



## LA FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES DE LOS MAYORES. UNIVERSIDAD ABIERTA

Ascensión Antón Nuño  
José Ignacio Moraza Herrán  
Universidad de Burgos

### RESUMEN

La comunicación describe algunos elementos relevantes de una experiencia de formación en Habilidades Sociales (HHSS) dirigida a mayores de 55 años, dentro de un proyecto de la Universidad de Burgos denominado Universidad Abierta.

Se identifican los conflictos de relación que experimentan con mayor frecuencia los participantes en el curso, información que permite modular y ajustar la dimensión práctica del curso.

El programa de formación incluye análisis de casos y experiencias, además del estudio crítico de textos a través de un sistema guiado y cooperativo.

Finalizado el curso, se recoge la valoración que los participantes hacen sobre los tópicos y contenidos de formación en HHSS que se han trabajado, así como sus nuevas demandas de ampliación de contenidos que pueden ser abordadas en cursos posteriores.

Palabras clave: Habilidades Sociales. Aprendizaje a lo largo de la vida. Trabajo cooperativo.

### INTRODUCCIÓN

Los autores llevamos más de diez años trabajando en la formación en habilidades sociales (HHSS) con diferentes colectivos profesionales, docentes en ejercicio y alumnos universitarios.

En los últimos años hemos participado en sucesivas ediciones el Programa Interuniversitario "Universidad de la Experiencia" impartiendo un seminario sobre HHSS.

Como continuación de este seminario, colaboramos en el Proyecto Universidad Abierta, dirigido a personas mayores de 55 años y compuesto por varios cursos monográficos entre los que se encuentra un módulo de HHSS avanzadas.

Esta experiencia nos ha permitido conocer las demandas formativas que plantean estos alumnos en relación con las relaciones sociales para intentar responder a ellas, en un curso teórico



práctico centrado en el estudio de las características del comportamiento asertivo, analizando los problemas de relación más frecuentes para los participantes.

Recogemos aquí sus valoraciones sobre los contenidos trabajados y su juicio sobre el proceso formativo seguido, como inicio de un proyecto con el cual pretendemos adaptar los programas convencionales de educación en HHSS a las condiciones y características de estos alumnos, que viven situaciones y problemas de relación y aislamiento peculiares como consecuencia de su edad y de su situación laboral y familiar.

## MÉTODO:

Las condiciones de partida fueron las siguientes:

- Veinte horas presenciales, divididas en diez sesiones de trabajo semanales de dos horas de duración.
- El número de alumnos matriculados fue de sesenta y siete, mucho mayor que el deseado por el carácter práctico que se quería dar al curso. Treinta y nueve son mujeres y veintiocho hombres, con edades están comprendidas entre los cincuenta y siete y los ochenta y dos años.

La metodología empleada se basa principalmente en el trabajo cooperativo, pero siempre después de haber realizado un trabajo individual, fuera del aula, que se convierte en el material de trabajo del pequeño grupo.

En la primera sesión, se expuso el marco conceptual que podía servir de recuerdo para aquellos alumnos que habían cursado el anterior módulo o como punto de partida para aquellos que recibían formación por primera vez.

También se les pidió, siguiendo el método mencionado, que seleccionasen entre los diferentes conflictos de relación que experimentan con mayor frecuencia, aquellos que desearían trabajar a lo largo del curso. De esta forma, pudimos partir de sus intereses y escoger los textos que consideramos más apropiados.

Antes de cada sesión, los alumnos estudiaron, de forma individual, una serie de textos básicos sobre los diferentes estilos comunicativos y sus componentes elementales, extraídos de la obra de Elia Roca "Cómo mejorar tus Habilidades Sociales". Posteriormente, en el aula, en pequeño grupo se ponían en común las diferentes preguntas, dudas o reflexiones que había suscitado el texto.

Este proceso de estudio que desarrollamos les permitió, en una primera fase, detectar, compartir y resolver las dudas que el texto les provoca. Posteriormente elaboraron, de forma conjunta, una serie de reflexiones que pretendían dar respuestas prácticas a las situaciones conflictivas más comunes para los participantes.

Una vez finalizado el proceso, se recogieron las valoraciones del alumnado sobre la utilidad de los temas trabajados, la forma en que consideraban que se habían modificado algunas de sus actitudes ante las relaciones sociales y sus demandas de formación complementaria.

Para comunicar de una forma más cercana los resultados, uniremos a las tablas algunos de los comentarios que los alumnos acompañan a sus valoraciones y propuestas.



## PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

## RESULTADOS

Como ya hemos comentado el número de alumnos matriculados era de sesenta y siete, pero han sido cuarenta y nueve, veintinueve mujeres y veinte hombres, los que entregaron las valoraciones en las que basamos este pequeño estudio.

En cuanto a sus opiniones sobre los contenidos teóricos del curso más valorados, podemos observar que 24,48% consideran el bloque sobre asertividad como el contenido más interesante y novedoso, seguido por el dedicado al análisis de los componentes de las relaciones sociales (20,40) y el desarrollo de la autoestima (10,20%).

Contenidos teóricos	Nº Alumnos	Porcentaje
Asertividad	12	24,48
Componentes de las relaciones sociales	10	20,40
Autoestima	5	10,20
Aprender a usar un lenguaje técnico	4	8,16
Agresividad	4	8,16
Inhibición	3	6,12
Empatía	2	4,08
Cómo percibimos las relaciones sociales	2	4,08
Asertividad sin agresividad	2	4,08
Inteligencia emocional	2	4,08
Aclarar conceptos equivocados	2	4,08
Conocer motivos que hacen actuar a una persona	1	2,04

Respecto a la utilidad y aplicación práctica de los contenidos trabajados, la tabla siguiente recoge las valoraciones más frecuentes:

Aplicaciones Prácticas	Nº Alumnos	Porcentaje
Analizarnos y conocernos un poco más	11	22,44
Saber escuchar	5	10,20
Útil y eficaz, pero difícil de aplicar	5	10,20
Ayuda a mantener relaciones sociales más satisfactorias	5	10,20
Trabajar en grupo	4	8,16

Otros ejemplos sobre la forma en que valoran el trabajo realizado, respetando su expresión, se pueden observar en siguiente relación:

- Aprender a decir un "no" a tiempo (sin sentirnos culpables, aunque duela...)
- Es importante aprender a escuchar
- Hay que controlar la crispación
- Se puede mejorar la convivencia
- Podemos analizarnos y conocernos un poco más (repaso general a mi conducta)
- Asumir nuestros fallos y aprender de los errores sin tender a disculpar los nuestros y magnificar los de los demás
- Tener la razón en todo es una inhabilidad social que pagaremos caro si no rectificamos
- La primera impresión a veces no debo tenerla en cuenta
- Concienciarnos de la importancia de "saber estar"
- No ceder ante la violencia, agresividad, ira...



- No tenemos que dejarnos llevar como marionetas
- Podemos cambiar algunas conductas para ser más asertivos
- Para que te escuchen no hace falta levantar la voz
- Aprender a ceder
- Tratar de razonar antes de enfadarte
- Saber que no soy perfecta y que no siempre tengo razón
- Tratar de obrar con habilidad en situaciones difíciles
- Me siento mejor, más útil y más yo mismo
- Identificar y reflexionar sobre los problemas de relación que tenemos
- Intentar que las relaciones sociales que tengo sean más satisfactorias para todos
- Aprender a afrontar conflictos
- Aprender a reaccionar ante situaciones sociales que antes me daban miedo
- "Limar asperezas"
- Afianzar mis posiciones ante algunas circunstancias a veces incómodas
- Expresión de sentimientos positivos y negativos

Como sucede habitualmente en este tipo de cursos, el trabajo realizado les puede llevar a replantearse algunas de sus actitudes ante las interacciones sociales. Ha habido una gran dispersión en cuanto a sus apreciaciones sobre este aspecto, como revela el listado que se expone a continuación. Sin embargo, podemos destacar dos aspectos sobre los que un grupo relativamente numeroso coincide. Así sucede con la forma de entender y aplicar el respeto tanto a las relaciones como a sí mismos, valorado como diferente por el 14,28 %; otro tanto opina el 6,12% sobre la importancia de asumir como una responsabilidad personal la calidad de las relaciones que se mantienen.

Otras modificaciones actitudinales que dicen haber experimentado:

- Importancia de la empatía para ayudar a los demás
- Importancia de ser positivas, asumir responsabilidades y sus consecuencias
- Tratar de comprender a los demás, buscando más las afinidades que lo que nos diferencia
- Importancia del sentido del humor
- Me ha enriquecido la forma de ver la vida
- Guiarse por un referente ético
- Valorar positivamente a los demás, no ser tan crítica
- Defender mi intimidad
- Tolerancia

Las demandas de formación complementaria de estos alumnos se pueden observar en la tabla siguiente:

Temas	Alumnos	Porcentaje
Autoestima	16	32,65
Escucha activa y comunicación de sentimientos	16	32,65
Inteligencia emocional y empatía	15	30,61
Asertividad	11	22,44
Agresividad	8	16,32
Lenguaje no verbal	8	16,32
Timidez	5	10,20



## PSICOLOGÍA Y RELACIONES INTERPERSONALES

Las razones que argumentan para querer profundizar en estos y otros temas son muy variadas. Extraemos por una parte, las que hemos considerado más reveladoras por sus aportaciones a la mejora del módulo pues nos dicen su impresión sobre el tiempo dedicado a los distintos aspectos. Así, la mitad de los alumnos comentan que a autoestima e inteligencia emocional necesita más dedicación porque:

- Es necesario practicar más para poder cambiar algunas cosas
- Me he quedado con ganas de saber más
- Para aprender a valorarnos justamente, positivamente
- Es necesaria para sobrevivir
- Necesidad de trabajarla y mejorar
- Cómo poder controlarnos
- Trabajar las reacciones automáticas y las emociones
- Autoconocimiento
- 

Por otra parte, los temas más específicos que proponen y las razones que exponen nos pueden explicar cómo han vivido el curso y su aplicabilidad, haciendo más referencia a las necesidades individuales de los alumnos

- Cómo ayudar a las personas con problemas o mayores para hacerles la vida más agradable
- Cómo tratar a las personas que siempre tienen la razón
- Cómo defendernos de los manipuladores
- Cómo tratar a la pareja y a los hijos
- Cómo hacer amistades
- Afrontar el estrés
- Defender nuestros derechos
- Optimismo y resistencia a la adversidad
- Técnicas de control de la ansiedad
- Técnicas de incremento de la memoria y lectura rápida
- La inteligencia adulta
- Reglas y roles sociales
- La envidia
- Alteraciones emocionales y sus consecuencias
- Prácticas sobre problemas de relación más comunes

## CONCLUSIONES

La Universidad cada vez se está ocupando más de la calidad de vida de nuestros mayores, entendiéndolo que puede mejorar proporcionándoles oportunidades de formación en el entorno académico. Esto, para la mayoría de ellos, es "su primera oportunidad" de vivir el contexto universitario mientras, para otros, supone el regreso a un lugar añorado.

El curso que ofrecemos a estos alumnos pretende cuestionar una idea socialmente extendida que incide especialmente sobre este tipo de alumnos; parece que el entorno les propone como objetivo prioritario para esta etapa de su vida conseguir "el bienestar por encima de todo"; para ello se les ofrecen lugares y actividades cada vez más fascinantes y nuevas formas de "armónica fusión", donde los



problemas no existen y “todo es perfecto”, confiando en su pasiva aceptación. Esta idea, o mito cultural, no facilita precisamente la consecución de relaciones interpersonales satisfactorias, pues olvida que el estar con los demás, construir relaciones, puede implicar esfuerzo y frustraciones, conflictos, contrastes y desilusiones.

En este sentido, entendemos las HHSS como “una serie de conductas, y también de pensamientos y emociones, que aumentan las posibilidades de mantener relaciones interpersonales satisfactorias y de conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos”, todo lo cual exige un aprendizaje sistemático que estos alumnos, en muchos casos, no han realizado con anterioridad, lo que les puede llevar a vivir unas relaciones con el entorno familiar y social de escasa autonomía y frecuente conflictividad, que lamentan y sufren pero no se ven capaces de modificar.

En consecuencia, nuestro enfoque intenta ayudarles a comprobar que estas habilidades son modificables pues, en estas edades, hay importantes resistencias a la posibilidad de cambio.

Entendemos que resulta especialmente útil para ellos observar cómo se incrementa su capacidad para trabajar sobre textos académicos de forma personal y cooperativa a lo largo del curso. En muchos casos, su respuesta inicial revela sentimientos de incompetencia que no se corresponden con sus verdaderas posibilidades. El trabajo continuado y sistemático mejora su capacidad de asimilación y argumentación, lo que eleva su confianza y les lleva a aceptar otros cambios en sus perspectivas y objetivos personales que podemos aprovechar en el campo de las relaciones sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballesteros, R. (2002) *Habilidades sociales: evaluación y tratamiento*. Madrid: Síntesis
- Batllo, J. (2000) *Juegos para entrenar el cerebro: desarrollo de habilidades cognitivas y sociales*. Madrid: Narcea.
- Benedito Monleón, M. A. (1997) *Habilidades sociales y asertividad: un programa de entrenamiento*. Valencia: C. Serrano
- Caballo, V. (1997) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI. . 2ª. Ed. Revisada
- Calleja, A. (1997). *El entrenamiento en habilidades sociales con mujeres: un estudio comparativo entre un EHS cognitivo-conductual y un EHS conductual*. Bilbao. Universidad de Deusto.
- Gil Rodríguez, F. (1995) *Habilidades sociales y salud*. Madrid : Pirámide
- Novara, D. y Passerini, E. (2005) *Educación socioafectiva*. Madrid: Narcea
- Pelechano, V. (1996) *Habilidades interpersonales: teoría mínima y programas de intervención*. Valencia: Promolibro
- Pérez, I. (2000) *Habilidades sociales, educar hacia la autorregulación: conceptualización, evaluación e intervención*. Barcelona: ICE
- Roca, E. (2003) *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE Ediciones
- Vallés, A. (2000) *Habilidades sociales y autocontrol: guía didáctica y recursos educativos*. Alcoy: Marfil

Fecha de recepción: 2 Marzo 2008  
Fecha de admisión: 14 Marzo 2008