECTOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS**

En cuanto a los datos cuantitativos, en la memoria de Cáritas del 2016 consta que han atendido en el centro de acogida de personas sin hogar a 556 personas de los cuales 485 son hombres y 71 mujeres, solo el 15% son personas menores de 30 años, un 30% comprenden edades entre 40 y 49 años y el 44% son mayores de 50 años (Cáritas, 2016).

De las personas anteriormente mencionadas al menos 60 de ellas tienen ingresos como son las pensiones contributivas o no contributivas, rentas mínimas y prestaciones de desempleo. En todos los casos no es suficiente para sobre vivir de una forma digna, el resto de los/as usuarios/as o bien no cuentan con ningún tipo de ingresos o bien realizan trabajos esporádicos en la economía sumergida, principalmente debido a su poca formación y nula oportunidad laboral (Cáritas, 2016).

Cualitativamente, este colectivo de personas acude al centro de Cáritas, al encontrarse sin ningún tipo de apoyo social y familiar, con problemas graves de adicciones y de salud, sin hogar y desempleados. Esto conlleva a una circunstancias de riesgo vital para la supervivencia de estos individuos (Cáritas, 2016).

A pesar de mejorar su situación tras la recuperación y haber recibido diferentes tratamientos de forma multidisciplinar para la mejora de los problemas presentados por estos individuos, siguen presentando dificultades a la hora de encontrar trabajo (Cáritas, 2016).

### **4.3. Participantes**

Esta intervención va dirigida a usuarios que estén desempleadas y que habitan actualmente en el centro de acogida de Cáritas de Elche. Se seleccionará a 12 personas para el grupo experimental con edades comprendidas entre 30 y 50 años y que se encuentren en condiciones de poder incorporarse a un puesto de trabajo, además se utilizará un grupo control formado por 12 personas que están en lista de espera con la finalidad de realizar una comparación con el grupo experimental.

En este centro la mayoría de las personas se encuentran con limitaciones personales y condiciones desfavorables de salud, por lo que no están en condiciones para trabajar, por esta razón se realizará una selección de personal.

Este proceso de selección se centra principalmente en los datos ofrecidos por Cáritas en su memoria 2016, que afirma que la mayoría de las personas atendidas en el centro de acogida sin hogar presentan una situación de desempleo. Además, se ha tenido en cuenta que en muchos casos los problemas son multifactoriales, un 40% presenta problemas de consumo y adicciones, un 30% presentan problemas relacionados con la salud mental o física. Por este motivo, se basará la selección del personal principalmente en los individuos que se encuentren rehabilitados y en situación de poder incorporarse al mundo laboral (Cáritas, 2016).

### **4.4. Localización física**

La propuesta de intervención se llevará a cabo en una de las salas acondicionadas para impartir cursos en el centro social de Cáritas, ubicada en la calle Cause, número 6 CP. 03206 Elche-Alicante. En el barrio de Carrús.

### **4.5. Temporalización**

El presente programa se realizará en el año 2018 a lo largo de los meses de marzo y abril. Según la encuesta realizada de empleo en la comunidad Valenciana (2017- Informe del Mercado de Trabajo de Valencia Datos 2016, p. 37) afirma que en la temporada de primavera y verano aumenta el empleo de forma considerada en la costa mediterránea, esto genera más puestos de trabajo en el sector de hostelería y comercio. Por esta razón se cree que es una gran oportunidad para los desempleados del centro de Cáritas, debido a que muchos de ellos constan que tienen formación y experiencia en este sector, ya que en el propio centro social de Cáritas les imparten estos cursos (Cáritas, 2016).

A partir del día 6 de marzo hasta el día 10 de abril del 2018, se trabajará los martes, una hora y media en la primera sesión y dos horas en el resto de sesiones. Posteriormente se realizará 3 sesiones de seguimiento. Una a los 3 meses, otra a los 6 meses y una última al año.

#### **4.6. Justificación de la intervención**

La imagen que los demás se forman de nosotros, a partir de una primera impresión, es la que generalmente perdura y es la que nos abre o nos cierra las puertas hacia nuevas oportunidades. Así se ha confirmado en diferentes estudios sobre las expectativas de éxito y fracaso, según las características físicas que presentamos nos valorarán y nos atribuirán ciertos roles relacionados con la profesión laboral (Solano-Gómez y Smith-Castro, 2017).

La imagen personal es la portada de un currículum profesional a la hora de realizar una entrevista "según nos ven, nos tratarán". Es tan importante que incluso en todas las solicitudes de empleo se exige una fotografía para valorar al candidato. La apariencia física y otros factores por ejemplo la edad, el sexo, etnia, etc. Son categorías sociales que influyen a la hora de realizar una elección, según para que puesto de trabajo se haga la elección de personal, puede ser la razón o la causa de la discriminación laboral (Izquierdo, 2008).

Por estas razones se piensa que es muy importante trabajar con los usuarios de Cáritas la imagen personal, empezando con lo más básico como es la higiene personal, hasta el tema de las habilidades de comunicación. Teniendo en cuenta que los beneficiarios de este programa vienen de un colectivo en riesgo y/o exclusión social, con un deterioro considerable de conductas de autocuidado y habilidades de comunicación.

#### **4.7. Justificación teórica**

Tras consultar diferentes fuentes para averiguar qué programas se han llevado a cabo respecto al tema de asesoramiento de imagen personal y habilidades de comunicación para orientar y asesorar en la búsqueda de empleo a las personas con riesgo y/o exclusión social, no se ha podido encontrar un programa que englobe lo dicho anteriormente.

Se han llevado a cabo sin embargo programas para asesorar a la persona en su imagen y autocuidado para optar a un puesto de trabajo, como el elaborado por Marianela Lacayo (2012). Presenta un método para mejorar la imagen personal, lenguaje gestual y

comunicación oral. Ofreciendo pautas tanto de autocuidado como de asesoramiento a la hora de vestir, comportarse, comunicar, con la finalidad de que las personas aprendan a ser autosuficientes ante una entrevista y tengan éxito en el mundo laboral, ya que según ella la imagen influye (Lacayo, 2012).

En el centro de formación "aula empresa formación" se lleva a cabo un taller de habilidades de comunicación en la entrevista de trabajo. Se trata de un programa mediante el cual se trabaja las habilidades de comunicar con seguridad y autoconfianza, comunicación no verbal, captar y mantener el interés, convencer, persuadir y conmovir. Dicho taller va dirigido a empleados inactivos, en paro o en busca del primer empleo y tiene una duración intensiva de seis horas (Aula empresa formación, "s. f.").

En cuanto a las habilidades de comunicación se ha llevado a cabo un programa por la asociación Jaén Acoge en el año 2012, impartido por Encarna Montiel Martos. Se trata de un taller de habilidades para la búsqueda activa de empleo, en el cual desarrolla una propuesta donde recoge todos los puntos importantes y a tener en cuenta para llevar a cabo una entrevista de trabajo y la búsqueda activa de empleo. En dicho programa trata las habilidades de comunicación verbal, comunicación no verbal y las preguntas frecuentes que se realizan en una entrevista de trabajo (Montiel, 2012).

#### **4.8. Diseño de la evaluación y resultados esperados**

Apoyándonos de investigaciones anteriores creemos que podemos obtener resultados similares al cuestionario que se va a utilizar para la evaluación pre, post y seguimiento del programa de "Asesoramiento-Orientación Laboral a Desempleados en Riesgo de Exclusión Social".

Este cuestionario denominado "*Canales Comunicativos Dominantes*" (CANCODO) consta de 60 ítems repartidos en tres canales de comunicación dominante de los cuales son: *Visual* 20 ítems, *auditivo* 20 ítems y *kinestésia* 20 ítems. Las respuestas se recogen en una escala que oscila de uno a cinco puntos, siendo el uno nada identificado y el cinco completamente identificado. Con respecto a su fiabilidad y validez, los resultados reflejan que posee unas óptimas propiedades psicométricas con un alpha de Cronbach en todas sus escalas superior a 0,92 (Hernández-Mendoza, Fernández de Motta y Raimundi, 2017).

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación del cuestionario CANCODO, consta que el 61.13% de la varianza total en la escala visual; mide la "*Imagen y apariencia*"

que representa el procesamiento visual basado en la estética, en las artes visuales y en la apariencia externa de las personas y del entorno. También mide la *aprehensión gráfica* por agrupar la información visual que llega a través de la escritura (Hernández-Mendoza et al. 2017).

Con respecto a la varianza total de la escala auditiva, se ha obtenido una puntuación de 57.87%, en la cual se mide la *escucha interna y externa* como es el dialogo interno y el gusto por la audición musical y/o sonidos. También mide la *información auditiva* como la preferencia por la información recibida auditivamente a través de las noticias, explicaciones y conversaciones. Por último, mide el *gusto por la expresión oral* que consiste en la satisfacción por hablar. En cuanto a la escala *kinestésica*, se ha obtenido una puntuación de 58.18% de la varianza total que mide la *percepción interna y táctil*, además de la *percepción espacial* y de *movimiento* (Hernández-Mendoza et al. 2017).

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y SESIONES

Debido al problema que presentan los usuarios en riesgo y/o exclusión social a la hora de encontrar empleo, se propone un programa de intervención dirigido a adultos de edad comprendida entre los 30 y 50 años. Se realizará los meses de marzo y abril en la sala proporcionada en el centro de Cáritas. Será dirigido por un profesional, que se encargará de impartir el programa ofrecido a los beneficiarios que residen en el centro de acogida de personas sin hogar. Se les pasará con antelación una solicitud de inscripción para que la complementen con sus datos personales y de esta forma pueden participar en el programa (ver anexo 1).

Este programa consta de 6 sesiones con una duración de una hora y media en la primera sesión y dos horas en el resto de sesiones, en las cuales se trabajará diferentes objetivos específicos mediante talleres y actividades. Para la evaluación de la eficacia del programa realizado se pasará un pre-test y post-test CANCODO. Se llevará a cabo un seguimiento de evaluación a los tres meses, otro a los seis y otro al año.

SESIONES	OBJETIVOS
<p><b>Sesión 1 "Bienvenida"</b></p> <p>Presentación del taller y pasada del pre-test CANCODO.</p>	<p>Informar a los participantes del desarrollo del programa y el contenido de las sesiones.</p>
<p><b>Sesión 2 y 3 "Como te ven te tratan"</b></p> <p>Asesoramiento en la higiene personal, estética y peluquería.</p> <p>Vestuario y complementos.</p>	<p>Fomentar el autocuidado y la imagen personal para tener mejor presencia ante una entrevista de trabajo.</p>
<p><b>Sesión 4 "No podemos no comunicar"</b></p> <p>Habilidades en la comunicación.</p>	<p>Aumentar el conocimiento sobre las habilidades de comunicación en los desempleados.</p>
<p><b>Sesión 5 "No podemos no comunicar"</b></p> <p>Estrategias en la comunicación para una entrevista de trabajo.</p>	<p>Adquirir estrategias de comunicación y comportamiento para desenvolverse de forma adecuada en una entrevista de trabajo.</p>
<p><b>Sesión 6 "La primera Impresión es importante"</b></p> <p>Simular una presentación ante una entrevista.</p> <p>Despedida y pase del pos-test CANCODO.</p>	<p>Practicar las habilidades aprendidas a lo largo de las sesiones anteriores.</p>

## 5.1. Diseño de la intervención

### Sesión 1 "Bienvenida"

El objetivo de esta sesión es la de informar a los participantes del desarrollo del programa y el contenido de las sesiones.

#### Desarrollo de la sesión

Día: Martes, 6 de marzo del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:00 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil y proyector, aula acondicionada con asientos y mesas, folios, bolígrafos y pre-test CANCODO.

#### Descripción de la actividad

La psicóloga dará comienzo al programa dando la bienvenida a los participantes, se hará una presentación mutuamente para que se conozcan entre ellos, aunque la mayoría ya se conocen por que conviven juntos en el centro de acogida de Cáritas. A parte de presentarse se les pedirá que comenten su situación actual en relación con el empleo, se les realizará las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue tu último empleo?
- ¿Cómo lograste el empleo?-¿Qué medios has utilizado?
- ¿Has tenido que realizar alguna entrevista de trabajo?- ¿Cómo fue la experiencia?-Si te han llamado de nuevo-¿Por qué causa crees que fue?-Si no te han llamado-¿Por qué causa crees que ha sido?
- Comenta cuál es tu situación actual y a qué crees que se debe.
- ¿Estás buscando trabajo actualmente?-¿Mediante qué medios?-¿En qué sectores?

Una vez realizadas las preguntas y contestadas por los participantes, la psicóloga explicará brevemente la importancia que tiene una entrevista a la hora de buscar empleo, ya que según lo bien que se efectúe una entrevista en un proceso de selección, se puede conseguir un puesto de trabajo o no.

En una entrevista, el entrevistador no solo se limita a valorar el currículum siendo este de gran importancia, ya que se refleja en él la experiencia profesional y laboral, sino también evalúa otros aspectos del candidato como es la imagen personal, la comunicación y la presencia de la persona. Por este motivo a lo largo de este programa se trabajará estos aspectos de la entrevista de trabajo, desde que os llamen por teléfono como utilizar la comunicación a vuestro favor para contestar a la llamada hasta que acudáis a la entrevista y se finalice.

Seguidamente la psicóloga, presentará el índice del programa con los objetivos específicos de cada sesión (ver anexo 2) y explicará brevemente el contenido que se va a trabajar en cada una de ellas, con la intención de ubicar a los participantes de lo que realizarán a lo largo del mes y medio del programa. Además de proporcionarles una idea de cómo se van a desarrollar los talleres en cada sesión con la finalidad de lograr motivar al personal para que asista y participe de forma activa en las actividades propuestas por la psicóloga.

Una vez finalizada la descripción de cada sesión, se preguntará a los participantes si tienen alguna pregunta con respecto a lo expuesto para resolverlas, se les agradecerá la asistencia y se les invitará a que participen en la próxima sesión.

## **Sesión 2 "Como te ven te tratan"**

### **Objetivo específicos**

Fomentar el autocuidado y la imagen personal para tener mejor presencia ante una entrevista de trabajo.

### **Desarrollo de la sesión**

Día: Martes, 13 de marzo del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil y proyector, aula amplia acondicionada con asientos, mesas, folios, bolígrafos, enchufes para las máquinas de afeitar o secador, productos de higiene diarios para el autocuidado.

## **Descripción de la actividad**

Esta sesión se realizará en dos partes, la primera será teórica, tendrá una duración de una hora aproximadamente, en la segunda se llevará a cabo la práctica, con una duración aproximadamente de una hora.

La psicóloga expondrá la importancia del autocuidado y como efectuar una higiene personal adecuada enfocándolo al tema de la salud, ya que los participantes son personas en situación de riesgo en exclusión social y tienen especial sensibilidad a este tema, debido a que algunos de los participantes vienen de una situación muy dura, la de vivir en la calle y ser etiquetados como personas dejadas, abandonas y con poca higiene personal.

Por este motivo, se llevará a cabo este tema de una forma muy sutil, para que los/as usuarios/as no se sientan ofendidos sino más bien partícipes de un intercambio de información sobre la higiene personal entre todos los componentes que participan en el taller. El siguiente intercambio de información se llevara a cabo mediante una actividad de preguntas y respuestas que realizarán los propios participantes, a partir de estas respuestas se encargará la psicóloga de complementar la información dada sobre cómo realizar una higiene personal adecuada, en especial a la hora de acudir a una entrevista de trabajo.

Primero se les preguntará, qué productos de higiene suelen usar diariamente, segundo si los mismos productos los utilizan tanto para el invierno como para el verano y por último si tienen algunos trucos a la hora de mantener la higiene personal. Se les preguntará tanto a las mujeres como a los hombres, ya que hay algunos productos que son exclusivos para cada sexo. Según en la marcha de la actividad irán surgiendo diferentes preguntas y temas a tratar del interés de los participantes, como puede ser el ejercicio físico para una mejora de la salud, la higiene en las relaciones sexuales, etc. Todas estas cuestiones se irán tratando y resolviendo con la opinión de cada participante junto con la profesional.

Al finalizar con la tertulia sobre la higiene y romper un poco el hielo sobre este tema tan delicado para los participantes, la psicóloga procederá a dar algunas pautas de higiene personal para acudir a una entrevista de trabajo. Además, les facilitará estas pautas en un folio para que se lo lleven con ellos como recordatorio (ver anexo 3).

Una vez terminada la parte teórica se procederá a realizar la parte práctica, en la cual la psicóloga habrá invitado a un profesional de la estética y la peluquería. Para realizar esta

parte es necesario que se ofrezcan de forma voluntaria las personas participantes en este taller, ya que les harán un cambio de imagen en cuanto a su estética y peluquería.

El profesional encargado de esta parte del taller, les irá mostrando cómo se tienen que afeitar de forma adecuada y cómo se deben peinar, además de cuidar de su cabello. Mientras realizan la práctica a la vez les va indicando trucos que pueden realizar ellos mismos sin la necesidad de gastos excesivos.

Una vez finalizada la práctica y se vea el cambio de imagen de los asistentes que se ofrecieron de voluntarios, se propondrá que en la próxima sesión deberán acudir todos los participantes del programa bien afeitados y peinados con el objetivo de poner en práctica lo aprendido. Se aclararán todas las dudas y/o preguntas que surjan.

Antes de finalizar la sesión, se les pedirá la talla de su vestimenta (pantalones, camisa, vestido y zapatos) se anotará en una hoja el nombre de cada uno de ellos junto con sus tallas, y se les explicará que es necesario para poder llevar a cabo la próxima sesión.

Se agradecerá a todos por su participación y asistencia finalizando la sesión.

### **Sesión 3 "Como te ven te tratan"**

#### **Objetivo específicos**

Fomentar el autocuidado y la imagen personal para tener mejor presencia ante una entrevista de trabajo.

#### **Desarrollo de la sesión**

Día: Martes, 20 de marzo del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil y proyector, aula amplia acondicionada con asientos, mesas, folios, bolígrafos, vestimenta y complementos.

## Descripción de la actividad

En Cáritas existe un almacén de ropa en el cual se guarda y se clasifica las prendas que normalmente donan las personas que quieren colaborar con esta identidad. A los/as usuarios/as de Cáritas se les entrega unos vales para que puedan retirar prendas de ropa del almacén. La psicóloga días antes de comenzar esta sesión, tendrá que hablar con la persona encargada del puesto del guardarropa, para que la autorice a escoger la vestimenta y complementos adecuados para los participantes del programa, y así se puedan poner estas prendas antes de una supuesta entrevista de trabajo. Una vez autorizada, la psicóloga seleccionará con la ayuda del personal encargado del guardarropa, diferentes prendas de vestir consideradas adecuadas para acudir a una entrevista de trabajo.

Empezará la sesión explicando la importancia que tiene la vestimenta a nivel social y cultural; se refiere a la estética relacionada con la autoestima, el atractivo y las competencias personales. También, se ejerce una presión cultural sobre la figura de la mujer que tiene que ser delgada para mostrar su feminidad y el hombre tiene que tener potencia muscular para mostrar su masculinidad (UPAO, "s. f.").

Seguidamente se expondrá cómo se debe vestir para acudir a un proceso de selección. Según la forma de vestir de cada individuo se puede identificar cómo es esa persona, para vestir con elegancia no es necesario hacer un gasto enorme, simplemente hay que tener un buen gusto, saber combinar el color de la piel, el pelo, los ojos con las prendas de ropa y los complementos. Es esencial a la hora de vestir mostrar un look sencillo, natural y que acompañe a la ocasión (UPAO, "s. f.").

La psicóloga les pedirá a los participantes que comenten que prendas de ropa se pondrían para acudir a buscar trabajo o a una entrevista de empleo. Esta dinámica se llevará a cabo con la finalidad de averiguar que creencias tienen sobre la influencia de la vestimenta y poder corregir las creencias erróneas de cada uno.

A continuación se repartirá una hoja para cada participante con algunos consejos para acertar con la vestimenta a la hora de acudir a una entrevista de trabajo (ver anexo 4). Seguidamente se comentará entre todos los consejos y se procederá a repartir las prendas y complementos recogidos anteriormente por la psicóloga. Tendrán diez minutos para poder probarse la ropa y complementos.

Finalmente se quedarán con las prendas que mejor convine con su imagen general y les favorezca para una futura entrevista laboral.

Se agradecerá la asistencia y colaboración de todos los participantes y habrá finalizado la sesión.

#### **Sesión 4 "No podemos no comunicar"**

##### **Objetivo específicos**

Aumentar el conocimiento sobre las habilidades de comunicación en los desempleados.

##### **Desarrollo de la sesión**

Día: Martes, 27de marzo del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil y proyector, aula amplia acondicionada con asientos, mesas, folios y bolígrafos.

##### **Descripción de la actividad**

En esta sesión con ayuda de diapositivas la psicóloga explicará los diferentes tipos de comunicación como son: la comunicación verbal, la comunicación no verbal, la paralingüística, la proxémica, la kinestesia y la asertividad (ver anexo5).Tras la exposición se comentará brevemente entre todos los participantes, estos estilos de comunicación y si tenían conocimiento de su influencia a la hora de realizar una comunicación eficaz.

Seguidamente se llevará a la práctica los conocimientos adquiridos de lo expuesto anteriormente mediante unas actividades dinámicas propuestas por la profesional.

Para la realización de la actividad de la comunicación verbal, se les ofrecerá a cinco voluntarios de los participantes, que salgan y comenten a sus compañeros su trayectoria laboral, y así el resto de los participantes tienen la tarea de observar si han adquirido algún conocimiento de lo expuesto anteriormente y corregir los errores que observen siempre utilizando una crítica positiva.

Esta misma actividad se utilizará para la comunicación no verbal, la proxémica, la paralingüística, la kinestesia y la asertividad. Con la finalidad de que los participantes puedan aprender de sus propios errores y adquieran conocimientos adecuados para la comunicación.

A continuación se resolverán todas las dudas que surjan, además de aconsejarles que a lo largo de la semana practiquen, realizando una comunicación adecuada teniendo en cuenta lo aprendido.

Esta sesión quedará finalizada mediante el agradecimiento a todos los participantes.

## **Sesión 5 "No podemos no comunicar"**

### **Objetivo específicos**

Adquirir estrategias de comunicación y comportamiento para desenvolverse de forma adecuada en una entrevista de trabajo.

### **Desarrollo de la sesión**

Día: Martes, 3de Abril del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil y proyector, aula amplia acondicionada con asientos, mesas, folios y bolígrafos.

### **Descripción de la actividad**

Siguiendo con la misma dinámica que la sesión anterior vamos a trabajar algunas estrategias de comunicación que nos puede ser de utilidad para una entrevista de trabajo. La psicóloga informará de diez estrategias para mejorar las habilidades de comunicación en un proceso de selección laboral:

**Primer consejo:** Cuidar la comunicación no verbal, la comunicación verbal, la paralingüística, la proxémica y la kinestesia.

- La postura cuando uno/a se sienta en la silla (recta, incorporado, inclinados hacia adelante o atrás, etc.), el saludo inicial (dar la mano con fuerza, de forma suave etc.), la

cordialidad de la conversación, el tono de la voz (agudo, llano, grave etc.), los movimientos (faciales, gestuales, de las manos etc.) (Berjano, Pinazo y Benedito, 1997).

**Segundo consejo:** Prestar atención a la imagen personal, ya que ésta también comunica.

- Siempre ducharse antes de acudir a la entrevista de trabajo, arreglar el pelo con peinados clásicos y que favorezcan a cada rostro, afeitarse o arreglar la barba y el bigote, usar desodorante y perfume que no sean muy fuertes ni echarse mucha cantidad, las uñas de las manos deben estar limpias, en caso de las mujeres usar un maquillaje discreto y natural, llevar puesta una vestimenta acorde a la entrevista, se aconseja el uso de un estilo formal o casual, no suele fallar, la ropa siempre tiene que estar limpia y bien planchada, los complementos se llevarán puestos los más necesarios como un reloj, sortija, o algo muy fino y poco llamativo (Martín, 2003).

**Tercer consejo:** Usar las técnicas de la asertividad.

- Prestar atención a la conversación con el seleccionador, escucharle de forma activa demuestra buena actitud e interés, decir lo que desea, piensa u opina con respeto y sin ser ofensivo (Berjano y Pinazo, 2001).

**Cuarto consejo:** No ser demasiado hablador.

- Los nervios a veces traicionan y sin que uno se dé cuenta puede ir cortando al seleccionador las palabras, no dejarle hablar, etc. todo esto da la sensación de inseguridad de la persona, por lo que puedes ser descartado del proceso de selección (Berjano y Pinazo, 2001).

Del quinto al décimo consejo se ha sacado información de (Martín, 2003).

**Quinto consejo:** No confundir una entrevista laboral como algo familiar y ser cordial.

- Recuerda no estás hablando con tu amigo/a, mantén una distancia adecuada, un trato con respeto y educación.

**Sexto consejo:** Mostrar una actitud positiva.

- Debes estudiarte bien la oferta de trabajo y la función de la empresa o la entidad en la que te están ofreciendo el puesto. Mostrar una actitud positiva es igual que mostrar interés. Además, nunca se debes quejarte ante el entrevistador.

**Séptimo consejo:** Utilizar un lenguaje apropiado.

- Usar un lenguaje formal, nada de palabras fuera de contexto, recuerda que el que tienes en frente te está evaluando y no es tu colega.

**Octavo consejo:** Preparar posibles preguntas de la entrevista para responder de forma adecuada.

- Tener preparado y aprendido bien vuestro currículum y la carta de presentación, prepararse algunas preguntas que tengan posibilidad de que os realicen para saber contestar de forma adecuada.

**Noveno consejo:** Mostrar interés realizando preguntas sobre el puesto de trabajo.

- Siempre es bueno prepararse alguna pregunta para realizar al entrevistador sobre el puesto, ya que es una forma de mostrar tu interés para conseguir el puesto.

**Decimo consejo:** Transmitir confianza y tranquilidad sin parecer desesperado.

- Prestar atención a no realizar comentarios como, me tienes que dar este puesto lo necesito o tengo hijos que alimentar necesito este puesto, etc. No ser arrogantes, ya que eso muestra inseguridad.

Tras estos consejos ofrecidos por la psicóloga se llevará a cabo una práctica por cada consejo dado, con la intención de visualizar las estrategias que se han explicado y corregir cualquier error cometido por los participantes, a la vez se aclarar las dudas que surjan.

Antes de dar por finalizada esta sesión, se les recuerda que para la próxima tienen que asistir al taller cada uno de ellos con su currículum, deben asistir bien vestidos y arreglados. Además, deben repasar todo lo aprendido a lo largo de las sesiones anteriores sobre la comunicación, por la razón, de que se va a simular una entrevista de trabajo, en la cual la psicóloga realizará el papel de una persona de selección de una empresa multinacional que

les ofrecerá una oferta de trabajo de hostelería y ellos serán los participantes de este proceso de selección.

Se agradecerá a los participantes su participación y asistencia dando por finalizada esta sesión.

## **Sesión 6 "La primera impresión es importante"**

### **Desarrollo de la sesión**

Día: Martes, 10 de abril del 2018.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Aula amplia acondicionada con asientos, mesas, folios, bolígrafos y un formulario con posibles preguntas en una entrevista de trabajo y el post-test CANCODO.

### **Descripción de la actividad**

A lo largo de esta sesión se desarrollará una simulación de una entrevista de trabajo, mediante la cual los/as usuarios/as de este programa puedan manifestar y practicar todo lo aprendido anteriormente en cada una de las sesiones.

Para llevar a cabo esta práctica la psicóloga realizará el papel de una persona encargada del departamento de selección de una empresa multinacional que está ofreciendo un puesto de trabajo relacionado con la hostelería, en el cual busca uno/a candidato/a con un perfil específico, que tenga experiencia en este sector, buena imagen y presencia, que sea simpático, ágil, con disponibilidad horaria, facilidad de conversación y resolución de problemas, ya que va a estar en contacto con los clientes.

Todos los participantes serán los candidatos que optarán por este puesto de trabajo, estos tienen que asistir a esta sesión con la indumentaria adecuada, el currículum preparado y aprendido, y una imagen que transmita profesionalidad.

La profesional que simula ser el personal de selección, procederá a llamar uno por uno a todos los candidatos para hacerles la entrevista de trabajo, mientras que el resto de compañeros van tomando nota de los posibles fallos que observen que realiza la persona entrevistada, para posteriormente llevar a cabo una crítica positiva y modificar esos errores.

Los observadores tienen como tarea en este caso, observar las conductas del entrevistado desde que se pone en contacto con la entrevistadora hasta que se finalice. Deben anotar en sus hojas opiniones del candidato como son:

- Su forma de vestir.
- Su forma de arreglarse para la ocasión.
- Las conductas que realiza.
- Su forma de comunicar.
- Lo que transmite en su conjunto en general.
- Si lo contratarían o no para el puesto del trabajo justificando la respuesta.

**Nota:** Estas opiniones siempre tienen que realizarse desde un punto de vista crítico positivo para ayudar a la persona a mejorar sus habilidades.

Una vez finalizada esta actividad, se les pasará el post-test CANCODO recordándoles que posteriormente les tocará volver a realizarlo a los tres meses, a los seis meses y otro al año con la finalidad de evaluar la efectividad del programa.

La psicóloga agradecerá a todos los participantes su asistencia a lo largo del programa y su participación en cada una de las actividades.

### **Sesiones 7, 8 y 9 "Seguimiento"**

Se realizará un seguimiento para contactar con los participantes del "Programa de asesoramiento-orientación laboral a desempleados en riesgo en exclusión social" y averiguar en qué situación se encuentran actualmente.

#### **Desarrollo de la sesiones**

Día: Martes, 10 de julio 2018, 10 de enero 2019, 10 de enero 2020.

Hora: de 9:30 a 11:30 de la mañana.

Lugar: Centro social de Cáritas, Elche-Alicante.

Material: Portátil, post-test CANCODO.

#### **Descripción de las sesiones**

Precedentemente se habrá realizado un comunicado a los/as usuarios/as a través del correo electrónico para recordarles las fechas de las tres sesiones de seguimiento.

Primeramente se hará un recordatorio breve de los temas que se trataron en las sesiones anteriores. En cada una de las sesiones de seguimiento, se irá procesando una serie de preguntas abiertas en grupo y así se podrá averiguar cómo se encuentran en la actualidad, si han logrado realizar alguna entrevista con éxito, etc.

Preguntas abiertas en grupo:

- ¿Cómo estáis?

- ¿Alguno de vosotros ha conseguido un puesto de trabajo?-¿Si lo tuvierais, explicar qué técnicas de habilidades de comunicación empleasteis para realizar la entrevista de trabajo con éxito?

- ¿Cuántas entrevistas de trabajo lleváis realizadas?- ¿En caso de haber presenciado alguna, cómo fue?- comentar que habilidades habéis llevado a cabo para la preparación de vuestra imagen personal y que resultados se han obtenido.

-¿Creéis que domináis más las habilidades de comunicación, una vez realizado el taller?- en caso de negación-¿Cuáles creéis que necesitáis mejorar?

Se irán resolviendo todas las dudas que vayan surgiendo, si algún participante necesita mayor atención que otro, se le planteará de hacer una intervención individualizada en los días que la psicóloga y el individuo acuerden. Seguidamente se procederá al pase del post-test CANCODO así se podrá confirmar si han habido cambios o no desde la última sesión.

Se agradecerá la asistencia y participación finalizando las sesiones.

## **6. Resultados esperados y limitaciones**

Para la evaluación del efecto del tratamiento se va a realizar el pase del pre, post y seguimiento del test CANCODO, tanto para el grupo experimental como para el grupo de control de lista de espera. Basándonos en los resultados obtenidos del test CANCODO expuestos anteriormente estimamos que una vez realizada la intervención el grupo experimental presentará unos resultados con cambios de mejora en las habilidades de

comunicación, *visual, auditiva y kinestesia*. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos en el grupo de control no presenten ninguna mejora en estas habilidades. En cuanto a la ANOVA mixto se realizará una comparación entre grupos (control y experimental) y otra intra sujetos, para averiguar los efectos del tratamiento de la intervención.

Unas de las limitaciones que podemos encontrar a la hora de realizar esta evaluación puede ser la pérdida de muestra a lo largo de las sesiones de seguimiento, puesto que los/as usuarios/as de Cáritas suelen ser personas transeúntes y rara vez permanecen estables en el centro de acogida.

A continuación se expondrá las gráficas con los resultados estimados del pre-test, post-test y seguimiento una a los tres meses, otra a los seis y otra al año de cada factor *visual, auditiva y kinestesia* que se medirá en una escala del 1 al 5, donde 1 representa una puntuación baja del factor en cuestión, y 5 una puntuación alta. Así pues, una puntuación alta en la media del grupo representa un nivel alto en ese factor en concreto.

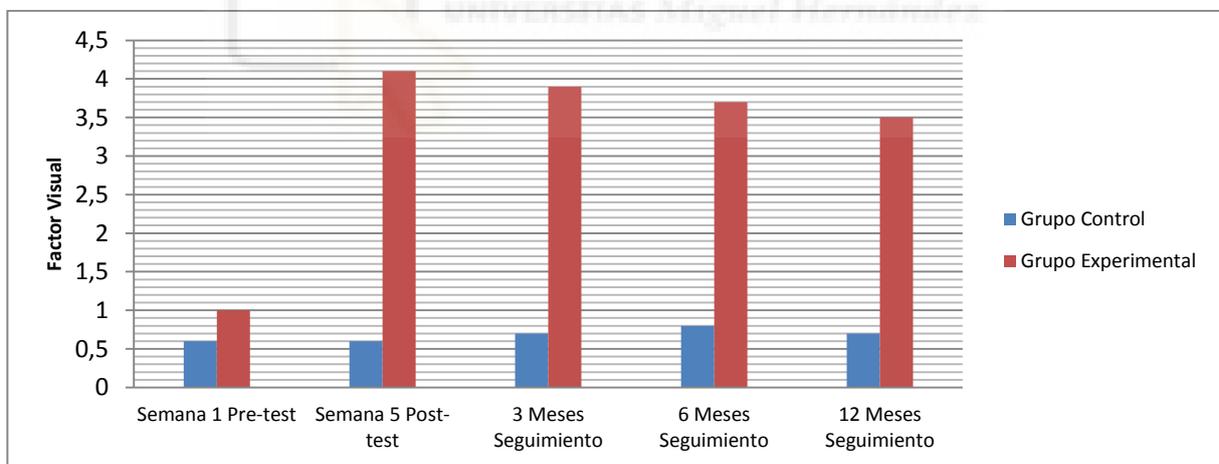


Figura 1. Comparación del efecto del factor visual entre el grupo control y grupo experimental

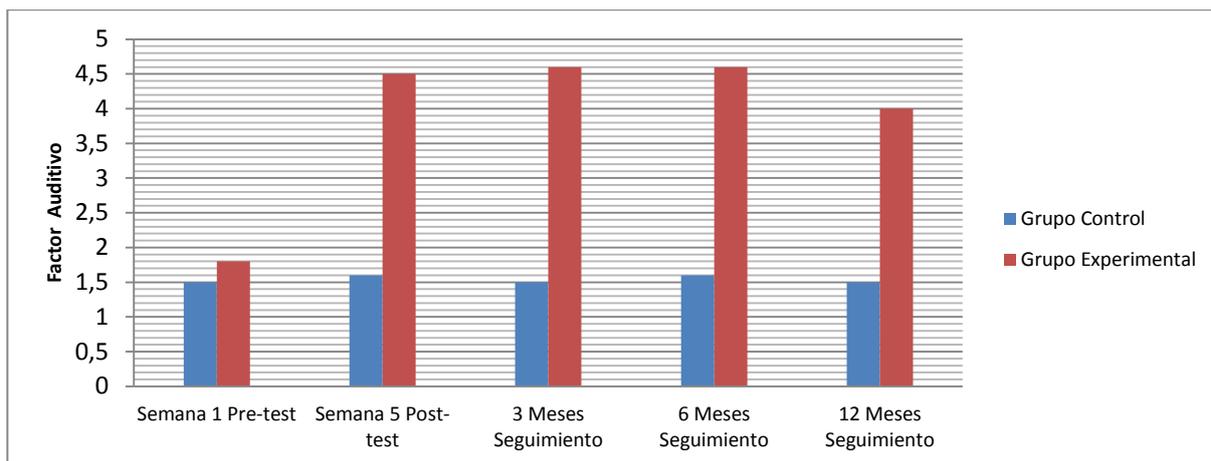


Figura 2. Comparación del efecto del factor auditivo entre el grupo control y grupo experimental

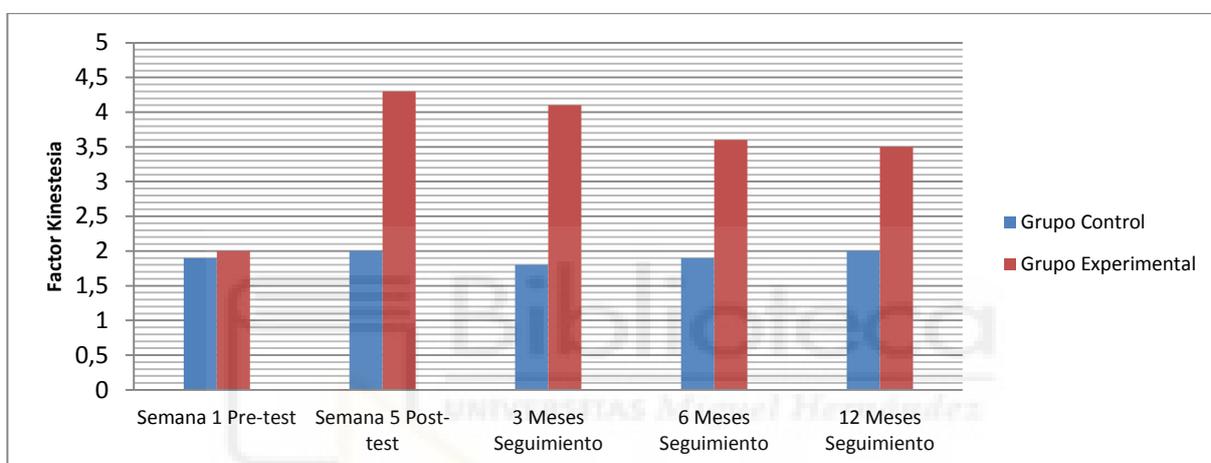


Figura 3. Comparación del efecto del factor kinestesia entre el grupo control y grupo experimental

## 7. CONCLUSIÓN

Partiendo de que el desempleo supone un factor estresante para la persona que se encuentra en riesgo y/o en situación de exclusión social y la importancia que tiene conseguir un puesto de trabajo y poder mantenerlo, creemos que es importante poseer unas habilidades de comunicación adecuadas junto con otros factores que pueden influir a la hora de buscar un empleo.

Según Warr (1987 citado en Del Pozo, Ruíz, Pardo y San Martín, 2002) las personas de mediana edad presentan mayor riesgo en su salud física y psicológica que los jóvenes en situación de desempleo, debido a que se quedan sin aporte psicosociales, viéndose afectada la autoestima y la desmotivación hacia el futuro y la búsqueda de empleo. En este colectivo

de personas que se encuentran en el centro de acogida de Cáritas, además del desempleo presentan una carencia importante con respecto al apoyo social percibido, lo que las hace más vulnerables a la hora de buscar y encontrar empleo.

Según la psicología cognitiva conductual, una de las herramientas esenciales para conseguir empleo es el aprendizaje y la práctica que nos permite desarrollar las habilidades, destrezas y actitudes frente a una entrevista de trabajo o un proceso de selección (Aramburu, 2003).

Mediante esta intervención se pretende formar a los/as usuarios/as para que aprendan diferentes habilidades de comunicación como la auditiva, la visual y la kinestesia, con el objetivo de que adquieran y transmitan seguridad y autoconfianza en sí mismos, esto les facilitará la incorporación al mundo laboral y su mantenimiento. También se trabajará la imagen personal para transmitir una buena comunicación visual debido a la importancia que tiene a nivel social como afirma Marianela Lacayo (2012).

Con respecto a las limitaciones que podemos encontrar en este colectivo de personas, es el rechazo social que presentan debido a los estereotipos presentes en esta sociedad (por vivir en el centro de acogida de Cáritas, por la imagen física, enfermedades psíquicas, etc.) por estos motivos entre otros presentan mayor dificultad para tener éxito en la búsqueda de empleo.

Respecto a los resultados esperamos que a través de la evaluación pre, post y seguimiento del programa de intervención con la medición del test CANCODO, se espera una mejora de las habilidades de comunicación auditivas, visuales y kinestesia, tras la aplicación de la intervención, ya que la información la tienen más reciente y el efecto es más elevado. En las sesiones de seguimiento se espera una ligera disminución, debido que al paso del tiempo la información se va perdiendo y el efecto de la intervención disminuye.

En conclusión esperamos que este colectivo de personas afronte una entrevista de trabajo con éxito y pueda proyectar una buena imagen de sí mismos en un proceso de selección de personal. Aumentando de esta forma su empleabilidad, lo que supondrá un aporte psicosocial para su seguridad física, disponibilidad económica, integración social y una mejora en su organización y planificación del futuro.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aramburu, L. (2003). Enfoque cognitivo conductual: evaluación de dos programas de intervención con desempleados. *Psicothema*, 15, 183-189.
- Aula empresa formación. ("s. f."). *Taller habilidades de comunicación en la entrevista de trabajo*. Recuperado el 6 de noviembre de 2017 desde [http://www.aulaempresaformacion.com/data/\\_uploaded/PDF/Taller%20Habilidades%20de%20Comunicacion%20en%20la%20Entrevista%20de%20Trabajo.pdf](http://www.aulaempresaformacion.com/data/_uploaded/PDF/Taller%20Habilidades%20de%20Comunicacion%20en%20la%20Entrevista%20de%20Trabajo.pdf)
- Berjano, E., Pinazo, S. y Benedito, M. A. (1997). *Técnicas de comunicación en la acción social*. Valencia: Cristóbal Serrano Villalba.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Cáritas Elche. (2016). *"Llamados a ser comunidad"*. Labor realizada por Cáritas en Elche. Recuperado el 26 de octubre de 2017 desde [http://www.caritaselche.org/sites/default/files/uploads/labor\\_de\\_caritas\\_en\\_2016.pdf](http://www.caritaselche.org/sites/default/files/uploads/labor_de_caritas_en_2016.pdf)
- Del Pozo, J. A., Ruiz, M. A., Pardo, A., y San Martín, R. (2002). Efectos de la duración del desempleo entre los desempleados. *Psicothema*, 14, 440-443.
- Espluga, J., Baltiérrez, J., y Lemkow, L. (2004). Relaciones entre la salud, el desempleo de larga duración y la exclusión social de los jóvenes en España. *Cuaderno de Trabajo Social*, 17, 45-62.
- Fagin, L. (1987). Stress y desempleo. *Asociación Española Neuropsiquiatría*, VII, 265-276.
- Guarino, L. y Sojo, V. (2011). Apoyo social como moderador del estrés en la salud de los desempleados. *Universitas Psychologica*, 10, 867-879.
- Hernández-Mendoza, A., Fernández de Motta, M. M. y Raimundi, M. J. (2017). Un cuestionario para evaluar los canales de comunicación. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 12, (1), 33-41.
- Izquierdo, T. (2008). *El desempleo en los mayores de 45 años* (p. 28). Jaén: CES.
- Lacayo, M. (2012). Imagen personal métodos para mejorar la imagen personal lenguaje gestual y comunicación oral. Panamá: Porte imagen personal & profesional. Recuperado el 28 de octubre de 2017 desde <http://www.biamericas.com/presentaciones/2012/liderazgo/imagen-personal.pdf>
- Madrid, Catálogo general de publicaciones de la Administración General del Estado (2017). *Informe del Mercado de Trabajo de Valencia datos 2016*. Recuperado el 7 de noviembre de 2017 desde [https://www.sepe.es/contenidos/observatorio/mercado\\_trabajo/2773-1.pdf](https://www.sepe.es/contenidos/observatorio/mercado_trabajo/2773-1.pdf)
- Martín, M. (2003). *Teoría de la comunicación: Una propuesta*. Madrid: Tecnos.

Montiel, E. (2012). *Taller de habilidades para la búsqueda activa de empleo*. Asociación Jaén Acoge. Recuperado el 16 de octubre de 2017 desde <https://es.slideshare.net/EncarnitaMontielMartos/taller-de-habilidades-para-la-búsqueda-activa-de-empleo-encarni-montiel-marto>

Oficina de bolsa de trabajo y emprendimiento. ("s. f.). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 23 de noviembre de 2017 desde <http://www.upao.edu.pe/bolsadetrabajo/dcto/seleccion.pdf>

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE. Recuperado el 8 de noviembre de 2017 desde [www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf](http://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf)

Solano-Gómez, A. y Smith-Castro, V. (2017). Efectos del atractivo físico y el sexo en la selección de personal: Un estudio experimental, *Universitas Psychologica*, 16 (1), 1-13 <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-1.eafs>



## Anexo I. Solicitud de inscripción

### SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

#### TALLER PREPARACIÓN PARA UNA ENTREVISTA DE TRABAJO

Dirección: centro social de Cáritas, calle Cause, número 6, CP. 03206, Elche-Alicante.

Días y horarios: martes 6 de marzo hasta el 10 de abril del 2018 de 9:00 a 10:30h.

Dirigido a: adultos desempleados con edades comprendidos entre 30 y 50 años.

APELLIDOS:.....		NOMBRE:.....	
D.N.I:			
Sexo: Varón.....		Mujer.....	Fecha de nacimiento: ...../...../.....
Lugar de nacimiento:.....		Población:.....	
Domicilio:.....			
Teléfonos: 1.....		2.....	Correo electrónico:.....
Estudios:.....		Profesión:.....	

#### ÚLTIMO TRABAJO DESARROLLADO

Duración del mismo:..... AÑO:.....

Puesto que desarrollaba:.....

## Anexo II. Presentación del taller



**TALLER**

**ASESORÍA DE IMAGEN PERSONAL Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA UNA ENTREVISTA DE TRABAJO**

Fatima, Bendjeriou Sedjrari



**CONTENIDO**

- **SESIÓN 1 "Bienvenida"**
  - Presentación del taller y pasada del pre-test CANCODO.
- **SESIÓN 2 "Como te ven te tratan"**
  - Asesoramiento en la higiene personal, maquillaje, estética y peluquería.
- **SESIÓN 3 "Como te ven te tratan"**
  - Vestuario y complementos.
- **SESIÓN 4 "No podemos no comunicar"**
  - Habilidades en comunicación.
- **SESIÓN 5 "No podemos no comunicar"**
  - Estrategias en la comunicación para una entrevista de trabajo.
- **SESIÓN 6 "La primera Impresión es importante"**
  - Presentación y simulación de una entrevista laboral, despedida y pase del pos-test CANCODO.



**OBJETIVO GENERAL**

Orientar e instruir a las personas desempleadas que se encuentran en riesgo en exclusión social, para la búsqueda de empleo y la realización de una entrevista de trabajo.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Fomentar el autocuidado y la imagen personal para tener mejor presencia ante una entrevista de trabajo.

Aumentar el conocimiento sobre las habilidades de comunicación en los desempleados.

Adquirir estrategias de comunicación y comportamiento para desenvolverse de forma adecuada en una entrevista de trabajo.

**MUCHAS GRACIAS**



## Anexo III. Pautas de higiene personal

### PAUTAS DE HIGIENE PERSONAL

- ✓ Darse una ducha horas antes de la entrevista usando un gel de ducha adecuado para cada tipo de piel.
- ✓ Lavarse el pelo con champú posteriormente peinarlo y secarlo, en caso de usar tinte siempre se debe aplicar colores neutros que sientan bien al rostro.
- ✓ Cortes de pelo adecuados a cada persona, si es mujer lo puede llevar suelto siempre que lo tenga bien hidratado y cuidado también puede realizar un buen recogido. Si es un hombre debe llevar la barba y el bigote bien afeitado o bien perfilado y el pelo corto, en el caso de tenerlo largo se aconseja que lo lleve recogido con una coleta por detrás discreta y bien peinada.
- ✓ Las uñas de las manos y de los pies deben estar bien cuidadas, sin suciedad, que no estén largas y que se vean bien cortadas. En caso de llevar sandalias en verano se debe cuidar el esmalte y que no estén mal pintadas,
- ✓ En caso de que las mujeres que lleven maquillaje, se aconseja que se maquillen de forma natural con colores muy suaves que favorezcan el rostro. Al igual que los hombres pueden llevar cremas hidratantes.
- ✓ No abusar de las fragancias de perfumen o de colonias, tampoco de desodorantes. Se debe usar una cantidad justa y adecuada.

#### Asesoramiento en la higiene personal

- DUCHA DIARIA
- CEPILLADO DE DIENTES
- UÑAS LIMPIAS Y CUIDADAS
- PRODUCTOS DE HIGIENE EN EL BOLSO
- LAVADO DE MANOS
- PELO LIMPIO Y BIEN AFEITADO
- HIGIENE EN LA ROPA Y ZAPATOS
- DEPORTE
- Estos hábitos principalmente sirven para cuidar nuestra salud



<https://www.youtube.com/watch?v=3t1DjdXheCI>

## Anexo IV. Consejos de vestimenta y complementos

### Fondo y forma del mensaje deben coincidir

**Un peinado**, no más de 10 cm abajo del hombro

**Cabello recogido:** entre más estricto más inflexible; **lacio:** representa mucha estructura; **ondulado:** refleja suavidad y empatía

**Maquillaje:** sobrio pero siempre presente

**Accesorios:** entre más finos comunica más poder

**Blusas:** cuidar escotes pronunciados. No transparencias a menos que se use con una blusa abajo

**Colores de autoridad:** blanco y negro, falda o vestido y monocromías

**Faldas:** a una altura de 1 cm arriba de la rodilla o a mitad de la rodilla

Evitar **botas** muy altas que terminan arriba de la rodilla

**Tacones:** muy tradicionales de 5 y 7 cm. No usar sandalias, tiras, ni zapatos metálicos

**Lentes:** si interactúas con mucha gente es importante que sean traslucidos pues el contacto visual es indispensable

**Lentes de sol:** evitar usarlos al hablar con tu equipo

**Corbata:** en empresas tradicionales se debe tener mesura con moños raros o extravagantes, sí es válido en empresas creativas

**Colores de autoridad:** blanco, negro y rojo

**Cinturón:** Ningún celular en el cinturón

**Traje:** que arme bien, que no quede grande o chico

**Camisa:** 1 cm afuera de la manga del saco

**Manos:** Siempre a la vista porque reflejan honestidad, nunca en los bolsillos

Las **texturas** reflejan conectividad

**Zapatos:** de suela de madera, no de goma

**Corte impecable**

**Cuidado de la barba**

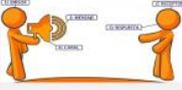
## Anexo V. Comunicación verbal, comunicación no verbal, la paralingüística, la proxémica, la kinestesia y la asertividad.

### COMUNICACIÓN EFICAZ ANTE UNA ENTREVISTA DE TRABAJO



Fatima, Bendjeriou Sedjrari

### EL PROCESO DE COMUNICACIÓN



Consiste en la emisión de señales que pueden ser gestos, sonidos, señas para transmitir un mensaje.

Para una buena comunicación el receptor tiene que contar con las habilidades que le permiten decodificar el mensaje e interpretarlos.

(Martín, 2003)

### COMUNICACIÓN VERBAL



Consiste en aquellos mensajes que se realizan a través de la palabra oral, escrita o símbolos para crear y transmitir un significado.

Podemos encontrar múltiples formas de comunicación oral como pueden ser los gritos, silbidos, llantos y risas, que pueden expresar diferentes situaciones anímicas.

También está el lenguaje articulado que es una de las formas más evolucionada de la comunicación oral, esta produce sonidos que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones que usan los seres humanos para comunicarse entre sí.

(Berjano y Pinazo, 2001)

### COMUNICACIÓN NO VERBAL

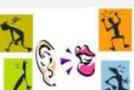


Consiste en un conjunto de comportamientos de interacción entre personas, estas pueden ser intencionados o no y sin la implicación del lenguaje verbal, suelen ser susceptibles de una gran cantidad de interpretaciones por el receptor.

Éstas interacciones se manifiestan mediante el movimiento corporal, lenguaje del cuerpo, conducta no lingüísticas como son las Paralingüística, Proxémica y kinestesia.

(Berjano, Pinazo y Benedito, 1997)

### LA PARALINGÜÍSTICA



La Paralingüística son aquellos aspectos no lingüísticos del habla que implican la voz como pueden ser el volumen, el ritmo, la velocidad, la entonación, las pausas, el énfasis o las vacilaciones

(Berjano, Pinazo y Benedito, 1997)

### LA PROXÉMICA



Consiste en aquellas conductas que implican el uso del espacio, como pueden ser la demarcación del territorio, la distancia, los límites o la estructuración del ambiente físico.

(Berjano, Pinazo y Benedito, 1997)

## LA KINESIA



La Kinésia se refiere a los aspectos relativos a los gestos, posturas, miradas y a la expresión facial.

Son todas aquellas conductas que implican movimiento corporal.

(Berjano, Pinazo y Benedito, 1997)

## LA ASERTIVIDAD



Es la capacidad de una persona para transmitir a otro, sus sentimientos, opiniones y creencias de manera eficaz, sin sentirse incómodo.

(Berjano, Pinazo y Benedito, 1997)

Según Berjano y Pinazo (2001) se puede destacar tres pasos a seguir para una comunicación asertiva:

- ✓ La escucha activa.
- ✓ Capacidad de decir lo que piensa u opina.
- ✓ Poder decir lo que se desea que suceda.

## CONCLUSIÓN

- ✓ Siempre es un punto a favor tener habilidades de comunicación en una entrevista de trabajo.
- ✓ La comunicación en su conjunto tiene que ser agradable y acorde a la situación, utilizando un lenguaje verbal, no verbal y corporal adecuado, siempre con respeto y empatía al personal de selección.
- ✓ Usar un mensaje adecuado con palabras formales, buena entonación, evitar gestos faciales desagradables, mantener la distancia justa con el entrevistador y contacto visual, sentarse de forma un poco inclinada hacia la persona con la que mantenemos la conversación, prestar atención a los movimientos de las manos y las piernas para que sean discretos.
- ✓ Mostrar una actitud positiva aunque no te interese la oferta de trabajo mediante el uso de las técnicas de asertividad.
- ✓ Siempre saludar al principio y al finalizar de la entrevista con un apretón de mano y agradecimiento.

## MUCHAS GRACIAS

