



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**SECRETARIA DE GRADUADOS EN CIENCIAS DE LA SALUD**  
**MAESTRÍA EN GERONTOLOGÍA**

***“LAS HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN DE  
ADULTOS MAYORES EN PROCESOS GRUPALES***

**AUTOR: KARINA LAURA LARREGUI**

**DIRECTORA: MGTER. LIC. SUSANA T. DE GUIÑAZÚ**

**AÑO 2018**

## **TRIBUNAL DE TESIS**

Mgter. Lic. Rubén Armando Castro Toschi

Mgter Lic. Jorge Pedro Paola

Mgter Lic. María Laura Tavella

**DEDICATORIA:**

*A mí abuela, mí querida abuela Elsa,  
bella persona que me enseñó a transitar  
la vida, como un constante aprendizaje, y  
valorando la experiencia de vida de  
las personas mayores.*

## **AGRADECIMIENTOS:**

**Durante estos años son muchas las personas que han participado en este trabajo, y a quienes quiero expresar mi gratitud por el apoyo y la confianza que me han prestado en forma desinteresada.**

**En primer lugar, quiero agradecer a la Sra. Marisa Caballero, que me concedió la posibilidad de realizar esta formación académica y así aventurarme en esta travesía, que tiene como fin, poder trabajar con los adultos mayores, dando mi pequeño aporte, con la meta de mejorar su calidad de vida.**

**Quiero agradecer también, a la Mgter. Dora García, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación, ha colaborado en esta tesis.**

**De manera especial y sincera a la Mgter. Susana Guiñazu, por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su sostén, soporte y confianza en mi trabajo, y su capacidad para guiar mis ideas, han sido un aporte invaluable en el desarrollo de esta tesis.**

**Y, por último, todo esto no hubiese sido posible, sin el amparo incondicional de mi familia, mi hijo y mi esposo. Esto es también vuestro premio.**

## TABLA DE CONTENIDOS

### Índice

Resumen .....	5	
Summary.....	6	
 <b><u>Capítulo I: Introducción</u></b>		
1- <b><u>Conceptos preliminares</u></b> .....	10	
2- <b>Haciendo un poco de números</b> .....	12	
3- <b>Justificación</b> .....	16	
 <b><u>Capítulo II: Focalización del problema</u></b>		
1- <b>Planteamiento del problema</b> .....	18	
2- <b>Objetivos</b> .....	18	
3- <b>Diseño metodológico de la investigación</b> .....	19	
4- <b>Campo y ambiente de la investigación</b> .....	21	
 <b><u>Capítulo III: Marco teórico</u></b>		
1- <b>Introducción</b> .....	30	
2- <b>Antecedentes teóricos sobre los grupos sociales</b> .....	31	
3- <b>Las Habilidades Sociales</b> .....	37	
4- <b>Las Habilidades de la comunicación</b> .....	42	
 <b><u>Capítulo IV: El pensamiento de Pichón Riviere como concepción jerarquizada para nuestra investigación</u></b>		
1- <b>Introducción</b> .....	50	
2- <b>El Ecro</b> .....	53	
3- <b>El Vinculo</b> .....	55	
4- <b>La concepción del hombre de Pichón Riviere</b> .....	56	
 <b><u>Capítulo V: La teoría del vinculo y el proceso salud –enfermedad</u></b> ....		60
 <b><u>Capítulo VI: Análisis del material extraído de la investigación</u></b> .....		
1- <b>Análisis de componentes verbales, no verbales y para verbales</b> ....	64	
2- <b>Barreras en la Comunicación, Interruptores</b> .....	67	
3- <b>Clima social del grupo</b> .....	71	

<b>4-Las Interacciones.....</b>	<b>71</b>	
<b>5- Temas más frecuentes en la comunicación de los adultos mayores del Centro de Día.....</b>	<b>73</b>	
<b>6-La habilidad de empatía en la comunicación .....</b>	<b>77</b>	
<b>7-La habilidad de escucha .....</b>	<b>77</b>	
<b>8-Análisis de los niveles de la comunicación:.....</b>	<b>78</b>	
 <b><u>Capítulo VII: Análisis de grupo del Centro de Día Santo Tomas</u></b>		
<b>1-Análisis del grupo a través del Ecro (Pichón Riviere) .....</b>	<b>80</b>	
<b>2- El Cono Invertido.....</b>	<b>82</b>	
<b>3- El vínculo.....</b>	<b>87</b>	
 <b><u>Capítulo VIII: Conclusión.....</u></b>		<b>88</b>
<b>-Bibliografía.....</b>	<b>95</b>	
<b>-Anexos.....</b>	<b>97</b>	

## Resumen

Para el abordaje de la temática “**Las habilidades en la Comunicación de Adultos Mayores en procesos grupales**” se utilizó el método de investigación de tipo cualitativo por considerarlo un proceso de investigación no lineal, sino interactivo o recurrente, donde cada etapa está representada por acciones, que nos permiten, irrumpir más en el problema de investigación y en la tarea de recolectar datos.

Las técnicas usadas para la recolección de datos fueron: observaciones participativas y externas, realizadas durante dos meses en el Centro de Día Santo Tomas, completándose con entrevistas semi estructuradas y registros de cuaderno de campo.

Para el análisis, se identificaron indicadores, se codificaron y analizaron de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Se confeccionaron cuadros comparativos a través del Programa Atlas ti y además una descripción del análisis realizado con todas las fuentes de información.

Para el análisis del grupo de concurrentes del Centro de Día Santo Tomas, se utilizó material bibliográfico de Pichón Riviere. Se finalizó el presente trabajo con una conclusión y sugerencias referido al tema investigado.

## Summary

To address the theme "Skills in Adult Communication Major in group processes" the qualitative research method was used as a non-linear research process, but interactive or recurrent, where each stage is represented by actions that allow us to break into the problem more of research and in the task of collecting data.

The techniques used for data collection were: participatory observations and external, carried out during two months in the Santo Tomas Day Center, completing with semi-structured interviews and field notebook records.

For the analysis, indicators were identified, coded and analyzed according to the general and specific objectives of the investigation.

Comparative tables were created through the Atlas ti Program and in addition

A description of the analysis carried out with all the information sources.

For the analysis of the group of attendees of the Santo Tomas Day Center, we used bibliographic material of Pigeon Riviere. The present work was finalized with a conclusion and suggestions regarding the subject investigated.



Art. 23 – Ordenanza Rectoral 03/77.

“La Facultad de Ciencias Médicas no se hace solidaria con las opiniones de esta tesis”

## Capítulo I : Introducción

### I.1- Conceptos Preliminares

La nueva demográfica del Adulto mayor del siglo XXI, no solo se limita a un cambio demográfico sino a una nueva concepción diferente de la vejez y de su rol en la sociedad, la antigua idea de la vejez como una carga para la sociedad se va revirtiendo frente a las evidencias que muestran una población mayor más sana y activa que sigue en aumento.

Bajo un nuevo Paradigma, las ciencias sociales comenzaron a considerar a la vida humana y su desarrollo como una totalidad, que se desarrolla en el tiempo, y compromete en su configuración aspectos biológicos, psicológicos y sociales e históricos. A partir de la década del 70 comenzó a configurarse un movimiento crítico a la gerontología tradicional, positivista, que postulaba su visión del desarrollo humano desde la concepción biomédica.

Teorías como las de Erickson (1985) del ciclo vital humano, aportaron una visión “epigenética” apartando al sujeto de su determinación exclusivamente genética y caracterizando el ciclo vital humano, como un transcurrir simultáneo de diferentes escalas de tiempo: cronológico, biológico, psicológico,<sup>1</sup> donde, las acciones retroactivas, vivencias, impresiones y recuerdos del pasado son modificados en función de las experiencias actuales, o del acceso a nuevos períodos del ciclo vital.

**“El envejecimiento se contempla como un proceso abierto que puede suponer tanto pérdidas como ganancias, en función de cómo resuelve o no cada encrucijada”. (Erickson 1985). (1)**

Estas teorías otorgan importancia a las diferencias intraindividuales, dado que el desarrollo es un proceso multidimensional. Los procesos de cambio no afectan por igual ni al mismo tiempo a todas las dimensiones del ser humano. Por ello no se puede hablar de un único envejecimiento sino, de un proceso que se expresa de manera diferente en personas diferentes. Desde esta teoría del ciclo vital, se entiende que la cultura, es una fuente de influencia decisiva en el tipo de trayectoria evolutiva a lo largo de la vida.

---

<sup>1</sup> Feliciano villar, Posadas .El enfoque del ciclo vital: hacia un Enfoque evolutivo del envejecimiento.2012.

El individuo se desarrolla en un escenario socio cultural que coexiste con el biológico, que proporciona al sujeto restricciones, pero también le otorga oportunidades. La cultura no proporciona solo normas y límites al desarrollo, en el envejecimiento, también ofrece instrumentos y posibilidades que permiten ampliar el horizonte evolutivo, las potencialidades.

Es importante para esta teoría el papel de la capacidad adaptativa del ser humano. En este sentido se entiende el desarrollo como un proceso activo en el que el individuo es capaz de cambiar sus propias circunstancias, ser el arquitecto de su propio desarrollo.

Baltes<sup>2</sup> y colaboradores sostiene: “es importante entender el desarrollo como un proceso de selección, a lo largo de la vida, de una serie de posibilidades y trayectorias evolutivas, trayectorias que experimentan un proceso de optimización.” En definitiva, desde el lugar de investigadora, valoro los aportes de estas teorías del ciclo vital, ya que nos permite como gerontólogos, estudiar a los individuos a lo largo de su vida, entendiendo sus cambios como fenómenos intrínsecamente vinculados a su entorno Biopsicosocial, en constante transformación.

Además, este paradigma de complejidad, permitió la conformación de equipos interdisciplinarios, incorporando otras disciplinas nuevas, que permiten responder los interrogantes del envejecimiento y ampliar el campo de la salud de manera integrada, con tareas preventivas, asistenciales y de rehabilitación. Gracias a estos avances teóricos, se reemplazó el enfoque patológico y de riesgo, por poner mayor énfasis en los factores protectores, al abordaje centrado en la prevención y la resiliencia; dándole paso al surgimiento de experiencias comunitarias, institucionales y talleres de todo tipo (aprendizaje, de memoria, expresivos, reflexivos, de multiestimulación, de recreación). Redes de apoyo, trabajo con familias. etc.

Hasta aquí hablamos de envejecimiento individual y concluimos que: el proceso de envejecimiento individual es inexorable e irreversible, ya que los cambios estructurales y funcionales, se dan en el trascurso de la vida, desde la concepción hasta la vejez. También debemos tener en cuenta que cada individuo envejece de manera diferencial. Por ejemplo, es diferente envejecer en Oriente que, en Occidente, es diferente envejecer hoy que envejecer hace 50 años; es diferente envejecer en una región con carencias económicas, que en aquella que cuenta con amplios recursos. Por ende el conjunto de adultos mayores de todos los grupos sociales, es heterogéneo.

---

<sup>2</sup> Feliciano villar Posadas –El enfoque del ciclo vital: hacia un Enfoque evolutivo del envejecimiento.

El envejecimiento poblacional, en cambio está determinado por la proporción de personas mayores respecto al total de una población. Esto no es lineal ni irreversible. Puede ir modificándose con el tiempo en función de la natalidad, la mortalidad y las migraciones.<sup>3</sup>

### **I. 2-Haciendo un poco de números...**

En los últimos 50 años la proporción de personas mayores sobre la población total de Argentina casi se ha duplicado y se espera un aumento mayor en el futuro. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera “POBLACION ENVEJECIDA” cuando tiene más de un 7% de adultos mayores. El impacto ha hecho que la ONU designe como la “era del envejecimiento” al periodo que estamos viviendo (1975-2025). La población mayor de 60 años es el grupo mayor crecimiento en el mundo. Las cifras de la ONU demuestran que su crecimiento anual es de 1,14 %. Las personas por encima de los 60 años representan el 10% de la población mundial, y Europa es actualmente la región donde los mayores de 65 años representan el 21 de su población. De acuerdo con esa tasa de crecimiento anual mundial, se estima que las personas de mayores de 60 años representarán el 32 % de la población mundial en el año 2050, y se prevee que superarán el número de los niños.

La población en la República Argentina de acuerdo al censo del 27 de octubre de 2010 que realizó el INDEC asciende a 40.117.096 habitantes. Según dicho Censo, la población de 65 años o más corresponde al 10.2% del total y la de 60 años o más, al 14,3 % cifra que ubica a la Argentina en el tercer país más envejecido de América Latina, después de Uruguay y Cuba. A su vez, con el correr de las décadas, se nota un paulatino descenso de la población entre 0 a 14 años, representando el 25,5 % en 2010, inferior al 28,3% de 2001.

---

<sup>3</sup> CELADE-CEPAL (2004) América Latina y El Caribe: Estimaciones y proyecciones de población 1950-2050, Boletín demográfico N° 73



### Estructura de la población por edad y sexo. Argentina 1990 – 2010 Indec, Censo 201

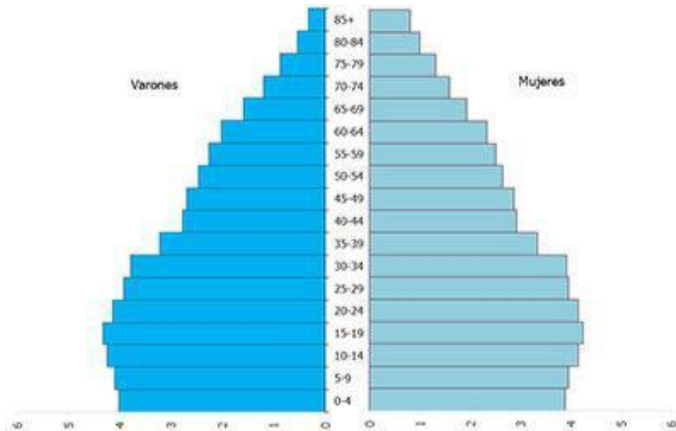
La pirámide de población (2010), confirma la tendencia al aumento de peso relativo de la población adulta mayor y, a la vez, da cuenta de menores niveles de natalidad. Esto último se refleja en el achicamiento de la base de la pirámide.

La proporción de adultos de más de 65 años en Argentina ,ya supera el 10,2 % a nivel total país, siendo la ciudad autónoma de Buenos Aires la que concentra más personas mayores, Santa Fé en segundo lugar con un 11.8 % y Córdoba comparte con la provincia de La Pampa el tercer lugar con un 11.2 %.

De continuar esta tendencia, los especialistas estiman que para el año 2050, 1 de cada 5 argentinos tendrá más de 64 años de edad. En los adultos mayores es marcada la presencia de mujeres. Debido a la evolución de las tasas de mortalidad y el flujo migratorio internacional, el índice de masculinidad muestra un constante descenso desde mediados del siglo XX: de 105 varones por cada 100 mujeres a 95,9 por cada 100 para 2010. En el país ya se contabilizan unas 3.500 personas que tienen 100 años, de las cuales 2.703 son mujeres. Es importante destacar que la expectativa de vida al nacer en Argentina es de 77 años (74 hombres – 80 mujeres).

La Provincia de Córdoba está en proceso de envejecimiento poblacional, lo que se refleja en su pirámide de base estrecha y ensanchamiento gradual de la cúspide, originada en una baja tasa de natalidad y mortalidad.

Pirámide de Población. Estructura por sexo y edad de la población de la Provincia de Córdoba.



Fuente: Elaboración propia con base en Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 (INDEC) - Procesado con Redatam+SP, CEPAL/CELAD Dirección de Estadísticas Socio-demográficas.

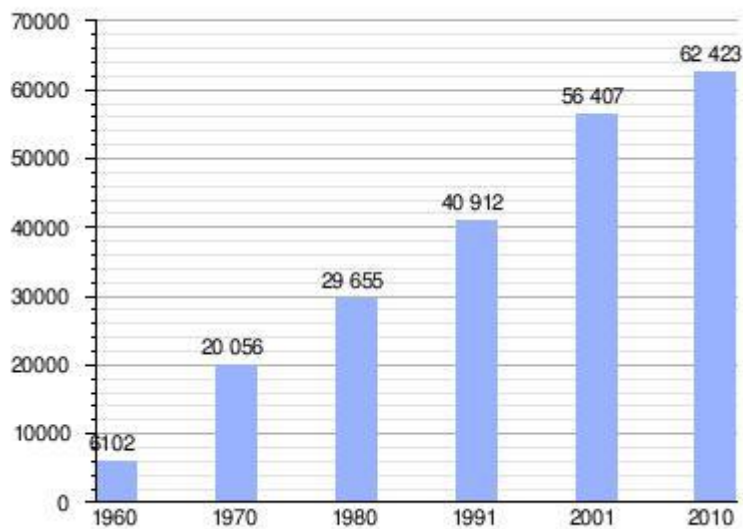
Dirección General de Estadística y Censos de la Provincia de Córdoba

El Censo Provincial de Población 2008 registra un total de 56.454 personas en el Municipio de Villa Carlos Paz, de las cuales el 52,5% eran mujeres, dando cuenta de una población feminizada (Índice de Masculinidad de 90,6), condición en parte explicada por el envejecimiento de su población (Coeficiente de Vejez de 17,2) que se origina por bajas tasas de natalidad y mortalidad. En tanto, según el Censo Nacional 2010 la ciudad de Villa Carlos Paz cuenta con 62.423 habitantes. Si bien persiste la indefinición respecto al ejido municipal, lo que tiñe a este resultado de cierta incertidumbre, se ubica como la Ciudad más importante del Departamento Punilla (178.401 Habitantes.) y la cuarta de la provincia, representando el 35% del total.

En el 2008, el Municipio de Villa Carlos Paz da cuenta de una alta proporción de beneficiarios de jubilación y pensión, en donde ocho de cada diez adultos mayores (de 60 años a más) indican percibir jubilación y/o pensión. En las edades mayores a 64 años, la población femenina resalta una mayor cobertura que la población masculina (94,5% y 85,4%, respectivamente). El alto porcentaje (65,7%) de mujeres entre 60 y 64 años perceptoras de jubilación o pensión dan la pauta de que en Villa Carlos Paz también han impactado las moratorias que permitieron el acceso de mujeres con pocos o nulos aportes al beneficio jubilatorio.

## Plan de la villa 2020- Plan Estratégico de la Ciudad de Villa Carlos Paz

### Gráfica de evolución demográfica de Villa Carlos Paz entre 1960 y 2010



Fuente de los Censos Nacionales del [INDEC](#)<sup>4</sup>

Este aumento de la longevidad, si bien es celebrado por la sociedad en su conjunto y por los miembros individuales, tiene repercusiones profundas para las cuestiones relativas a la calidad de vida y para evitar la dependencia de los adultos mayores. Se ha recomendado impulsar el envejecimiento saludable desde la OPS (Organización Panamericana de la Salud), desde la ONU (Organización de las Naciones Unidas (y desde la OMS (Organización Mundial de la Salud).

Actualmente se postula que, para lograr el desarrollo humano a lo largo del ciclo de vida, la sociedad debe proveer oportunidades, para que todos los individuos puedan alcanzar una edad avanzada con habilidades para adaptarse a los cambios, con habilidades para seguir contribuyendo productivamente, con buena salud y con una red de apoyo familiar y social. Con el propósito de lograrlo se involucra a las personas mayores para que participen de ello y es así como se han planificado diferentes acciones para promover un envejecimiento saludable y de mejor calidad de vida. Por ello comenzaron a surgir nuevas formas de contención y atención de los mayores, respetando estos nuevos paradigmas de vejez. Una de estas nuevas formas son los Centros de Día, privados, y con convenios de las obras sociales.

<sup>4</sup> Fuente de Estadísticas y censos Nacionales INDEC .2010.

### **I. 3-Justificación:**

El aumento de la población de Adultos Mayores, motivado en gran medida por el mejoramiento de la calidad de vida y los programas de control de natalidad, ha originado que las entidades adelanten estrategias tendientes a brindar una atención integral a las personas Adultas Mayores, que permita elevar su nivel de vida y a la vez, vincularse a los procesos sociales y productivos de su país. Han surgido Iniciativas que permiten mejorar la atención hacia el adulto mayor, para que viva mejor y proyecte su bienestar a la comunidad.

El gran desafío empieza entonces, por encontrar los programas y procesos, o mejorar los actuales del tal forma, que permitan mejor la calidad de vida de la población del adulto mayor, de tal manera, que continúen activos y participativos en lo social, productivo y cultural dentro de las sociedades y grupos a los que pertenecen.<sup>5</sup>

La realización de esta investigación responde básicamente a la preocupación por los problemas de comunicación del adulto mayor. Surge como una inquietud e interrogantes que se suscitan en el trabajo diario en el Centro de Día, donde me desempeño. Y a la escasez de información y conocimientos existentes sobre este tema.

Habitualmente, llama la atención, al ingresar a la institución, que los Adultos Mayores concurrentes, presentan dificultades para expresarse y relacionarse y, al cabo de unos meses de inclusión y participación en grupos, estas personas cambian su actitud frente a los otros, en ocasiones favorablemente y en otras generando conflictos en el proceso grupal.

Muchos Adultos Mayores, muestran una falta de habilidades sociales básicas (defensa de derechos, expresión de sentimientos y deseos, negación de peticiones irrazonables, petición de servicios y ayuda, etc.) para resolver sus problemas interpersonales a los que tienen que enfrentarse y para desenvolverse en distintos grupos. Así mismo este grupo de edad se ve sometido a una serie de pérdidas sociales (seres queridos, familiares, amigos) que repercuten desfavorablemente sobre su salud física y psíquica.

El aprendizaje y el reconocimiento de distintos tipos de habilidades sociales son recursos sociales en el repertorio conductual del sujeto, que le permitirá, en primer lugar, el establecimiento y mantenimiento de contactos y redes sociales estables; en segundo lugar,



el interactuar y relacionarse adecuadamente tanto con otros concurrentes como con los trabajadores del Centro, sus familiares y relación con la comunidad.

## **Capítulo II: Focalización del problema**

### **II. 1-Planteamiento del Problema**

La premisa de la investigación responde a la problemática del adulto mayor en relación a cómo se manifiestan en el proceso de la comunicación humana. Se pretende describir y caracterizar, especialmente, las habilidades en la comunicación que se generan a nivel grupal e interpersonal, entre los Adultos Mayores; visualizar cómo se van transformando los grupos, cuáles son sus características y modificaciones a través del proceso grupal. Es imprescindible conocer habilidades como la escucha, la expresión verbal y no verbal y la comunicación en general como herramientas para fortalecer su capacidad en el manejo de las emociones; de reforzar las capacidades para definir los problemas y optar por las mejores soluciones y aplicarlas.

Es propósito de la investigación:

- a) Aportar elementos y conocimientos que sirvan como guía para que las personas, los profesores, profesionales y especialmente las instituciones que brindan espacios de contención e intercambio de pares a la población creciente de Adultos Mayores.
- b) Favorecer mejores instancias de socialización y comunicación interpersonal.
- c) Mejorar la calidad de las relaciones sociales, interpersonales e intrapersonales de los adultos mayores, permitiéndoles transitar esta etapa del ciclo vital de la vida con la mayor satisfacción.

### **II. 2-Objetivos:**

**Objetivo General:** Estudiar las Habilidades en la Comunicación de Adultos Mayores con el grupo de concurrentes al Centro de Día Santo Tomas, en relación al proceso Grupal, con el fin de obtener una mayor socialización e integración entre los mismos.

#### **Objetivos Específicos;**

- Describir las formas de interacción comunicativa entre los concurrentes.
- Caracterizar los comportamientos comunicativos verbales, no verbales y para-verbales.
- Identificar la relación existente entre las interacciones comunicativas de los asistentes con el proceso grupal.
- Visualizar canales de comunicación, interruptores, barreras.
- Describir los efectos de la comunicación o incomunicación en el grupo.

## **II. 3-Diseño de la Investigación: Metodología**

La investigación estará enmarcada dentro del método cualitativo, con intención descriptiva.

¿El diseño descriptivo permite el análisis de cómo es? Y cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes. Permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más atributos. (6)

Será una investigación de corte transversal, especificando el tiempo de estudio, los sujetos estudiados por edades, y el campo de investigación.

Según el alcance de la investigación, se apunta a lograr una investigación aplicada, partiendo de algo ya estudiado a algo nuevo.

Su propósito será una investigación no experimental, se intentará aportar algo nuevo, provocando cambios, aportes. Y según su forma será cualitativa desestructurada, de acuerdo a lo que el trabajo de campo vaya demostrando.

Se seleccionará una muestra homogénea, poseen un mismo perfil o característica o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones o procesos en un grupo social.

La muestra será un grupo compuesto por 35 adultos mayores de 65 a 85 años, que asisten diariamente al Centro de Día. Con los siguientes requisitos: -mayor de 65 años

-auto válidos (certificado por la respectiva institución).

Que voluntariamente quieran participar en el estudio.<sup>5</sup>

A través de esta investigación intentaremos dar respuesta a estos interrogantes:

**¿Cuáles son las Habilidades en la Comunicación de los Adultos Mayores que se observan en el grupo?**

**¿Cómo son?**

**¿Cuáles son las Habilidades Comunicacionales que son fundamentales en el fortalecimiento individual y grupal?**

---

5

Sampieri Roberto, Collado Fernández Carlos, Lucio Pilar Baptista, Metodología de la Investigación, 4ta. Edición. Editorial Mac Graw-Hill Interamericana.2006.

## **¿Cómo se manifiestan, con un objetivo en común, en el proceso grupal?**

### **La comunicación grupal, ¿favorece la sociabilización y la interacción entre pares?**

#### **Unidad de Análisis:**

- Se garantizará la homogeneidad, utilizando la teoría de contraste, identificando ambientes, luego grupo y por último individuo.
- Las fuentes de información serán mixtas, (directas o primarias y secundarias).

#### **Instrumentos para recabar datos:**

- OBSERVACIÓN: se prevee la utilización de dos tipos de observación: por un lado, la de la investigadora será activa, participativa, integrada al ambiente de investigación. Y por otro lado, una observadora pasiva, con el fin de evitar las desventajas de estas técnicas, como es la subjetividad del investigador, variables intervinientes, datos parciales, falta de confiabilidad, etc. Su inclusión al ambiente será previa al comienzo de la investigación. Dichas observaciones serán acordadas previamente bajo la estructura de una guía y delimitación de criterios de la observación en relación al objeto de estudio.

Estas observaciones se realizarán en los talleres grupales.

-REGISTROS DE CAMPO: los confeccionaran los dos observadores. Y además la investigadora tomará nota en el momento que así se considere con el fin de recolectar la mayor información en el mismo momento que los acontecimientos lo requieran.

-GUÍA DE OBSERVACIÓN. Será confeccionado por la investigadora, y revisado con la observadora pasiva, incluirán los criterios e indicadores para focalizar la observación a realizar.

-ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADA: se confeccionará un instrumento con preguntas abiertas y cerradas, para entrevistar a 10 concurrentes. Ellas nos permitirán profundizar sobre las habilidades en la comunicación de los Adultos Mayores.

-DOCUMENTOS Y MATERIALES: videos del grupo, fotografías, grabaciones, escritos, etc.

## II. 4- Campo y Ambiente de la Investigación

El Centro de día Santo Tomas se encuentra ubicado en la Pcia de Córdoba, Departamento Punilla, a unos 60 kilómetros de Córdoba Capital, específicamente en la Ciudad de Villa Carlos Paz.

Sus vías de acceso son: por autopista Córdoba –Carlos Paz, el acceso por ruta 38 e intersección con ruta 20 al norte y el acceso de Altas Cumbres ruta Provincial y el Valle de Traslasierras, por otro lado.

Esta dispuesto en la calle Bs.As 1138, donde cuenta con servicio de transporte urbano e interurbano , con paradas a una cuadra de la Institución, sobre Av. San Martin con comercios de todo tipo y de fácil acceso.

El Centro de Día es un edificio de construcción nueva y moderna, con amplios ventanales, muy luminoso, paredes y pisos claros. Su fachada es sencilla y de arquitectura actual, allí se puede observar el cartel que lo identifica y también otros anuncios en los que se informa que es una Institución prestadora de Pami y, un cronograma, donde se publican los talleres que se desarrollan en el mismo.<sup>7</sup>

Al ingreso, un mostrador se coloca para la atención a los concurrentes y demás personas que soliciten información y un living con sillones, hacen de recepción y sala de estar. En el ala derecha se observan la dirección, la sala de enfermería y un baño, un poco más adelante se abre el comedor, donde se disponen mesas y sillas, una biblioteca, este lugar es separado de la sala de estar o living. Pasando el comedor se dispone la sala de actividades, llamada por los concurrentes “sala de encuentro”.

Hacia la derecha se puede ver dos salas una denominada “sala de mujeres” y otra sala de varones”, llamadas así, por los concurrentes y personas de la institución, porque en ellas en un momento del día, se utilizan para el descanso, por un lado de mujeres y por otro lado los varones. Estas salas son también muy luminosas, con ventanas y equipadas por cómodos sillones de tres cuerpos, en colores claros, que le dan más amplitud y pulcritud al espacio. En cada una de ellas se pueden observar algunas almohadas y almohadones, mantas, que son usadas en el momento de reposo.

Además, estas salas también son utilizadas para trabajar en distintos talleres, ya que se caracterizan por mantenerse aisladas de los ruidos propios de la dinámica cotidiana del lugar y se van adaptando según las necesidades de cada taller, los muebles (mesas, sillas, música, materiales etc.) que permiten la movilidad de los participantes. Cada sala cuenta con un baño íntegramente adaptado para discapacidad, con agarraderas, inodoro elevado, piso antideslizante, timbre, etc.

Si seguimos esta recorrida encontramos la cocina y la despensa, lugar donde se encuentra la cocinera, y la ayudante de cocina. Es un lugar, pintado en colores claros, y equipado con mesadas, estanterías, piletas, cocina industrial, heladeras y todos los utensilios y electrodomésticos necesarios para brindar el servicio de desayuno, almuerzo y merienda.

El salón de actividades también cuenta con dos baños, adaptados, uno de caballeros y otro de damas. Desde este lugar, se puede mirar el patio, espacioso con césped, donde se encuentran bancos distribuidos por distintos sectores, algunos árboles frutales, en crecimiento, dos pérgolas con sombra y la cancha de bocha.

Una vez descripta la parte edilicia del Centro de día, se considera oportuno remontarnos a los orígenes y algunos datos del mismo.<sup>8</sup>

Fue en el año 2013 cuando surge esta idea como una sugerencia de una médica de Pami UGL Carlos Paz, profesional con máxima experiencia en los temas de vejez. Ella informa sobre la creciente demanda de necesidades de atención domiciliaria e internaciones geriátricas, y los pocos recursos con los que se contaba en ese entonces, a nivel institucional, a nivel comunitario y a nivel individual.

Se sumó a esto, la escasa mano de obra calificada, capacitada en atención y cuidado a mayores. Y por supuesto el número de adultos mayores que componían el padrón de afiliados de PAMI, que en el año 2012 era de 10.500 afiliados en todo el corredor de la UGL Villa Carlos Paz (que incluye la localidad de Tanti, Santa Cruz del Lago, Villa Carlos Paz, San Antonio de Arredondo, Mayu Sumaj e Ichu Cruz). Y solo en Villa Carlos Paz había 8.000 afiliados. (Según datos obtenidos de la Trabajadora Social de UGL Villa Carlos Paz, Lic. Eliana García).

La Dra. invitó a la actual directora, responsable del Centro de Día Santo Tomas hoy, a pensar esta idea de brindar un servicio de contención y atención a adultos mayores con cierta autonomía, con el fin de enlentecer y evitar la institucionalización geriátrica anticipadamente. Es así que se le dió a este proyecto forma de “Centro de Día”.

### **Un poco de historia.....**

El desarrollo de los Centros de Día se encuentra firmemente relacionado con la evolución histórica – conceptual de gerontología. (1) Según menciona María Teresa Sancho Costello: (2) el primer antecedente del ámbito de atención a la vejez se remonta a 1920,

cuando en Rusia se desarrollan programas de cuidados diurnos para enfermos mentales y, un poco más tarde para discapacitados psiquiátricos, buscando evitar la hospitalización.

En los años 50”, esta idea se plasma en el cuidado de los ancianos en OXFORD HOSPITAL de la mano de Lionel Z. Cousin. En E.U., un poco más adelante, se desarrolla un movimiento a favor de los sistemas de cuidados diurnos y se crean los primeros hospitales y centros de día para personas mayores.

En España, en 1968, se crea el primer dispensario y luego servicio de Geriátrica en el Hospital Central de la Cruz Roja y en 1973 comienza a funcionar el primer Hospital de Día Geriátrico, en el mismo Centro.

También en los años 70” comienzan a desplegarse en España. Hogares pensionistas, dependientes del Servicio Social de Asistencia Pensionista.<sup>6</sup>

Fue desde la creación del international Association of Gerontology (IAG) que quedan como marco referencial del pensamiento gerontológico, tres campos diferentes pero con objetivos comunes: el clínico (asistencial), el biológico (investigación tisular, celular, molecular) y el social (cuestiones sociales, individuales y colectivas).

Es en esta década cuando toma mayor interés, todas las aéreas que se relacionan con el envejecimiento, entonces la gerontología absorbe a la geriátrica.

Dentro del panorama mundial la temática acerca de la vejez se presenta hacia mitad del siglo XX, conceptualizada como política de la vejez (10).

En Francia fue un hito histórico en materia de política social para los mayores, un informe realizado por Larroque que se llamo “política de vejez” y que proponía mantener el mayor tiempo posible a las personas de edad en su domicilio y evitarles el hospital o los hogares geriátricos, la institucionalización. El plantearía nuevos criterios: la prevención, y la integración, por oposición a la cura y la segregación.

El enfoque francés se convierte entonces, en el nuevo paradigma de la estructuración de las políticas para los mayores. También en Francia suceden procesos en el ámbito de la salud mental, evolución en la psicología y psiquiátrica, en la que aparecen las técnicas grupales, el psicodrama, diferentes terapias para tratar los problemas de salud mental y se apunta a externar a los pacientes psiquiátricos.

Las ideas liberales de los 70”, también llegaron a la Argentina, encontrando cierta resistencia en el medio oficial. Es recién en la década de los 80”, con los procesos de

---

<sup>6</sup> Paola Jorge, Liliana Penas, María Pilar Fernández, Ofelia Pérez, Laura Martínez, Mónica Demarco. Construyendo El Trabajo Social con Adultos Mayores, Cap. 1, Una mirada a la evolución histórica de los Centros de Día. Editorial Espacio.1992.

descentralización, las nuevas formas de financiación de los servicios y sistemas de cuidados, cuando aparece el interés por implementar este nuevo paradigma del envejecimiento.

A nivel nacional se realizaron algunos trabajos científicos de investigación, que reflejaban la necesidad y el deseo de la gran mayoría de las personas de edad, de finalizar su vida en el hábitat que los alojó desde hace 20, 30 o más años, toda su vida.

La institucionalización es nociva por el desarraigo producido por la separación del medio familiar y del hábitat de pertenencia. Se produce una despersonalización, con posteriores consecuencias patológicas que padecen los mayores (depresión, enfermedades crónicas, demencias). Y otro de los factores negativos de la institucionalización, es el elevado costo de la internación.

En nuestro país, el sector privado asume el riesgo de implementar en la Ciudad de Bs.As, una primera experiencia que aún sigue vigente, un Centro de Día fundado en 1977, por los médicos geriatras, Doctores Roberto Barca y Gerardo Gastron.

Los Centros de Día con características psico-sociales, tienen sus antecedentes en trabajos grupales realizados por INSSPJ (Instituto Nacional de Servicios Sociales para Pensionados y Jubilados) de Trabajadores Sociales, con jubilados y por el incremento de la conformación de Centros de Jubilados. A estos debemos sumarle la riqueza bibliográfica acerca del trabajo grupal, basado en el pensamiento de Pichón –Riviere, influenciando con conceptos de grupalidad; de Enrique Di Carlo, en la coordinación y conducción de grupos, etc.

### **Centro de Día Santo Tomas.....Función**

*El Centro de Día, “es un servicio socio- sanitario y de apoyo familiar que funciona durante el día y ofrece atención a las necesidades personales, básicas terapéuticas y socio-culturales de personas mayores afectadas a diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual “ .*

### **Características**

- 1) **SOCIO-SANITARIO:** las necesidades de las discapacidades y dependencias requieren la atención de los dos sistemas que deben actuar de forma coordinada y complementaria.



- 2) **APOYO FAMILIAR:** no solo brindar apoyo a cuidadores informales, sino también a los formales. Brindarle apoyo en grupos de auto ayuda, asesoramiento, información.
- 3) **ATENCIÓN NECESIDADES BÁSICAS TERAPEÚTICAS –SOCIO CULTURAL:** debe brindar un servicio integral a través de programación individualizada, dentro de un plan general, que abarcará desde las carencias de higiene personal, vestido, alimentación, cuidados sanitarios, rehabilitación, inserción social, apoyo psicológicos, entrenamiento en habilidades perdidas.
- 4) **CONCURRENCIA DE PERSONAS MAYORES AFECTADAS POR DISTINTOS TIPOS DE DEPENDENCIA,** que requieran la ayuda de otras personas para la realización de actividades de la vida diaria. La dependencia no significa la pérdida de la autonomía y/o la capacidad de un individuo, de decidir sobre si mismo.la intención debe cumplir con mantener, promover y facilitar la independencia.

### **Objetivos de Centro de Día:**

El **objetivo general** es mantener las condiciones de vida dignas entre las personas independientes, semi-dependientes, sus familiares, facilitando la continuidad de sus modos de vida y el logro de un mayor nivel de autonomía.<sup>7</sup>

Los **objetivos específicos** son:

- Prevenir el incremento de dependencia mediante actividades terapéuticas rehabilitadoras.
- Ofrecer un marco adecuado donde pueda desarrollar relaciones y actividades sociales gratificantes.
- Evitar institucionalizaciones innecesarias e no deseadas.
- Facilitar la permanencia de las personas mayores dependientes en su entorno habitual.
- Mantener y mejorar los niveles de salud a través del control y seguimiento de enfermedades y deterioros.
- Facilitar la realización de las actividades de la vida diaria, ofreciendo la ayuda necesaria.
- Brindar apoyo social y asistencia a las familias que mantienen a los mayores en su medio.
- Prevenir y/o tratar conflictos familiares que ocurren en el intento de mantener a las personas mayores en su domicilio con sus modos y espacios vitales.

---

<sup>7</sup>Reglamentación de INSPJ sobre Centros de Día.



Dotar a las familias de las habilidades necesarias para el cuidado.

### **El Organigrama del Centro de Día Santo Tomas está formado por Áreas.**

- **Área de Dirección y coordinación del proyecto.** Su función es la programación, coordinación, ejecución y supervisión del programa de atención de la población concurrente.

- **Área Social y Coordinación Técnica** Tiene como función:

- a) La coordinación técnica del proyecto, la realización del informe social y evaluación de cada uno de los concurrentes.
- b) La organización de actividades tendientes a estimular la creación de vínculos entre los concurrentes y su integración al medio institucional.

-**Área Psicológica.** Tiene como objetivo incentivar el trabajo grupal, generar un espacio de participación que tienda a favorecer las conductas autogestivas y en los casos que lo requieran efectuar una orientación individual. Generar la reflexión sobre la calidad de vida en el adulto mayor.

-**Área de Nutrición.** Tiene a su cargo la realización de una valoración de las necesidades nutricionales de cada uno de los concurrentes, la confección de menús alimentarios diarios que garanticen una correcta y adecuada alimentación, y de dietas especiales para los casos que así lo requieran.

-**Área de terapia ocupacional.** Tiene por objetivo lograr la utilización funcional de las capacidades motrices, sensoriales y mentales de los concurrentes, para que los mismos permanezcan productivos y activos en su medio, desarrollando al máximo sus potencialidades psicofísicas.

-**Área de actividad física.** Tiene como objetivo lograr el máximo de utilización motriz y rango de movilidad articular, así como alcanzar el funcionamiento armónico muscular tanto en los segmentos aislados de los miembros como en la postura y la marcha.

-**Área de recreación y talleres.** Tiene como objetivo la realización de diversos talleres tendientes a desarrollar aptitudes e intereses en diferentes disciplinas, estimulando las capacidades y promoviendo un envejecimiento activo y saludable en un marco recreativo.

-**Área de enfermería.** Tiene a su cargo los controles semanales de signos vitales y la promoción de hábitos saludables tendientes a la prevención y promoción de la salud, a través del trabajo personalizado referido a la higiene personal y hábitos alimentarios

-**El área de Trabajo Social** será la encargada de formular, diseñar, ejecutar y evaluar el proyecto y además, con un trabajo previo y de identificación, caracterización y análisis del problema a abordar de todo el equipo interdisciplinario de la Institución.

### **Funcionamiento....**

En la institución funcionan diferentes talleres semanales, entre ellos se pueden destacar talleres que fomentan la creatividad (dibujo y pintura, labores y manualidades), la estimulación cognitiva, otros que estimulan la movilidad, coordinación, equilibrio a través de la actividad física, y talleres socio afectivos, con espacios que permiten la integración, el trabajo grupal, formación de vínculos y relaciones sociales, la contención, la promoción de la salud, la promoción y protección de los derechos, etc.

Todas estas actividades tienen como fin la creación de nuevas redes de apoyo social, y mantener la autonomía en la realización de las **Actividades de la vida diaria (AVD)** en el concurrente.

La atención al adulto mayor es interdisciplinaria e integral, y con una mirada del concurrente como un sujeto de derechos, protagonista de su propia salud.

### **Características de los concurrentes al Centro de Día**

#### **Diagnostico de la Población**

Según datos, correspondientes al Diagnostico Poblacional año 2016, confeccionado por la Trabajadora Social del establecimiento. El promedio de edad de concurrentes al Centro de Día Santo Tomas, es de 80 años. Siendo la persona más joven de 62 años, con discapacidad motriz y el más añoso de 94 años. En cuanto al género predominan las mujeres siendo de 64 % y de 36 % de varones del Centro.

Los asistentes, son oriundos de diferentes ciudades o pueblos del interior de la Pcia de Córdoba o de otras provincias; como característica se destaca que ninguno es nativo de esta ciudad de Villa Carlos Paz.

En cuanto a su grupo de convivencia un 56 % viven solos en sus domicilios, un 44% viven con sus hijos, un 15% con su esposa o 9% con su esposo.

Las características habitacionales demuestran que el 75% de los concurrentes tienen vivienda propia, un 15% alquilan su vivienda y un 10% ocupan viviendas prestadas, por sus hijos o familiares directos.

Las viviendas en su gran parte son completas con todos los servicios, baño individual, cocina, etc. Existen casos en que algunos afiliados obtienen subsidio para alquiler de vivienda de la obra social PAMI, por sus escasos ingresos jubilatorios.

Se presentaron problemas referidos a la vivienda donde, afiliados debían mudarse y se encontraban con una falta de disponibilidad económica para alquilar y una falta de oferta de viviendas o departamentos para ser alquilados, excesivamente caros.

En lo que se refiere a los ingresos el 100% son jubilados nacionales y de ese porcentaje el 30 % es pensionado también. Un 50% llega justo a fin de mes, un 30% llega mal a fin de mes y solo un 20 % llega bien, especialmente son aquellos que viven con hijos o no alquilan.<sup>7</sup>

### **Red de apoyo o contención y uso del tiempo libre:**

Respecto a la red de apoyo y el uso del tiempo libre al ingreso de esta institución, sólo un 25% manifestó que no realizaba ninguna actividad., el resto expresaron que mira la tv un 20%, otros dijeron que realizaban distintas actividades como son:

Escuchar radio, mirar deportes, tejer, coser, caminar, salida con amigos, etc. Sólo un 45% expresó que participaba o participó de un club o centro de jubilados y un 55% no lo hacía.

Dentro de las actividades que hacían, antes de ingresar al Centro de Día, se encontraron las siguientes: ir de excursión, hacer gimnasia, juegos, caminatas, ir a la iglesia. Y dentro de las actividades que tuvo que dejar de hacer en estos últimos seis meses, se identificaron tuvieron que dejar de cocinar, de caminar por el barrio solos, de coser por la vista, de escuchar en algunos casos, los aísla de todo, de pintar, etc.

Como hobbies, nombraron: tocar guitarra, cantar, cocinar, filmar, hacer teatro, jugar a las cartas, mirar futbol, aprender a bailar, pasear, hacer artesanías, pintar, etc.

En cuanto a su recurso vocacional, y a los oficios aprendidos en su juventud, se identificaron: la jardinería, gastronomía, guía turística, alta costura, artesanías y manualidades, bordado, actividad comercial y administrativa de empresas, técnico, reparación de radio y televisión, impresión (imprenta, grafica), deportista, comerciante.

El nivel educativo es de un 65% en el primer ciclo (primaria, un 10% de la población no terminó escuela primaria, el 10% de secundario incompleto, sólo un 5% posee título secundario, otro 5% título terciario, y un 5% es analfabeto.

Sobre su situación de contención afectiva, específicamente en cuanto si tienen con quien hablar de sus necesidades, intereses o problemas, los asistentes manifestaron que un 25% no tiene con quien hablar, un 20% lo hace con sus hijos, un 15% con sus parejas o cónyuges, un 40% lo hace con amigos, con pastores de la iglesia, sacerdotes, vecinos, enfermera o cuidador domiciliario, pero no tienen a una persona confidente.

Preguntando si se siente acompañado? Manifestaron que sufre la soledad un 45% y un 55% se siente acompañado. Respecto a los cambios en su vida cotidiana de los últimos seis meses, un 75% expresó que tuvo que mudarse de su casa de toda su vida, a nueva provincia, o al departamento de atrás, o a otro domicilio, etc. Y sólo el 25 % permanece en su vivienda

El 30% no presentó pérdidas de familiares en estos últimos seis meses, en cambio un 70% de los concurrentes sufrió pérdidas de familiares, entre ellos: un 30% pérdida de un hijo, y el resto otros familiares como son esposa, esposo, cuñado, hermano, amigos etc.

Otro dato relevante es el número de asistentes que posee un cuidador domiciliario, entre ellos un 25% cuenta con la atención de un cuidador externo en su domicilio 2 o 3 veces por semana, otro 25% su cuidador es algún miembro de su familia y un 50% no tiene cuidador, es totalmente independiente.

El 80% manifestó que no recibe ayuda de vecinos ni amigos allegados y un 20% cuenta con alguna contención de vecinos u amigos. Se observó que el 50% de los concurrentes al Centro de Día, presentan dificultad en la movilidad, utilizan bastón, o andador. Y otro 22% de la población que concurre al centro de Día, presenta trastornos de deterioro cognitivo. (Demencias – Alzheimer).

## **Capítulo III: Marco teórico**

### **III. 1-Introduccion**

Actualmente las posturas teóricas acerca de la vejez intentan conformar un marco estructural que contenga las distintas aéreas del desarrollo humano, que es descrito como resultado de una interacción dialéctica entre el individuo y su medio ambiente, dando especial importancia a los fenómenos históricos y culturales.

En la recopilación bibliográfica de este estudio, no sólo se estudiara a la vejez desde una perspectiva histórica, social, sino que, dada la importancia del grupo y la comunicación, en el proceso que configura el curso de la vida , se utilizarán elementos teóricos referidos al grupo, al proceso grupal, la comunicación y las habilidades . A la luz de lo anterior, el marco teórico sólo incluye información relevante y necesaria para los propósitos de este estudio en referencia al Adulto Mayor.

Si se analiza la vejez desde una perspectiva histórica, se plantea que el envejecimiento es un proceso que está rodeado de muchas concepciones falsas, mitos, de temores y creencias. Persisten, aún en estos tiempos modernos, ideas que datan de épocas lejanas. La imagen de la vejez varía de mitologías y leyendas, de culturas y culturas, de tiempo en tiempo y de lugar en lugar, no existiendo una concepción única o definitiva de la vejez.

Como gerontólogos debemos tener presente los conceptos de multicausalidad y multidimensionalidad, que plantean, que existen tantas realidades como personas mayores hayan. Poniéndole énfasis al significado que los mismos adultos mayores le asignan a esta situación.

Respecto al plano sociológico, en el actual contexto prevalece la ideología que se denomina viejísimo, definiendo a la vejez como una etapa de mera decadencia, en lo físico y en lo mental, proyectando sobre los adultos mayores una imagen de incapacidad, de inutilidad social, de rigidez. Los adultos mayores, al hacer suyas estas ideas, acaban por percibirse a sí mismos en tales términos, aceptando su deterioro como algo fatal y asumiendo una actitud de resignación y apatía frente a lo que les acontece, limitando sus iniciativas de superación.

Este rol social del adulto mayor, gracias a los nuevos paradigmas, que poco a poco se van reconociendo y utilizando en lugares públicos y privados de atención y contención de los mayores, tratan de revertir este estereotipo, a través de actividades socio culturales, que logran modificar esta ideología del viejísimo, mejorando la autoestima de los mayores y, haciéndoles sentir que son útiles a esta sociedad. Estas actividades se abordan a través del trabajo en grupos.

Es pertinente detenernos aquí, para aclarar algunos conceptos que nos pueden ayudar a entender por qué “el grupo” como forma de abordaje y atención de las necesidades y problemas de los mayores, es una herramienta utilizada en este tipo de instituciones y cualquier espacio de contención social.

Las características y la configuración de la sociedad y de las instituciones no pueden entenderse si no es en relación a la existencia de los grupos sociales que las conforman. A nivel de los miembros de la sociedad, su tránsito desde el nivel individual al de sujetos sociales no puede explicarse fuera de los procesos de sociabilización y de subjetivación realizados en el seno de diferentes grupos sociales. En otras palabras los sujetos se suman a la dinámica social mediante su inclusión en una serie de grupos que son anteriores a su propia existencia, en los que aprenden a actuar diversos roles y a dominar las reglas de juego social, las que luego podrán sostener, modificar y recrear con su participación.

La mayor parte de las personas-en todas las edades- participa de distintos grupos de los cuales extraemos significados y prácticas que vamos incorporando en nuestras rutinas, creencias normas sociales, etc. Van preformando nuestra forma de ver, actuar y conducirnos socialmente en nuestras vidas cotidianas. Cada grupo provee recursos afectivos, emocionales, cognitivos e instrumentales, esto le permite al sujeto construir su identidad personal, como proceso de identificación que efectúa, en sus interacciones, en o dentro de grupos.

### **III. 2-Antecedentes teóricos sobre los grupos sociales**

Uno de los precursores que definió “grupo social fue hacia fines del siglo XIX, el sociólogo francés, Emile Durkheim, mientras que el psicoanalista, Sigmund Freud, en su libro “la psicología de las masas y el análisis del yo”, alude al problema de la distinción entre la psicología social e individual y sugiere que el objeto de la psicología social es el comportamiento colectivo. Las relevancias de las contribuciones de Freud, está dada por su intuición de que el grupo es un medio de cambio para el sujeto individual y más aún, como hemos visto, dejó sentado que cuando el sujeto actúa como miembro de una masa, sus conductas son totalmente imprevisibles. El sujeto se vincula con el líder, al que toma como modelo identificatorio, estableciendo lazos afectivos, derivados de la representación que el líder posee respecto del grupo.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Urbano Claudio A., Yuni José A. El trabajo grupal en las Instituciones Educativas, Herramientas para su análisis. Editorial Brujas.2006.

Fue, posteriormente Kurt Lewin (1890-1947), uno de los fundadores del estudio científico de los grupos sociales, creador de la teoría del Campo y pionero en la dinámica de grupos, quien, desde el campo de la psicología, elabora una teoría que da cuenta del comportamiento individual, sustentada en la relación “dinámica” entre sujeto- ambiente.

Concibe al grupo como una estructura en la que interactúan fuerzas orientadas a la consecución de una situación de equilibrio. Se basó en la Teoría de la Gestalt, para estudiar los procesos psicosociales que se dan en la vida de los pequeños grupos.

La Teoría de campos estudia la dinámica de los procesos de los grupos, las fuerzas de cohesión que mantienen a los individuos en el grupo o son repelidos por él, las formas de autoridad que empujan al grupo a realizar o no las tareas, y las fuerzas que se ejercen sobre el sujeto.

Otro autor considerado fundamental en los estudios de grupo es Jacobo L. Moreno, quien sostenía que una ciencia social que se ocupe sólo del estudio del individuo que compone el grupo no conseguirá una visión correcta. Deberá ser capaz de estudiar una estructura social en su conjunto y en sus partes. Para ello, desarrolla una metodología analítica apropiada para su estudio la “Sociometría”, que es una herramienta que permite analizar los fenómenos psicosociales como una unidad de análisis independiente.

D.C Dunphy, considera a los grupos como sistemas abiertos, teniendo en cuenta el tipo de interrelación que mantienen con el entorno. Señala que los sistemas abiertos no se limitan a interactuar con el ambiente sino que entablan auténticos intercambios con este. El intercambio puede considerarse, desde el ángulo de lo que el grupo obtiene del ambiente y viceversa, teniendo en cuenta que ambas cosas no son equivalentes.

Según Yuni y Urbano (enero 2006), Grupo social es “aquel que consta de un determinado número de sujetos quienes, para alcanzar un objetivo común, se inscriben durante un periodo de tiempo más o menos prolongado, en un proceso relativamente continuo de comunicación e interacción y desarrollan sentimientos de solidaridad, de pertenencia e identidad que contribuyen al establecimiento de un nosotros. Además, poseen un sistema de normas comunes y una distribución de tareas según una diferenciación de roles específicas que le es propia”.(13)

Estas teorías y otras, en sus definiciones de “que es un grupo “comparten los siguientes elementos en común:

- ✓ -los individuos se definen como “miembros de un grupo”
- ✓ -otros se definen como “que pertenecen a un grupo”
- ✓ -comparten normas respecto a maneras de proceder y de interactuar.
- ✓ -los miembros participan de interacciones frecuentes.
- ✓ -tienen temas en común



- ✓ -participan de un sistema dinámico de roles
- ✓ -aspiran a conseguir metas
- ✓ -tienden a actuar de un modo respecto al ambiente.

### Características de grupo social

- **Interacción recíproca**: es necesario que los miembros del grupo mantengan entre sí relaciones regulares y se ajusten a un conjunto de normas, pautas. Estas normas permitirán que se configuren distintas posiciones o estatus y distintos papeles o roles dentro del grupo.
- **Existencia de objetivos, creencias valores y actividades compartidas**: las creencias y valores tienen un imaginario compartido a nivel de representaciones necesarias para pertenecer al grupo. Los objetivos y tareas compartidas, son un conjunto de prácticas sociales rutinizadas, en las que se ponen en juego discursos (lingüísticos, gestuales, rituales) que representan los significados sociales asignados y que refuerzan la conciencia, la unidad e identidad del grupo.
- **Estabilidad y duración relativa**: las normas, valores y objetivos, así como también los diferentes estatus, roles asociados, exige que la interacción entre los miembros, tenga cierta duración en el tiempo. También el aprendizaje de los códigos, los lenguajes propios, sus reglas de intercambio simbólico para poder interactuar eficazmente requieren de cierta estabilidad y permanencia de los sujetos en las actividades y tareas de la vida grupal.
- **Conciencia de grupo**: esto implica que los miembros del grupo se identifiquen a sí mismos como tales, formando una unidad diferenciada y diferenciable, que constituya un nosotros. La conciencia del propio grupo se forma a partir de la oposición del “nosotros” frente al “ellos”. En otras palabras, la conciencia grupal surge de la posibilidad de diferenciación, de reconocerse.
- **Reconocimiento como tal**: el grupo para ser tal, requiere que desde afuera (sociedad o entorno) se lo reconozca como un “vosotros”. Un reconocimiento externo le da identidad al grupo.

### Clasificación de grupos sociales:

Los grupos pueden clasificarse en grupos **PRIMARIOS Y SECUNDARIOS**.

El grupo **PRIMARIO** es aquel que está íntimamente ligado con la construcción del YO SOCIAL, la imagen social de nosotros mismos, como creemos que somos vistos por los demás. La construcción del yo se elabora con el proceso de sociabilización primaria en el contexto de los grupos primarios por ejemplo la familia, el grupo de amigos, grupo de

estudio. Estos grupos se caracterizan por estar formados por pocas personas, unidas por estrechos lazos afectivos y con una marcada sensación de pertenencia entre sus miembros.

Los grupos **SECUNDARIOS**, son impersonales y anónimos de las relaciones entre sus miembros, que deriva por el elevado número de miembros. Ellos permanecen por el logro de los objetivos fijados más que por el valor de sus relaciones. Ejemplos: instituciones escolares, los clubes, los sindicatos.

### Otras clasificaciones de grupos

#### 1- Grupos **FORMALES** e **INFORMALES**.

Los grupos **FORMALES**. Tienen una estructura definida y roles fijos así como también funciones determinadas. A estos grupos les interesan la posición, el estatus que ocupan y que actúen de acuerdo a los organigramas, estatutos o reglamentos. (En el sistema educativo, los inspectores). Los grupos **INFORMALES** se caracterizan por la asociación espontánea de sus miembros, en donde las normas y objetivos van surgiendo con el correr del tiempo. En ellos se respeta las características individuales, hay mayor libertad, son más desestructurados y flexibles que en las organizaciones formales.

#### 2- Grupos **DE PERTENENCIA** y los grupos **DE REFERENCIA**. Merton (1956) realiza esta clasificación para describir la relación de mayor o menor identificación que existe entre individuo y el grupo. Se habla de grupo de **REFERENCIA** para aludir a aquel grupo con el que nos sentimos totalmente identificados con sus valores y objetivos y a los que deseamos incorporarnos porque no pertenecemos a él realmente. Ejemplo, emigrantes.<sup>10</sup>

#### 3- Grupos de :

**-FORMACIÓN ESPONTÁNEOS**, aquellos que se integran de manera natural, por afinidad. Ejemplo grupos de amigos.

**-FORMACIÓN DELIBERADA**: son aquellos que se integran con la finalidad específica de lograr determinado objetivo. Por ejemplo: los grupos de trabajo, los grupos de estudio.

---

10

Urbano Claudio A., Yuni José A. El trabajo grupal en las Instituciones Educativas, Herramientas para su análisis. Editorial Brujas.2006.

- **DESIGACION EXTERNA:** son aquellos asignados de manera externa por los demás, por compartir alguna característica en común, otorgándoles el mismo trato, estén o no de acuerdo las personas involucradas. Por ejemplo: los ilegales, los negros, los judíos.

### **Proceso grupal.**

En todo grupo se pueden reconocer ciertos elementos comunes, estos elementos pueden presentar variaciones o matices particulares que pueden darle características especiales al grupo. Estos elementos se conocen como propiedades del grupo. Estas propiedades se relacionan entre sí e interactúan unas con otras, generando la dinámica propia y específica de cada grupo.

**El tipo, la intensidad y el modo en que se plantean las interacciones entre las propiedades al interior de cada grupo, es lo que caracteriza el PROCESO GRUPAL.**

Algunas propiedades son:

➤ **Las normas grupales:** la adopción y mantenimiento de normas grupales garantiza de algún modo la continuidad funcional del grupo e influye decisivamente la cohesión. Los miembros del grupo al adoptar e identificarse con las normas, acepta y aprende a conducirse en el grupo. El cumplimiento de las normas es una de las condiciones para ser admitido y ser considerado parte del grupo. Las normas indican lo que se debe y no se debe hacer en determinadas circunstancias y son propias de cada grupo particular.

Las normas grupales poseen grados de estructuración y formalización, fenómeno que se relaciona con el tipo de grupo y por el momento evolutivo que este atraviese. En todo grupo social se establecen también, normas formales y normas informales. Pero ambas producen el mismo efecto persiguiendo las mismas finalidades y establecen medios y dispositivos específicos para aplicar las normas y controles o sanciones.

➤ **El establecimiento de roles:** el rol es un conjunto de comportamientos o conductas habituales esperadas de una persona, Tales conductas se asocian a la posición social que se ocupa dentro del grupo. Cada miembro del grupo desempeña un determinado rol, lo que le confiere determinado estatus. Este rol que cada uno representa en el escenario de la vida grupal se compone de rituales muy específicos, pero que descansan sobre reglas muy estrictas que se imponen a nivel individual

Los roles ligados a la tarea varían de grupo a grupo según sus particularidades y es por ello difícil encontrar elementos comunes. En cambio los roles ligados a la dimensión afectiva-relacional poseen cierta similitud en los diferentes grupos. Esto explica que cada miembro de un grupo cumple más de un rol. También existen definidos e importantes en el funcionamiento grupal roles de líder, o el rol de saboteador o el rol de colaborador. Todo individuo se encuentra con la necesidad de ser alguien dentro del grupo experimenta la necesidad de tener un rol asignado. El grupo no necesita solo una tarea, sino también requiere de alguien que contribuya a su integración y a su bienestar,

Algunos autores identifican un tercer grupo de roles que llaman individuales o parásitos, en tanto que persiguen intereses particulares y no de grupo.

Un aspecto importante en el proceso grupal es la **Cohesión grupal**, alude al grado en que los miembros del grupo desean permanecer en él. La cohesión facilita la participación de los miembros en las actividades del grupo, tiende al logro de los objetivos y contribuye a realizar sus potencialidades, mientras que los objetivos resulten atractivos, interesantes y mantenga la motivación, los sujetos tenderán a una mayor integración.

No siempre un alto grado de cohesión, implica una mayor eficacia del grupo en el logro de sus metas. La unión puede ser empleada positiva o negativamente por los integrantes del grupo, de allí que los efectos de la dinámica grupal sean variables.

Las fuentes que sustentan la cohesión son múltiples y complejas. Entre ellas podemos distinguir las fuentes intrínsecas e extrínsecas al grupo. Dentro de estas últimas podemos encontrarlas en los grupos institucionales, tales como la influencia de control social (normas, reglamentos, etc.).

Las fuentes de cohesión intrínsecas podemos distinguir dos tipos:

- a) *fuentes constituidas por factores socio-afectivos*, engloban ciertas motivaciones emocionales y valores comunes (afinidades, pertenencia al grupo, satisfacer necesidades).
- b) *fuentes constituidas por factores socio-operativas*, articulando y distribuyendo roles que dependen de la actividad realizada., la conducta del grupo o el liderazgo, que ejercen influencia en la cohesión en el atractivo que ejerce el grupo y en el sentimiento de contención y pertenencia. Algunos autores refieren que cuanto más democrática sea la organización, se estimula la participación en las decisiones, la colaboración de sus miembros, la adhesión y cohesión en la consecución de la tarea y en los logros y objetivos, se constituye en una organización atractiva y movilizadora de motivaciones socio-afectivas favorables.

Mientras que una organización autoritaria, donde la toma de decisiones sea centralizada en la figura del líder, dificulta los procesos de comunicación entre sus

miembros, la colaboración en la tarea, por consiguiente se constituye en una fuente a de atracción desfavorable.

El funcionamiento y la cohesión de un grupo, dependen de su composición. Cuanto más homogéneo es un grupo más fácil resulta su identificación con la autoridad, con la tarea y más rápida su integración. En grupos heterogéneos, la integración es más lenta, pero tiende a hacer con mayor profundidad. La heterogeneidad del grupo permite una mayor complementariedad entre sus miembros, más resistencia hacia los mecanismos de uniformidad y más vigilancia ante los intentos de manipulación de los líderes del grupo.

Es importante que cada miembro pueda reconocerse diferente y percibe en los otros miembros una complementariedad posible. Así “TODOS” los miembros aprenden a no renegar de lo que se es y a no renunciar a ello, sino a ser lo que es y a poner al servicio del grupo los peculiares recursos de los que disponen.

Mientras más fuerte la cohesión y homogeneidad del grupo, más fácil la comunicación y el grado de participación en las actividades del grupo. La cohesión grupal proporciona una fuente de seguridad para sus miembros, reduce la ansiedad, aumenta el sentido de pertenencia y la autoestima.

### **III. -3 Las Habilidades Sociales**

El siglo XX, ha sido testigo de notables logros con respecto a habilidades técnicas; procedimientos de entrenamiento son, hoy en día, normales tecnologías que van desde el ensamblaje de coches, hasta la ingeniería nuclear.

En los profesionales de la salud también se han preocupado de adquirir técnicas, pero sobre todo en la competencia social e interpersonal. Es frecuente encontrar médicos, profesionales, altos ejecutivos, que son altamente competentes, pero que no interactúan eficientemente con sus pacientes, estudiantes o empleados. Si un individuo no sabe comportarse de forma habilidosa en su trato con los demás, tiene que aprender habilidades sociales. Pero no solo tiene importancia a nivel laboral, sino que pasa cuando queremos hacernos amigos? O nos gustaría mantener una relación con el sexo opuesto? , O queremos llevarnos mejor con nuestros hijos o padres? El grado de habilidades sociales que poseamos puede determinar nuestras relaciones.

La investigación de habilidades sociales constituye, un campo de estudio con enormes posibilidades de aplicación práctica. Hoy es una técnica elegida por diversidad de campos, porque no en la gerontología? Muchos de los problemas que presentan los mayores se pueden definir en términos de déficit de habilidades sociales. El hombre es

esencialmente “un animal social”, está implicado en mayor o menor medida por el ambiente social que lo rodea.

Como señala Phillips (1978), “Con un análisis de habilidades sociales válida y funcional, la conducta del individuo no necesita ser explicada por medio de modelos cognitivo, ni que sea entendida en términos de categorías gnoseológicas, las Habilidades Sociales llegan a convertirse en los lazos de conexión de ambas cosas”.

Consecuentemente, las Habilidades Sociales pueden permitirnos descubrir la vida diaria de las personas mayores en la sociedad actual, pueden ser útiles para que las personas aprendan más sobre su comportamiento social propio y de los demás y especialmente saber que ese comportamiento se puede cambiar y conocer algunas formas de hacerlo.

Ahora, ¿Cómo y cuándo se inicia este movimiento e inicios de las investigaciones y aplicaciones de las Habilidades Sociales? El movimiento de las Habilidades Sociales tiene sus inicios, según Phillips 1965, en trabajos realizados con niños por autores como Jack (1934), Murphy y Newcomb (1937), Page (1936) Thompson (1952) y Williams (1935), estos autores estudiaron las conductas con niños. Pero se cree que el estudio científico y sistémico del tema tiene principalmente tres fuentes:

- La primera se apoyó en Salter (1949) denominada Conditioned Réflex Therapy (terapia de los reflejos condicionados), Wolper (1958) fue el primero en usar el término “Asertivo”, siendo el libro de Albert y Emmons “Your Perfect Night” (estás en tu perfecto derecho) el primero dedicado al tema asertividad y habilidades sociales. En los años ‘60, autores como R. Eister, M. Hensen, R.M Mc. Fall y a. Goldstein, desarrollaron programas de entrenamiento para reducir el déficit de habilidades sociales.<sup>11</sup>
- La segunda fuente la constituyen Zigler y Phillips (1960-1961) sobre “la competencia social”. Esta área de investigación con pacientes adultos institucionalizados, mostró que cuanto mayor es la competencia social, previa de los pacientes que son internados en el Hospital, menor es la duración en su estadía en él, y más baja tasa de recaídas.
- La tercera fuente fue con la utilización de los términos “terapia de aprendizaje estructurado“, por Goldstein (1981). En ese mismo año autores como Meichenbaum, Butler y Grudson, afirmaban que no se podía desarrollar una definición de competencia social, ya que esta es parcialmente dependiente del Contexto cambiante. Las Habilidades Sociales, deben considerarse dentro del contexto cultural determinado por patrones de comunicación que varían

---

11- Caballo Vicente E. (1° Edición 1993 y 2° Edición 2007) Manual de evaluación y entrenamiento de Habilidades Sociales. Ed. Siglo XXI. España, México, Argentina.

ampliamente entre culturas y culturas, y dentro de la misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social, educación, etc. También cada individuo trae sus propios valores, creencias, capacidades cognitivas y estilo único de interacción. (Wilkinson y Caner, 1982).

### **Algunas definiciones de Habilidad Social**

*“Es el grado en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga los propios derechos, necesidades, placeres y obligaciones hasta un grado razonable, sin dañar los derechos, necesidades y placeres u obligaciones similares de la otra persona y comparta estos derechos, etc., con los demás en un intercambio libre y abierto”. (Phillips 1978 p. 13).*

*“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo ,1986)<sup>12</sup>*

### **¿Cómo y Cuando se aprenden las Habilidades Sociales?**

No hay datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden, pero sin duda es desde la niñez. Algunos autores afirman que las primeras experiencias de aprendizaje podrían estar influenciadas por predisposiciones biológicas, determinado por el temperamento de las personas. Pero en realidad se considera que a pesar de que la conducta este determinada por influencia biológica, son las experiencias sociales las que pueden influir en el desarrollo posterior de la vida social del individuo. Es posible que en la mayoría de las personas, el desarrollo de las habilidades sociales dependa principalmente de la maduración y de las experiencias de aprendizaje. (Buck 1991).

### **¿Cuáles son las habilidades sociales necesarias?**

Cada escenario nos exigirá poner de manifiesto unas determinadas habilidades. Debemos tener en cuenta la particularidad de la situación y el grado de dificultad de esta.

---

12- Caballo Vicente E. Manual de evaluación y entrenamiento de Habilidades Sociales. Ed. Siglo XXI. España, México, Argentina. 1° Edición 1993 y 2° Edición 2007.

Las habilidades sociales pueden dividirse en varios grupos, existiendo **Habilidades Sociales básicas** y otras más **complejas**. Sin el conocimiento de las primeras resulta imposible adquirir y aprender otras habilidades sociales más complejas o avanzadas.

**A. Habilidades Sociales básicas- COMUNICACION**

- 1.- Escuchar
- 2.- Iniciar una conversación
- 3.- Mantener una conversación
- 4.- Formular una pregunta
- 5.- Dar las gracias
- 6.- Presentarse
- 7.- Presentarse a otras personas
- 8.- Hacer un cumplido

**B. Habilidades sociales avanzadas**

- 1.- Pedir ayuda
- 2.- Participar
- 3.- Dar instrucciones
- 4.- Seguir instrucciones
- 5.- Disculparse
- 6.- Convencer a los demás

**C. Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos**

- 1.- Conocer los propios sentimientos
- 2.- Expresar los sentimientos
- 3.- Comprender los sentimientos de los demás
- 4.- Enfrentarse con el enfado del otro
- 5.- Expresar afecto
- 6.- Resolver el miedo
- 7.- Auto-recompensarse

**D. Habilidades sociales para la negociación**

- 1.- Pedir permiso
- 2.- Compartir algo
- 3.- Ayudar a los demás
- 4.- Negociar
- 5.- Emplear el autocontrol
- 6.- Defender los propios derechos
- 7.- Responder a las bromas
- 8.- Evitar los problemas con los demás



9.- No entrar en peleas

### **E. Habilidades sociales para la planificación**

- 1.- Tomar iniciativas
- 2.- Discernir sobre las causas de un problema
- 3.- Establecer un objetivo
- 4.- Recoger información
- 5.- Resolver los problemas según su importancia
- 6.- Tomar una decisión

### **Las Habilidades Sociales, la Comunicación y el Adulto Mayor**

El envejecimiento, se define con un proceso multifactorial en el cual están implicadas diversas variables que pueden ser abordadas desde perspectivas interdisciplinarias. Una de las variables que podemos encontrar es la comunicación del Adulto Mayor, la cual presentará una realidad determinada por los diversos factores que la influyen. Entre las funciones intrínsecas del ser humano, destacan las funciones cognitivas, la memoria, otros factores y habilidades cerebrales.

Ahora bien, las funciones extrínsecas se relacionan mucho con los entornos comunicativos, con los tipos de interlocutores con los que ellos se comunican y las habilidades pragmáticas del Mayor relacionadas con la comunicación en contextos; también es necesario conocer el nivel de satisfacción desde una visión personal que el adulto mayor tiene del proceso.

En la actualidad, el abordaje comunicativo del adulto mayor se realiza desde una perspectiva patológica, utilizando protocolos y procedimientos evaluativos que evalúan habilidades cerebrales individuales; esta acción abarca una realidad en el mayor basado en diversas funciones y el cumplimiento de estas, aunque no existe un procedimiento protocolar que mida la comunicación del A. Mayor desde su visión subjetiva, su realidad personal, que complemente por supuesto la evaluación de las funciones, sin embargo permite conocer los grados de satisfacción que al adulto mayor tienen del mismo proceso.

Por lo tanto, surge un interés de realizar un estudio cuyo objetivo sea describir los tipos de comunicación, la duración y frecuencia de las conversaciones, la función de las mismas y cómo influyen en el proceso grupal.

### **III. -4 Habilidades de la Comunicación**

*“Dios ha creado al hombre como un animal sociable, con la inclinación y bajo la necesidad de convivir con los seres de su propia especie, y le ha dotado, además, de lenguaje, para que sea el gran instrumento y lazo común de la sociedad.”*

John Locke

#### **¿Qué es la Comunicación?**

La comunicación es la capacidad que tiene el hombre de simbolizar y responder de diferentes maneras ante un estímulo, como preguntar, responder, compartir significados en una conversación, en una interacción de grupo o en un discurso. Sostiene y anima la vida, es el motor y expresión de la actividad social.

El estudio de la comunicación humana y de su desarrollo en las sociedades, merece y exige una mirada más específica que, para el caso que nos atañe, vale la pena mencionar. A lo largo de la historia, el ser humano ha procurado mejorar su capacidad de recibir y asimilar información sobre el medio y aumentar al mismo tiempo la rapidez, la claridad y la diversidad de sus propios métodos de transmisión de la información. Es por esto que el ser humano ha extendido y diversificado progresivamente una serie de medios verbales y no verbales de transmisión de mensajes: música, danza, señales de humo, dibujos y otras formas de símbolos gráficos, que dieron origen al pictograma y más tarde al ideograma; importancia que obedece a que se asocia por primera vez la representación de un objeto a una idea abstracta. Pero lo que dio toda la fuerza a la comunicación humana fue el desarrollo del lenguaje.

Todos estos medios y procedimientos de comunicación empleados simultáneamente resultaban indispensables para la supervivencia de los individuos a medida que se iban organizando en sociedades de diferentes tipos.

La escritura, es la segunda gran innovación del hombre. Las leyes y prescripciones relativas a los ritos y prácticas ceremoniales fueron primero transcritas en forma duradera en tablillas de arcilla, bajos relieve y pergaminos. Gracias a la evolución de la escritura resultó posible conservar los mensajes portadores de símbolos. Por extensión, el libro pasó a ser el inigualable depositario del pensamiento y el saber en la mayoría de las grandes civilizaciones. La comunicación como función social quedó supeditada a las tradiciones, los ritos, las reglas y los tabúes. Por eso, los medios tradicionales y los códigos de Comunicación han experimentado un sin fin de variaciones de una civilización o de una cultura a otra.

Desde el invento de la imprenta y la multiplicación más reciente de las formas de comunicación, telégrafo, teléfono, telefax, cámaras de cine y fotografía, gramófonos, radio, televisión, Internet, entre otros, el mundo ha experimentado profundas transformaciones y cada vez a mayor velocidad. Se transmiten mensajes de todo tipo a una gran cantidad de destinatarios. La aparición de los medios de comunicación de masas y su presencia en nuestra vida cotidiana constituyen una de las mayores conmociones del mundo actual.

Mientras tanto la comunicación interpersonal sigue siendo un elemento indispensable de la red de comunicación, tanto en los países en vías de desarrollo como en los desarrollados. En todas las sociedades hay un sinnúmero de vías y medios de comunicación interpersonal que utilizan símbolos, lenguas y otros modos de expresión humana. En el mundo actual, los que permiten o facilitan la comunicación interpersonal son los medios de comunicación social y los diversos servicios que ofrecen las telecomunicaciones.

### **Conceptos de Comunicación**

El diccionario de la Real Academia Española afirma que *“la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse entre dos personas”*.

Según la etimología comunicar viene del latín “comunicare”, que significa hacer común. Moreno (1993) afirma que la comunicación consiste en: *“intercambiar ideas, un acontecimiento, una vivencia. Preguntar para saber lo que se desea conocer y conseguirlo por medio de una respuesta. Dar una orden para inducir a una persona para que actúe o deje de actuar, invitar a obrar de tal o cual manera, manifestar sentimientos, indignación, sorpresa, satisfacción, etc.”* (p. 3).

Según Rincón (1998) la comunicación tiene ciertos elementos que la caracterizan: *“La comunicación habla de y desde la complejidad de los procesos simbólicos y culturales”*. *“La comunicación asigna sentido desde el horizonte de las culturas, las identidades, las sensibilidades”*. *“La comunicación funciona como productora de experiencias y prácticas de encuentro social”*. *“La comunicación relaciona lo narrativo con lo tecnológico, lo popular con el mercado, lo local con lo global, las estéticas con los discursos, el sujeto con la política”* (p. 7-8).

La comunicación ha pasado a ser de una necesidad tan vital para las comunidades, que sus funciones están ligadas a todas las necesidades a la vez materiales e inmateriales de los individuos. Los efectos de ella varían según las características de cada sociedad. El desarrollo personal, la identidad cultural, la libertad, la independencia y el respeto de la dignidad humana son algunas de las aspiraciones inmateriales que cada individuo procura

colmar mediante la comunicación. Cada una de estas funciones depende de las condiciones del entorno y de características diversas como:

- ✓ **Información:** Consiste en difundir noticias, datos, hechos, opiniones, comentarios y mensajes para entender las situaciones individuales, colectivas, nacionales e internacionales.
- ✓ **Socialización:** Constituir un fondo común de conocimientos y de ideas que permita a todo individuo integrarse en la sociedad y participar en ella.
- ✓ **Motivación:** Estimular las actividades individuales o colectivas para obtener los objetivos comunes.
- ✓ **Debate y diálogo:** Intercambiar elementos de información para aclarar los puntos de vista sobre los asuntos y problemas locales, nacionales e internacionales.
- ✓ **Educación:** Transmitir conocimientos que contribuyan al desarrollo del espíritu, a la formación del carácter y a la adquisición de conocimientos.
- ✓ **Promoción cultural:** Difundir las obras artísticas y culturales para preservar el patrimonio del pasado. Despertar la imaginación y la capacidad creadora.
- ✓ **Esparcimiento:** Por medio de signos, símbolos, sonidos e imágenes, difundir actividades recreativas, individuales y colectivas, tales como el teatro, la danza, el arte, la literatura, la música, el deporte y el juego.
- ✓ **Integración:** Facilitar el acceso a la diversidad de mensajes que necesitan todas las personas, grupos o naciones para conocerse y comprenderse mutuamente.
- ✓ **Importancia del contenido, su contexto y sus medios.**

Múnera y Sánchez (2003) definen el contexto como: “el entorno que exige cierto comportamiento específico de comunicación verbal y no verbal para lograr su efectividad, ya que influye en el comportamiento del emisor y del receptor; puesto que afecta el sentido. Garantiza el contenido común para que se dé el entendimiento entre los interlocutores” (p. 78) y plantean varios tipos de **contextos**:

- ❖ **Contexto Físico:** Como el espacio en donde intervienen el ruido, la iluminación, la hora, los colores, la amplitud, el orden, la distribución de los objetos, entre otros.
- ❖ **Contexto Social:** Hace referencia a las relaciones o interacciones que socialmente, condicionan o afectan a los interlocutores: cargos, jerarquías, grados de familiaridad, consanguinidad, amistad, pertenencia a ciertos grupos sociales.
- ❖ **Contexto Histórico:** Hace alusión a hechos del pasado que crean prejuicios, temores, rechazos, entre otros, e influyen en el modo de actuar de las personas.
- ❖ **Contexto Psicológico:** Representado por la forma de pensar, los sentimientos y las emociones que una persona pueda involucrar en el proceso de la comunicación
- ❖ **Contexto Cultural:** Construido a partir de imaginarios colectivos de las personas y que influye en todas las actividades de un grupo social. Se incluyen los mitos, creencias, valores, normas y costumbres, que pueden ser pertinentes o no.

Un aspecto que también hace referencia a los contextos son los niveles de la comunicación, en total son cinco, sólo se hará referencia a los tres primeros niveles básicos:

- ✚ **Comunicación intra-personal:** Es la base de la comunicación y la característica más relevante de este nivel es que hay un único participante que es emisor y receptor al mismo tiempo, al recibir señales verbales y no verbales de sus propias percepciones. Los otros niveles no pueden darse sin que éste se haya interiorizado.
- ✚ **Comunicación interpersonal:** Es el paradigma de la comunicación. En el paso de la comunicación intra-personal a la interpersonal hay dos factores que influyen de manera definitiva: el auto concepto y la auto revelación.
- ✚ **Comunicación en Grupo:** Es el proceso comunicacional que se genera dentro de un grupo y las personas que lo conforman. En este nivel están los dos anteriores.

Hay que entender la comunicación no sólo como el intercambio de noticias y mensajes sino también como el conjunto de intercambios de ideas, hechos y datos en lo individual y en lo colectivo. Por consiguiente, la comunicación no se reduce solamente a un proceso informativo. Las personas no sólo reciben y dan información, fundamentalmente construyen sentidos; es decir, interpretan esa información que circula por sus mundos y esta interpretación está ligada a sus historias de vida y con ellas a sus experiencias, actuaciones, intereses, emociones y vivencias culturales.

Múnera y Sánchez (2003) definen la información como: “comunicación en una sola vía, sin retroalimentación, por lo tanto, es un acto únicamente de emisión y recepción, no de intercambio. Así, cuando se habla de medios de comunicación masiva parece más pertinente referirse a medios masivos de información. La información es el contenido de la comunicación” (p. 78), es también el proceso de registro y acumulación de datos.

Múnera y Sánchez (2003) definen la comunicación desde la semiótica y afirman que “es un proceso (intencional) de intercambio de sentidos” (p. 72). Es proceso porque es un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que tienen un propósito en común. Es intencional, porque los mensajes se transmiten con un fin. Tiene sentido, porque cada persona interactúa de acuerdo con las percepciones y los sentidos según su contexto. Estos autores definen la comunicación como: “un proceso activo que permite a las personas, a través de referentes comunes, hacer construcciones colectivas para el desarrollo de la sociedad”.

Para este trabajo, se entiende la comunicación **como todos los procesos de intercambio de mensajes entre los seres humanos y que soportan su interacción en comunidad, en la medida en que estos intercambios de mensajes nacen desde la**

**necesidad vital de hacerse entender y entender a los demás como requisito básico de la interacción.**

### **Comunicación e Interacción Grupal:**

Si el grupo es un sistema estructural de interacciones, los aspectos comunicacionales constituyen un aspecto central en la vida de los grupos, en tanto vehiculizan y caracterizan las relaciones entre sus miembros. Se caracteriza por ser un intercambio simbólico que regulado por leyes de funcionamiento actúan en el grupo. La naturaleza simbólica de la comunicación es lo que hace que esta sea básicamente una operación de codificación, de decodificación, de interpretaciones y re- interpretaciones de significados que adquieren distintos sentidos y referencias personales.

Cuando hablamos de comunicación hacemos referencia a un conjunto de procesos psicofisiológicos y sociales mediante los cuales se ponen en relación de intercambio una persona que emite (EMISOR), una información (MENSAJE) con otra persona que la recepta (RECEPTOR), a través de un CANAL, dentro de un CONTEXTO (espacio y tiempo) y con un fin determinado.



**Funciones de la comunicación:** la comunicación tiene la función de influir, a quien la recibe, informar, es decir, proporcionar un contenido y permitir al otro expresarse.

Es importante que estas funciones se realicen correctamente tanto en la constitución de grupos como para la calidad de las relaciones de sus miembros.

Las comunicaciones en el grupo aluden al intercambio de información, de opiniones y de normativas, así como también, a la manifestación de tensiones, de desacuerdos, es decir de resolución de problemas derivados de la interacción dinámica que se establece entre sus miembros. Los intercambios comunicacionales facilitan la manifestación de deseos, necesidades y los malestares que experimentas los miembros respecto a los objetivos, la tarea, la distribución de roles que son propios de la vida de los grupos.

### **Análisis Funcional de la Comunicación:**

El Emisor tiene un esquema mental, es decir un sistema general de conocimientos, actitudes y valores, producto de sus experiencias sociales vividas. A través de esas experiencias construye subjetivamente su **MAPA** mental que se revela en la manera de expresarse y comunicarse. Lo mismo sucede con el Receptor que interpreta y traduce desde sus mapas mentales la señal comunicativa que percibe, a través de un discurso, el gesto, la actitud corporal, etc.) Así, un mensaje es siempre emitido y recibido en un marco de referencia específico, desde los mapas mentales propios de cada individuo, formados por las experiencias sociales anteriores.<sup>13</sup>

Para una comunicación eficaz es necesario establecer un libre retorno de la información que posibilite armonizar los marcos de referencia. Para que el mensaje sea comprendido, el emisor y el receptor deben esforzarse por “aproximar” sus esquemas mentales. Sin este esfuerzo “mutuo” no hay comunicación ni dialogo posible.

---

13

Dipu Rural, Proyecto EQUAL, Fondo Social Europeo- EQUAL. Habilidades sociales-Material didáctico.



**CÓDIGO:** son los signos y reglas utilizadas para enviar un mensaje. Por ejemplo utilizar el mismo idioma. O adecuar las palabras si hablamos con una más joven o más mayor.

**CANAL:** es el medio por el cual se envía el mensaje. Es muy importante saber “sintonizar” el canal correcto para que llegue la información de manera eficaz.

**CONTEXTO:** es la situación en la que se produce la comunicación.

### **Barreras de la Comunicación**

Barrera es cualquier estímulo positivo o negativo que interfiere en el proceso de la comunicación. La intención del emisor de comunicar una determinada información no siempre es expresada con exactitud, por la concreción del lenguaje que se contrapone a la complejidad del pensamiento. Así mismo, la comprensión del receptor de esta comunicación no siempre corresponde exactamente a la intención de quien la emite, porque los contextos nunca serán iguales para ambos. De esta manera, ni la connotación ni la evocación serán idénticas; y por lo tanto, el sentido será diferente. La comunicación nunca tendrá el ciento por ciento de fidelidad. Por ello, hay un coeficiente de acceso al sentido que está determinado por el hecho o la información objetiva; además, de las interferencias propias de los ruidos existentes.



### **Tipos de Barreras:**

- **Fisiológicas y físicas:** Son aquellas que impiden una adecuada comunicación al deformarse el mensaje, ya sea por defectos o por deficiencias de cualquiera de los órganos de los sentidos o de los elementos físicos presentes en el proceso de comunicación.
- **Sociológicas:** Son aquellas generadas por la falta de interés para comunicarse y los prejuicios, entendidos como la predisposición de las personas a un paradigma social o ante una persona en particular.
- **Psicológicas:** Dependen del estado de ánimo de la persona, el cual no está a tono con la situación, por exceso o por defecto de comunicación; y cuando no se tiene la capacidad de comprender el estado de ánimo del interlocutor.<sup>17</sup>
- **Sociales y culturales:** Se presentan cuando a una misma palabra se le dan diferentes significados, de acuerdo con los diferentes contextos en que se desenvuelven las personas o cuando se emite un mensaje no confirmado y pasa de una persona a otra, generando todo tipo de rumores.
- **Otras barreras:** Dentro de ellas podemos considerar **la Filtración** como la manipulación que hace el emisor de la información para que sea entendida por el receptor. La **Percepción selectiva**, cuando el receptor no ve la realidad sino lo que se acomode a sus propias experiencias por eso, es importante tener en cuenta que todos los receptores comprenden la información de manera diferente. **Las Emociones**, se refieren al estado de ánimo en el cual se encuentran tanto receptor como emisor, lo cual decidirá en la interpretación de la información. Las emociones extremas como alegría o tristeza obstaculizan una buena comunicación. Y en el lenguaje, las palabras tienen diferentes significados para cada receptor de acuerdo con la edad, el nivel académico de las personas y el sistema cultural, entre otros.

## Capítulo IV: El pensamiento de Pichón Riviere como concepción jerarquizada para nuestra investigación

### IV. 1- Introducción

Pichón Riviere es una de las figuras significativas de nuestra cultura. Maestro de la Psiquiatría y la Psicología Argentina, su pensamiento ha alcanzado trascendencia en Latino América y en algunos países europeos. Por haber crecido en el entrecruzamiento de culturas, costumbres, formas de pensamiento, modalidades cotidianas de vida, lo marcó de manera particular, permitiéndole el desarrollo de un pensamiento singularmente abierto ante la diversidad, lo heterogéneo y sus formas de coincidencia y articulación.

A la vez, esa multiplicidad de experiencias estimuló su percepción de la relación sujeto- contexto social, lo que sería más tarde uno de los ejes de su elaboración teórica. A partir básicamente de sus experiencias en el ámbito de la relación salud / enfermedad / dinámica familiar. Enrique Pichón Riviere realizó un cambio de posicionamiento, de perspectiva en la comprensión del sujeto. Focalizó lo interrelacional, la interacción como proceso central en la constitución de la subjetividad, en sus dos planos, la intersubjetividad y la intersubjetividad.

Este nuevo posicionamiento lo condujo a la elaboración de un concepto fundamental en la psicología social. Nos referimos al concepto de **vínculo**, que marcará, en un momento, el pasaje del lugar teórico del Psicoanálisis al de una Psicología definida como Social. El vínculo configura una estructura compleja, que incluye un sistema transmisor –receptor, un mensaje, un canal, signos, símbolos y ruido. Solo un análisis intrasistémico e extrasistémico permitirá lograr el diálogo con el otro, manejar y resolver conflictos y enfrentar los cambios.

Sus teorías permiten analizar las situaciones grupales, hacer explícito, lo implícito, conocer la dinámica, las estructuras del grupo, los aprendizajes, conflictos, roles, liderazgos y sobre todo nos permitirá analizar cómo se da la comunicación entre los miembros del grupo. Para Pichón Riviere, el proceso grupal está en función de la relación que el grupo establece con su tarea. La concepción operativa de grupo es un marco de referencia importante para tratar de elucidar las formas de constitución de la subjetividad.<sup>15</sup>

---

15

- Pichón Riviere E. El proceso Grupal. Del psicoanálisis a la Psicología Social. Ediciones Nueva Visión. Bs.As.1998.

Se consideró sumamente práctica y efectiva, para el desarrollo de este estudio, la propuesta de Pichón Riviere, ya que el esquema del ECRO (Esquema Conceptual, Referencial y Operativo) , su metodología y su concepción se plantea como un sistema abierto , no solamente al diálogo, nuevos aportes teóricos, sino también a la praxis. Este esquema permitirá analizar la comunicación y el proceso grupal, del grupo de concurrentes del Centro de Día, con la profundidad y dinamismo del mismo.

Para ello, debemos tener en claro algunas reflexiones de su postura en el análisis de los grupos:

La vida cotidiana de la gente común que somos todos, está envuelta en actividades junto a y compartidas con otras personas: actividades, normalmente organizadas, de trabajo, y actividades, más o menos espontáneas, de ocio; actividades obligatorias y actividades voluntarias. Nuestra vida cotidiana está permanentemente rodeada de personas. Algunas están ahí como compañeros de trabajo, como compañeros y compañeras de clase, sin que hayamos puesto nada de nuestra parte. Otras, sin embargo, lo están porque las hemos elegido.

A todas las necesitamos para poder andar por el mundo en la misma medida en que ellas necesitan de nosotros. Las necesitamos, sobre todo, para mirarnos en ellas como en un espejo, y poder saber así quiénes somos. Es decir, nos necesitamos tanto que sin los otros no tendríamos una conciencia clara de lo que somos ni probablemente de quiénes somos. Sin los otros careceríamos de identidad.

Cuando un individuo pasa a formar parte de un grupo, algo queda afectado en su nivel comportamental, en su nivel cognitivo y en su nivel emocional. Los grupos proporcionan a sus miembros marcos de referencia compartidos, particularmente en la forma de posiciones y roles en cuyos términos se perciben a sí mismos y a los demás.

Todo lo que acontece cuando las personas pasan a formar parte de un grupo cabe dentro de lo que comúnmente entendemos como fenómenos de influencia. Son procesos a través de los cuales durante las interacciones sociales directas o simbólicas los individuos y los grupos forman, mantienen, difunden y modifican sus modos de pensamiento y de acción. De hecho, podríamos decir que el grupo es el escenario primordial de la influencia.

El grupo, dice Marvin Shaw, un insigne investigador de los procesos de comunicación dentro de los grupos, se define «[...] como... *“dos o más personas que interactúan mutuamente de modo tal que cada persona influye en todas las demás y es influida por ellas”* (Shaw, 1983, p. 25). «

*Durante la mayor parte de su vida, la persona adulta actúa no puramente como un individuo, sino como miembro de un grupo social».*

La prueba de realidad del grupo pasa de ser un mero hecho físico incontestable, (el grupo está formado por individuos) a convertirse en un hecho social de primer orden: esos individuos constituyen, se perciben, se organizan en una categoría social cuya razón de ser se aleja de los elementos de que está compuesta. El parámetro fehaciente de la realidad

del grupo no es otro que las consecuencias que éste tiene para quienes lo forman y lo componen, para quienes forman y componen otros grupos, y para el entorno dentro del que se insertan unos y otros.

La **situación de grupo** puede ocasionar modificaciones en la experiencia (ése es el valor psicológico del grupo) y en la conducta de los individuos pertenecientes a él. Y quiere decir algo más: que cuando está en juego la ejecución de una tarea, la situación de grupo hace que el rendimiento de los miembros varíe.

En una situación de grupo o de masa el individuo actúa como miembro del grupo, y como tal queda afectado, a veces de manera irremediable, por su pertenencia grupal, por estar bajo presión de una mayoría, por el mero hecho de estar rodeado de otras personas, etc. A veces es el comportamiento de los individuos el que no puede ser adecuadamente comprendido fuera del contexto grupal en el que se insertan.

Norbert Elías hace una apuesta más contundente: es el individuo el que no puede ser comprendido fuera de su convivencia con otros. De hecho, “El ser humano sólo es capaz de decir “yo” porque, es, al mismo tiempo, capaz de decir “nosotros”. Ya la idea “yo soy”, cuanto más la idea “yo pienso”, presuponen la existencia de otras personas y la convivencia con otras personas; en suma presuponen un grupo, una sociedad» (Elias, 1990, p. 82)

Dentro de la doctrina más tradicionalista, la teoría grupal ha mantenido desde siempre que los grupos cumplen una doble función:

- la de satisfacer necesidades emocionales
- la de ayudar a sus miembros a conseguir los objetivos que se han marcado, o la de imponerles los que ha decidido la mayoría, las personas de más estatus o el propio líder.

Una **función emocional** y una **función de tarea** que nos ayudan a conseguir las metas que nos vamos marcando en los distintos momentos de nuestra vida y, sobre todo, se convierten en el escenario privilegiado para la satisfacción de necesidades emocionales.

Los grupos, unos más que otros, tienen una fuerte dimensión emocional dando satisfacción a necesidades afectivas que resultan imprescindibles para el equilibrado funcionamiento psicológico de las personas. A veces, en algunos de ellos se dan cita cosas aparentemente difusas pero definitivas, como el sentimiento de pertenencia, la necesidad de tener unas raíces, el calor y el apoyo emocional, el reconocimiento...

Todas ellas quedan garantizadas normalmente a través de los grupos. Y cosas mucho más nítidas, como la autoestima, una variable decisiva en la estructura de la personalidad, la necesidad de sentirse parte de un entramado social, la búsqueda de aceptación por parte de nuestros congéneres, la necesidad de reconocimiento, de afecto y distintividad, en una palabra, la insistente necesidad de identidad.

Como observamos existen teorías psicologistas que jerarquizan el papel del individuo sobre las conductas sociales y teoriza el determinismo de la sociedad sobre las conductas individuales. En esta disyuntiva, desde el punto de vista teórico, en las dificultades y posibilidades para lograr la explicación científica en la articulación de

individuos y sociedad, es que Pichón Riviere intenta una síntesis entre la teoría psicoanalítica predominante intrapsíquico y la investigación social, considerando al individuo como una resultante dinámica del interjuego establecido con los objetos internos y externos, en constante relación de interacción dialéctica que dará como producto sus diversos comportamientos.

Su teoría implica una **praxis** permanente de aprender a pensar en el grupo y en relación a la vida cotidiana. Se trata de ir configurando un Aprendizaje, un Esquema Referencial y Operativo (**ECRO**). Esto implica la estructuración de un determinado tipo de pensamiento, aprender a pensar desde un modelo conceptual que nos permita elaborar y abordar los procesos, ordenarlos e interpretarlos.

#### **IV.-2 EL Ecro**

El ECRO es un conjunto organizado de conceptos, que se refieren a una parte de la realidad que nos permite apropiarnos de ella como totalidad y particularmente del objeto de conocimiento. El ECRO es una guía práctica, es lo que permite al investigador de situarse dentro de un campo, comprenderlo y poder operar sobre él. De poder comprenderlo desde su cotidianeidad.

El ECRO está conformado por tres grandes campos disciplinares, que son las Ciencias Sociales, el Psicoanálisis y la psicología social. Ello hace que esta interdisciplinariedad pueda incluirse en otra ciencia como la Gerontología.

Desde el psicoanálisis le permite pensar en la eficacia de las identificaciones vinculares inconscientes en la constitución del esquema referencial subjetivo que opera como ese “conjunto de experiencias, conocimientos y afectos con los que el individuo piensa y hace; y que le permite operar en el mundo (su lugar socialmente y culturalmente posicionado). También el psicoanálisis, le permitirá comprender las vicisitudes subjetivas en los procesos de cambio.

Las Ciencias Sociales le aportaran esa concepción macro que le permite pensar en el sujeto situado y sitiado en una relación instituido-instituyente en la estructura social y la cultura a la que pertenece. Y la Psicología Social toma concepciones de George Mead y en relación a aspectos teóricos-prácticos de la dinámica grupal a Kurt Lewin y sus continuadores como Lippit y Wight.

- Es un **Esquema** que brinda una serie de enunciados, un cumulo de ideas que deben cumplir la condición de abarcar grandes esferas de la realidad.

-Es **Conceptual**, por que incluye conceptos que provienen de la cotidianeidad del hombre. De la interioridad del hombre (psicosocial), de la interacción del hombre y sus pequeños grupos (socio dinámica), de las Instituciones en las cuales el hombre juega distintos roles (Institucionales), de la comunidad en la que el hombre vive (comunitario).

-Es **Referencial**, por ser el punto de referencia para comprender la realidad del hombre. A partir de él se podrá comprender los fenómenos para interpretarlos.

-Es **Operativo**, porque de nada sirve comprender los fenómenos, sino puedo actuar sobre ellos para modificarlos. Hay una acción sobre ese objeto que se pretende conocer.

Enrique Pichón Riviere considera tres elementos de la subjetividad que se dan en este ECRO que son el sentir- el pensar- el actuar. Este proceso lo desarrollan los hombres en la trama de la historia, en el desarrollo de su actividad productiva. Cada persona va recogiendo el conocimiento de su tiempo, y a partir de su propia práctica. Lo reelabora, lo vuelve a ordenar y así va evolucionando, a partir del interjuego dialectico del presente y la historia.

El ECRO será entonces, la teoría y el repertorio metodológico con los cuales se abordarán a los sujetos en sus condiciones concretas de existencia, para comprender así su conducta en los diferentes ámbitos en los que se encuentra inmerso. Este Esquema Referencial, nos permite percibir, distinguir, sentir, organizar y operar en la realidad. A partir de un largo proceso de identificaciones

Específicamente hacemos referencia a la necesidad de una mirada multirreferencial, entendida como un enfoque metodológico que asume la complejidad, el desorden y la heterogeneidad que aparecen en los procesos de inteligibilidad de lo social. Finalmente, hay que decir que señalar lo anterior es importante puesto que a partir de los referentes teóricos se establece una concepción de grupo, desde ahí es desde donde se observa, se escucha, se pregunta y se registra. Esto es, el campo teórico es el marco desde donde se lee al grupo. Con rasgos de las estructuras vinculares en las cuales estamos inmersos.

La característica de la Modernidad es el cambio y con ello la inevitable modificación del marco referencial con el cual percibimos la realidad. Esta teoría permite visualizar al sujeto en una permanente interrelación dialéctica con el mundo, única condición, para que este sujeto pueda construir una lectura adecuada de su realidad. La pérdida de esta interrelación dialéctica hace que el marco referencial, la manera de percibir, discriminar y operar con el mundo se vuelva anacrónica y con ello se pierda la posibilidad de una intervención mutuamente transformante con el medio.

La modernidad como momento histórico social hace que sea ineludible para el sujeto, como condición de salud, el mantener un marco referencial articulado de manera flexible, permeable y con posibilidades de que sea sostén de su interrelación dialéctica hombre-mundo. En su teoría distingue diferentes ámbitos. Los denomina Psicosocial (que corresponde al individuo), socio-dinámico (grupos) Institucional y Comunitario. Estos ámbitos , nos permiten ver no solamente los escenarios en los que los procesos de socialización se institucionaliza con el objetivo de producir subjetividades que la habrán de reproducir , sino que nos permiten comprender las distintas lógicas , y por lo tanto, las distintas metodologías , técnicas y dispositivos de intervención en el momento de operar

sobre ellas. Los ámbitos son concebidos como interdependientes, como los grandes mediadores de la macro estructura social, en la constitución de la subjetividad.

### **Aprendizaje.**

El aprendizaje es un proceso de apropiación instrumental de la realidad, en el cual las Conductas del sujeto se modifican a partir de sus propias experiencias. Al hablar de **proceso** estamos implicando al aprendizaje como una situación de cambio, que ocurre como resultado de una práctica y de la interacción con el otro. Todo proceso de **aprendizaje** implica la existencia de tres momentos:

1. **Momento confusional:** no se conocen los límites del objeto de conocimiento.
2. **Momento dilemático:** subyace la resistencia al cambio. Ansiedades básicas. Miedo a la pérdida y al ataque. Una vez elaboradas estas ansiedades básicas puede aparecer el Tercer nivel.
3. **El problema:** aquí, el sujeto puede situarse en el lugar del otro, escucharlo. Se permite modificarse en el interjuego dialéctico con los otros. Estos tres momentos, confundirse, dilematizar y visualizar el problema, son necesarios y operativos en el aprendizaje.

Aprender es realizar una lectura de la realidad, lectura coherente, no aceptación acrítica de normas y valores. Por el contrario, apuntamos a una lectura que implique capacidad de evaluación y creatividad (transformación de lo real). Esta concepción del aprendizaje como praxis, como relación dialéctica, nos lleva necesariamente a postular que el enseñar y el aprender constituyen una unidad, que deben darse como proceso unitario, como continua y dialéctica experiencia de aprendizaje en la cual el rol docente y el rol humano son funcionales y complementarios.<sup>19</sup>

El aprendizaje es un proceso que involucra aspectos de cada individuo y del grupo. En relación al individuo, las relaciones intrasubjetivas, o estructuras vinculares internalizadas, articuladas en un mundo interno, condicionarán las características del aprendizaje de la realidad. Este aprendizaje será facilitado u obstaculizado según que la confrontación entre el ámbito de lo intersubjetivo y el ámbito de lo intersubjetiva resulte dialéctica o dilemática. Es decir, que el proceso de interacción funcione como un circuito abierto, de trayectoria en espiral, o como un circuito cerrado, viciado por la estereotipia.

### **IV. -3 El Vínculo.**

---

<sup>19</sup> - Pichón Riviere E. El proceso Grupal. Del psicoanálisis a la Psicología Social. Ediciones Nueva Visión. Bs.As.1998.

Toda conducta implica un Vínculo, toda acción en el mundo externo, es una relación de un Sujeto con un objeto, ya sea éste animado o inanimado.

Antecedentes del concepto de vínculo en los cuales se basó Pichón Riviere:

1. Teoría de las relaciones objétales (Freud – M. Klein).
2. Fenomenología (Dialéctica Hegeliana).
3. Escuela de Berlín – Gestalt (Wertheimer – Kofka – Kohler – primera década del siglo 20)
4. Psicología topológica y dinámica de grupos (1944) de Kurt Lewin. (1890-1947).

Es importante destacar que todo Vínculo con un objeto presente, está influido por las experiencias anteriores, que se han tenido con otros objetos. O sea que todo Vínculo está Históricamente determinado.

El Vínculo es una estructura compleja, que incluye un sujeto un objeto, su mutua interrelación, con procesos de comunicación y aprendizaje. Es bi-corporal y tripersonal. Toda relación sujeto objeto es bi-direccional. Pichón Riviere considera al Sujeto como emergente de un sistema vincular, a partir del Inter-juego entre **necesidad y satisfacción**. Conceptualiza este interjuego (necesidad /Satisfacción), entre causas internas y externas que operan en la constitución del sujeto en términos de dialéctica entre el sujeto y la trama vincular en que las necesidades cumplen su destino vincular gratificándose o frustrándose.

Esta contradicción entre necesidad y satisfacción se da en el interior del sujeto, sin embargo en tanto y cuanto las fuentes de gratificación se encuentran en el exterior, el sujeto se relacionará con él, irá en su búsqueda, para conseguir dicha satisfacción. Por lo tanto la **necesidad** será el fundamento motivacional de toda experiencia de contacto con el mundo exterior. Fundamento motivacional de todo **Aprendizaje** y todo **Vínculo**. El concepto de vínculo es sintetizador de tres elementos que son: El sentir, pensar y actuar en el aprendizaje. Sintetizador porque Pichón incluye en este proceso del aprender, las ansiedades, los miedos, las angustias, que se dan en la interacción con los objetos. El sentir se relaciona con el momento sensible del conocimiento. El pensar con el momento lógico, con la conceptualización. Y el actuar con el momento práctico.

#### **IV. -4 Concepción de hombre en el pensamiento de E. Pichón Rivière.”**

*“El hombre es un ser de necesidades que solo se satisfacen socialmente, en relaciones que lo determinan...” (E. Pichón Rivière. 1973). “Entiendo al hombre como configurándose en una actividad transformadora, en una relación dialéctica mutuamente modificante con el mundo, relación que tiene su motor en la necesidad...” (E. Pichón Rivière. 1973).* El proceso de conocimiento humano tiene su fundamento en necesidades materiales que los Hombres resuelven a partir del establecimiento de relaciones sociales.

El conocimiento humano, los sistemas sociales de representación de lo real tienen una historia que no es otra que la historia social, la historia de las relaciones establecidas



entre los hombres para abordar la naturaleza en la intención de resolver las inaplazables exigencias de la subsistencia.

### **Vida cotidiana.**

*“Ámbito de la realidad en el cual el hombre participa continuamente en formas que son al mismo tiempo inevitables y pautadas.” (Alfred Shutz). Mito de la naturalidad. Cuando esa vida cotidiana, característica de un sector social, es tomada como “objeto de Análisis”, se nos revela como una “estructura significativa”, trasmisora de ideología. A través de ella el sujeto recibe, en forma codificada una visión del mundo y de su lugar en él. El análisis de la vida cotidiana permite comprender las experiencias concretas, las formas vinculares, los sistemas de significación en que se desarrolla y configura la subjetividad. Tomar la vida cotidiana como objeto de análisis implica romper con la actitud natural, interpelar los hechos, problematizarlos, ganar un espacio donde puedan ser pensados por sus propios actores.*

### **Cono Invertido**

Esquema visual utilizado por Pichón Rivière para ilustrar el proceso dialéctico de indagación y esclarecimiento mediante el cual, durante el proceso corrector, se va de lo explícito o manifiesto a lo implícito o latente, con el fin de explicitarlo. Un vector, es ante todo una herramienta diagnóstica, un indicador que muestra cómo está funcionando un grupo en determinado momento, por ej, si se encuentra o no en la fase de pre-tarea, de la tarea, etc. Originalmente la idea de vector proviene de la matemática y de la física, donde designa una forma de representar magnitudes que poseen una determinada intensidad, dirección y sentido.

Kurt Lewin fue el creador de la teoría del campo de la conducta.

Enrique Pichón Rivière retoma el término vector para expresar cierto tipo de procesos de interacción grupal, de manera que, se configura un esquema que permite hacer una lectura de la interacción grupal, evaluar la marcha de un grupo, y efectuar un diagnóstico sobre el tema. El **cono invertido** es un recurso visual para comprender mejor cómo se lleva a cabo el análisis sistemático de las situaciones grupales, entendiendo “por análisis” hacer explícito lo implícito. La tarea de explicitar lo implícito es lo que, más concretamente se llama “interpretación” Elementos Que Constituyen El Cono.

El esquema está constituido por tres elementos: la base, el vértice y la espiral dialéctica. El esquema del cono invertido tiene la intención de configurar en su “Base” todas las situaciones manifiestas en el campo operacional y en su “Vértice”, las situaciones básicas universales que están actuando en forma latente. En la base se ubican los contenidos emergentes, manifiestos o explícitos. En el vértice se ubican las situaciones básicas o universales implícitas que están permanentemente actuando y cuya indagación es tarea del observador.

La espiral dialéctica indica que hay una mutua retroalimentación: Desde lo manifiesto se llega a lo latente, lo latente es reenviado al nivel manifiesto para hacerse explícito; lo explicitado produce un insight, que a su vez modifica la situación latente. (Por ej. Reduciendo los miedos básicos) y así sucesivamente va cumpliéndose la tarea correctora a través de la continua retroalimentación.

Dice Pichón que la “constatación sistemática y reiterada de ciertos fenómenos grupales, que se presentan en cada sesión, nos ha permitido construir una escala de evaluación básica, a través de la clasificación de modelos de conducta grupal.” Esta escala o categorización está constituida por seis vectores, o roles prescriptos o puestos que definimos como:

- Afiliación y Pertenencia
- Cooperación
- Pertinencia
- Comunicación
- Aprendizaje
- Tele

El cono tiene una parte más extensa (la base) y otra más circunscripta (el vértice). Esto es útil para mostrar que mientras lo manifiesto o explícito se presenta bajo múltiples formas), lo latente o implícito puede reducirse a unos pocos miedos o fantasías básicas universales. Por ej. En todo grupo encontramos resistencia al cambio como fenómeno universal pero en cada grupo o en diferentes momentos de un grupo esta resistencia se puede manifestar de muchas formas distintas: como aburrimiento, como agresividad, como desatención, como diversión, como conspiración, etc.

El hecho de que el cono se presente como invertido indica que lo manifiesto está arriba, y lo latente está abajo. “Arriba se asocia generalmente con lo superficial, es decir, lo manifiesto, mientras que “abajo” con lo profundo, o sea con lo latente. Por último el cono sugiere la idea de una espiral dialéctica. Una espiral es un círculo que se abre, no es un círculo cerrado sino un círculo abierto, donde en cada vuelta hay un progreso, una nueva síntesis y no una mera repetición de lo anterior, como en el círculo cerrado. El cono invertido es un recurso visual para comprender mejor cómo se lleva a cabo el análisis sistemático de las situaciones grupales, entendiendo por 'análisis' hacer explícito lo implícito. La tarea de explicitar lo implícito es lo que, más concretamente, se llama interpretación.

**El esquema está constituido por tres elementos: la base, el vértice y la espiral dialéctica. "El esquema del cono invertido tiene la intención de configurar en su 'base' todas las situaciones manifiestas en el campo operacional y en su 'vértice', las situaciones básicas universales que están actuando en forma latente."**

En la base se ubican los contenidos emergentes, manifiestos o explícitos: lo 'explícito' se configura por los cuatro momentos de la operación correctora. En el vértice se ubican las 'situaciones básicas o universales' implícitas que están permanentemente

actuando y cuya indagación es tarea del terapeuta. La espiral dialéctica indica que hay una mutua realimentación: desde lo manifiesto se llega a lo latente, lo latente es reenviado al nivel manifiesto para hacerse explícito, lo explicitado produce un insight que a su vez modifica la situación latente (por ejemplo, reduciendo los miedos básicos), y así sucesivamente va cumpliéndose la tarea correctora a través de esta continua realimentación.

A medida que el proceso corrector avanza, es posible 'medirlo' o evaluarlo a partir de los indicadores que Pichón Riviere llama vectores: por ejemplo, mejora el 'aprendizaje' como adaptación activa, la 'cooperación' aumenta, etc. Así, señala Pichón Riviere que *"el campo del grupo operativo está poblado por los roles prescriptos o puestos, que definimos en términos de pertenencia, afiliación, cooperación, pertinencia, comunicación, aprendizaje y telé, que representados en forma de un cono invertido convergen como roles o funciones para provocar en la situación de tarea la ruptura del estereotipo."*<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> - Pichón Riviere E. El proceso Grupal. Del psicoanálisis a la Psicología Social. Ediciones Nueva Visión. Bs.As.1998.

## Capítulo V: Teoría del Vínculo. Salud- enfermedad

En todo Vínculo, existe alguien que emite un mensaje, alguien que recibe ese mensaje, un código común y una decodificación de ese mensaje. Si se cumplen estas cuatro etapas, se habrá logrado el proceso de comunicación, siempre y cuando sujeto y objeto se retroalimenten mutuamente. Toda estructura vincular internalizada y articulada en un Mundo Interno, va a condicionar las características del aprendizaje de la realidad. Este aprendizaje puede ser más fácil o más difícil, dependiendo de que la confrontación entre lo interno y lo externo, sea dialéctica o dilemática. Es decir, que el proceso de intercambio y aprendizaje funcione como un circuito abierto de trayectoria en espiral o como un circuito cerrado caracterizado por una conducta estereotipada.

### Adaptación, salud y enfermedad

Pichón Riviere relaciona directa y fundamentalmente el concepto de adaptación con sus concepciones sobre la salud y la enfermedad mental, en cuanto diferencia un proceso de adaptación activa (salud) y un proceso de adaptación pasiva (enfermedad) a la realidad, proceso éste último también designado como alienación.

**Adaptación pasiva.-** Pichón Riviere destaca la confusión que suele hacerse al homologar adaptación pasiva con curación. "En la práctica psiquiátrica, es frecuente observar que muchos pacientes son dados de alta tomando como índice de curación el hecho de que comen bien, se visten correctamente, etc., es decir presentan una conducta aparentemente 'normal', han llegado a construir un estereotipo con el cual se manejan en forma casi automática en su vida cotidiana." En este estereotipo, el médico, la familia y los allegados se integran como contexto. El sujeto puede comer, puede dormir, etc., pero no se dan en él modificaciones profundas, ni tampoco actúa como un agente modificador de su medio.

**Adaptación activa.-** "El concepto de adaptación activa que proponemos es un concepto Dialéctico en el sentido de que en tanto el sujeto se transforma, modifica al medio, y al modificar el medio se modifica a sí mismo. Entonces, se configura una espiral permanente, por el cual un enfermo que está en tratamiento y mejora opera simultáneamente en todo el círculo familiar, modificando estructuras en ese medio (produciendo una desalienación progresiva del intra y del extra grupo).

Pichón Riviere establece una fuerte vinculación entre adaptación activa y aprendizaje, definiendo a éste último como adaptación activa a la realidad. En efecto, "la adaptación activa a la realidad y el aprendizaje están indisolublemente ligados. El sujeto sano, en la medida en que aprehende el objeto y lo transforma, es decir, que hace ese **aprendizaje operativo**, se modifica también a sí mismo entrando en un interjuego dialéctico con el mundo en el que la síntesis que resuelve una situación dialéctica se transforma en el punto inicial o tesis de una antinomia que deberá ser resuelta en ese continuo proceso en espiral".

La familia es el grupo primario donde comienza este proceso. Como indica Pichón Riviere, "la tarea del grupo familiar es la socialización del sujeto, proveyéndole de un marco y basamento adecuados para lograr una adaptación activa a la realidad en la que se modifica él y modifica al medio, en un permanente interjuego dialéctico".

## **ANSIEDAD BASICA**

Miedo o ansiedad que se genera en las personas frente a todo intento de adaptación al medio. Pichón Riviere, basándose en las ideas de Melanie Klein, ha identificado fundamentalmente dos tipos de ansiedad básica: **el miedo a la pérdida y el miedo al ataque**, y frente a las cuales se instrumentarán medidas defensivas. "La ansiedad aparece cuando emergen los primeros indicios del cambio", y más concretamente, "toda situación de aprendizaje, haciendo extensiva la noción de situación de aprendizaje a todo proceso de interacción, a todo tipo de manipuleo o apropiación de lo real, a todo intento de respuesta coherente y significativa a las demandas de la realidad (adaptación), genera en los sujetos dos miedos básicos, dos ansiedades básicas que hemos caracterizado como el miedo a la pérdida y el miedo al ataque:

- a) miedo a la pérdida del equilibrio ya logrado en la situación anterior.
- b) miedo al ataque en la nueva situación en la que el sujeto no se siente adecuadamente instrumentado.

Ambos miedos que coexisten y cooperan configuran, cuando su monto aumenta, la ansiedad ante el cambio, generadora de la resistencia al cambio". Pichón Riviere relaciona el miedo a la pérdida y el miedo al ataque con dos conceptos kleinianos: sentimiento de culpa o ansiedad depresiva, y ansiedad paranoide, respectivamente. Una característica fundamental de la ansiedad es su monto o intensidad, lo que hará que ellas sean tolerables o intolerables. En este último caso, el sujeto montará defensas contra ellas, entre las cuales Pichón Riviere identifica varias, como las defensas neuróticas, las psicóticas, las perversas, las criminales y las suicidas.

**Para disminuir los “miedos básicos” son necesarios el Aprendizaje y la Comunicación, con lo que se posibilita la integración yoica.**

## **DEPRESION**

La depresión es considerada por Pichón Riviere en el marco teórico del pensamiento kleiniano, donde es entendida como una reacción emocional ante una experiencia de pérdida, y que puede ser normal o patológica. Con este marco, Pichón Riviere define el concepto diciendo que "la respuesta depresiva debe ser considerada como pauta total de conducta frente a situaciones de frustración, pérdida, privación, teniendo además un carácter unitario en su aparición, estructura y función."

### **Clasificación. -**

La situación depresiva puede ser considerada como un hilo conductor a través de todo el proceso de enfermarse y del proceso terapéutico. En el transcurso de estos procesos, pueden identificarse cinco formas características de situación depresiva:

- a) **Protodepresión:** Surge de la pérdida que el bebé vivencia al abandonar el claustro materno.
- b) **Posición depresiva del desarrollo:** También llamada depresión del desarrollo, está señalada por la situación de duelo o pérdida (destete), conflicto de ambivalencia por una integración del yo y del objeto, culpa y tentativas de elaborar la situación y mecanismos de reparación positivos o maníacos (regresivos, pseudocuración).
- c) **Depresión de comienzo o desencadenante:** Es el periodo prodrómico (comienzo) de toda enfermedad mental y emerge ante una situación de frustración o pérdida. Pichón Riviere denomina depresión desencadenante "a la situación habitual de comienzo, cuyo común denominador fue expresado por Freud en términos de privación de logros vinculados al nivel de aspiración. Este factor puede ser retraducido, cuando se estudia su estructura, en términos de depresión por pérdida o privación. No sólo en términos de satisfacción de la libido y su estancamiento, sino también en términos de privación de objeto, o situación donde el objeto aparece como inalcanzable por 'impotencia instrumental' de origen múltiple. La imposibilidad de establecer un vínculo con el objeto acarrea primero fantasías de recuperación, donde lo fantaseado está en relación con los instrumentos del vínculo (ejemplo: caso del miembro fantasma en la amputación de un brazo; negación de la pérdida del miembro). Esto constituye la defensa inmediata frente a la pérdida, que sin embargo no resiste la confrontación con la realidad, sumergiéndose entonces el sujeto en la depresión. Al imponerse la cruel verdad de la pérdida se inicia la regresión y elaboración del duelo que configuran la complejidad fenoménica y genética de la depresión regresional."
- d) **Depresión regresional:** implica una regresión a los puntos de posicionales anteriores, típicos de la posición depresiva infantil y su elaboración fallida, por fracaso en la instrumentación de la posición esquizoparanoide. La depresión regresional "utiliza los mecanismos de la depresión del desarrollo."  
La articulación entre aspectos de la depresión regresional, la de desarrollo y la protodepresión configuran la llamada depresión básica.
- e) **Depresión iatrogenia:** en la cual la tarea correctora intenta la integración de las partes del yo del paciente dispersas en sus diversas áreas. Como se ve, las cuatro primeras formas de depresión descriptas corresponden al proceso de enfermarse,

mientras que la depresión iatrogénica corresponde al proceso de corrección, o proceso terapéutico.

La sociedad actual se ha visto acompañada, desde algunas décadas, por la emergencia de nuevos actores sociales en defensa de sus derechos; las luchas por la autonomía y autogestión han ido planteando nuevas demandas de conocimiento para nuestra disciplina. Uno de los elementos centrales para la comprensión de estos procesos colectivos es justamente el campo de lo grupal; éste nos permite elucidar algunos de los elementos que dan forma a los modos de constitución y organización de la subjetividad. Desde esta perspectiva, **el grupo es un campo de articulación entre las estructuras psíquicas y las estructuras sociales; el grupo aparece como un espacio de permanente producción de significaciones sociales imaginarias; esto es, campo de relaciones y campo discursivo en el que se manifiestan los modos en que los colectivos dan sentido a su contexto y se significan a sí mismos.** Es importante señalar que el grupo no debe ser entendido como una sumatoria de los individuos que lo componen, sino como una dinámica de relaciones en permanente creación. De esta manera el grupo es una unidad de análisis.

Es importante señalar también, que, desde esta perspectiva, el investigador o coordinador del grupo es un referente más en el proceso grupal. El sujeto de la investigación o de la intervención es también objeto de reflexión. Ser investigador, interviniente o coordinador, no nos hace ser neutrales ni teórica ni epistemológicamente: somos portadores de posturas ideológicas, políticas, religiosas, de clase o de género.

Hemos mencionado ya que el grupo es un espacio de máxima transversalidad, esto significa que es difícil dibujar una línea que delimite claramente qué es aquello exterior a él y qué es eso que pertenece a su interior. Aparecen, por el contrario, fuertes tensiones y relaciones entre el adentro y afuera. Existen atravesamientos de fenómenos y la creación artificial de límites puede hacernos perder la complejidad de las relaciones que se establecen en él. Los elementos culturales e identitarios, la historia, la articulación entre el presente y el futuro, la elaboración de proyectos y otras de las manifestaciones en que se organiza el imaginario social, específicamente hacemos referencia a la necesidad de una mirada multirreferencial, entendida como un enfoque metodológico que asume la complejidad, el desorden y la heterogeneidad que aparecen en los procesos de inteligibilidad de lo social.

Finalmente, hay que decir que señalar esto es importante, puesto que a partir de los referentes teóricos se establece una concepción de grupo, desde ahí es desde donde se observa, se escucha, se pregunta y se registra. Esto es, el campo teórico es el marco desde donde se lee al grupo. Imaginario social —como las producciones utópicas, las esperanzas, la memoria colectiva, etcétera— aparecen como elementos centrales en los procesos grupales. Cuando hacemos referencia a la creación artificial de límites nos referimos al encuadre del dispositivo grupal, y también a las posibilidades de sus integrantes.

## **Capítulo VI: Análisis del material extraído de la investigación:**

A continuación, se presenta el análisis de la situación de acuerdo a los objetivos de la investigación:

### **IV. 1-Análisis de los componentes verbales, no verbales y para verbales**

Para describir las formas de comunicación se utilizó la observación participativa y la observación externa analizando las características de la comunicación verbal y no verbal en el grupo de adultos mayores.

Algunas de las características observadas, y dentro de la comunicación:

- a) **No verbal** (son los gestos, miradas y posturas).

Ambas observadoras coincidieron en que, la mirada de los adultos mayores del grupo, es atenta y expectante hacia los profesores cuando explican las consignas de trabajo, pero que en algunos casos de acuerdo a su patología hay miradas perdidas, sin un foco específico.

La observadora participante, destacó diferencias entre las miradas de varones y la de las mujeres, describiendo que las mujeres, en ocasiones, presentaban miradas irónicas o despectivas y los varones se los observaba más alegres, con rostro agradables. En su mayoría utilizan la mirada como medio para comunicarse y acercarse a sus compañeros.

La postura en general demuestra, apertura, estar dispuestos a comunicarse, sentados derechos en sus sillas, con pies y manos relajadas. Solo se levantan para dirigirse al sanitario, a beber agua o dirigirse a otra actividad propuesta. Se mueven sueltos, con comodidad como en un entorno cotidiano.

Los gestos denotan la atención o no hacia el taller, el profesor, el tipo de actividad y también el estado anímico del concurrente del Centro de día. Algunos demuestran atención y otra apatía.

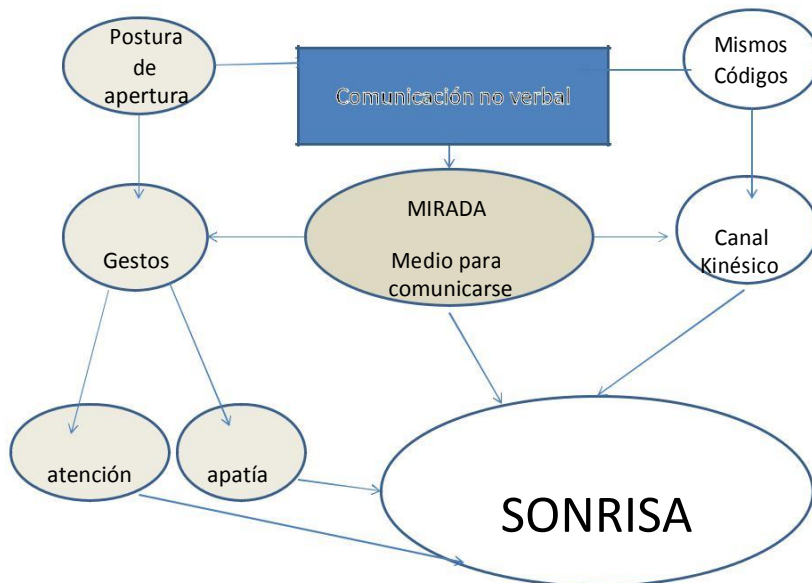
La sonrisa se destacó como medio de comunicación, ambas observadoras acordaron en que los adultos mayores sonríen como actitud de amistad, de acercamiento, son muy frecuentes las risas, la complicidad entre ellos. Otras usan la sonrisa aunque estén dispersos.



Según la observadora externa, hay sonrisas espontáneas y otras tímidas. Algunos disfrutan de lo que están haciendo, concentrados y otros simplemente están risueños y desinteresados en lo que se está proponiendo. Pero en general la sonrisa es el gesto común del grupo que intenta participar.

Si hablamos de los códigos que utiliza el grupo, las dos observadoras coinciden en que, a pesar de que son diferentes unos a otros, que el grupo es heterogéneo, con diferentes orígenes, culturas, posibilidades funcionales, cognitivas, diferentes personalidades, e identidades, etc., se observa que tienen códigos comunicativos comunes. Tal vez los unifica, su trayectoria de vida, el compartir el mismo momento histórico social, sus mismas necesidades e intereses, etc.

En cuanto al canal comunicativo, ambas observaciones demostraron que se comunican con canal kinésico, con movimientos, gestos, ademanes y de acuerdo a sus posibilidades, algunos pueden lograr aún una comunicación visual o auditiva, pero son muy pocos.

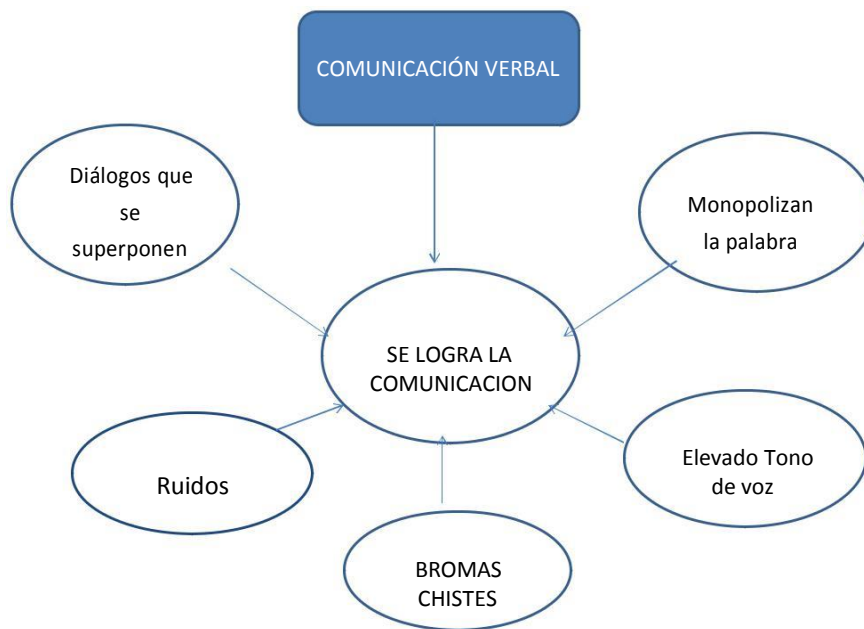


**b) la comunicación verbal,**

Los diálogos entre los concurrentes del grupo se superponen, hablan todos a la vez, por momentos la observadora participante, grabó un audio, durante unos minutos, y allí se pudo demostrar la existencia de **ruidos en la comunicación**, el elevado tono de voz que

usan, pero sobre todo, que la comunicación se lograba. Entre ellos se entendían, a pesar de los ruidos. Algunos mayores monopolizan la palabra, quieren contestar primero las consignas, elevan aún más la voz. Otros hablan entre ellos sin importarles los diálogos de los otros, no prestan atención

Por otro lado la observadora externa advirtió, y en esto hay coincidencia también, con observadora participante, que la broma y los chistes son recurrentes no sólo , entre ellos, además hacen participes a los profesores y el personal.



### c) Comunicación para-verbal

Son las entonaciones e inflexiones de la voz, distancias, velocidad a la que hablamos, pausas, sincronía de los gestos este tipo de código de comunicación, tienen elementos como, la entonación, el énfasis o pausas.

Si nos referimos al **tono de voz**, influye mucho el ambiente y la capacidad pedagógica de los talleristas para coordinar las clases, en aquellos casos en que el profesor utiliza voz firme y tono elevado, claro, el resto de la clase o concurrentes hace silencio y responden en orden. Pero cuando la voz es baja, monótona, o no se pide silencio, los

adultos mayores elevan aun más el tono de voz, se producen muchos ruidos. Y con respecto **al ambiente**, en salas abiertas luminosas se confunde con ruidos de otros sectores del centro de día, como el comedor y el salón de actividades o, bien el hall de entrada y la sala de actividades. Los ruidos, cuchicheos, son muy utilizados en sus conversaciones, como inflexiones en la voz. Y por otro lado aquellos que quieren monopolizar la palabra o dar a conocer su opinión, usan una entonación más rígida, autoritaria.

**Los niveles en la comunicación** observados por la observadora participante son del **1° nivel**, hablan de otros, con chismes y enjuiciamientos, el **2° nivel**, en el que se habla de sí mismos, no se da, y solo, en algunos casos, se comunican a un nivel más profundo en un **3° nivel**, donde se dan consejos, se respetan opiniones sobre un tema específico. En este aspecto, la observadora externa manifestó que en general hablan de otras personas (compañeros ausentes y presentes, el médico, la farmacéutica, algunos cuentan de su familia, etc.) Escasos momentos en donde hablan de sí mismos. Pero sí es habitual que expresen opiniones y puntos de vista, que en general son bastante absolutistas.



## VI. 2-Barreras en la Comunicación, Interruptores

De acuerdo a los datos recaudados tanto en las observaciones como en las entrevistas a los concurrentes del Centro de día, presentan:

- a) **Dificultades físicas:** como problemas auditivos o visuales y estos les producen barreras para comunicarse o desplazarse, a veces quedan aislados de

conversaciones y actividades, otras veces ellos mismos se ayudan a afrontar esas dificultades.

- b) **Problemas cognitivos** como personas con demencias leves o primeras etapas de Alzheimer que se aíslan, o bien requieren de repetición, o se olvidan de lo que están conversando.
- c) **Barreras, emocionales** como no escuchar al otro por ansiedad, excesivo silencio de otros (timidez), desinterés, apatía (depresión). Baja autoestima (especialmente los que recién ingresan al centro). Frustración por no poder escuchar bien.
- d) **Otras barreras:** Malos entendidos, se mal interpretan los mensajes, ilusiones de mejorar la situación actual. No hay empatía (cada uno habla de sí mismo). No hay habilidad de escucha activa todos son emisores, no receptan. Monologan.

En ocasiones se produce una victimización del concurrente que interpretan la situación o la comunicación según su mapa (de dependencia). Le cambian el sentido de la palabra, para poder quejarse o criticar, para pensar mal del otro, transforman el mensaje en algo negativo, según su conveniencia. Otros ponen barreras ellos mismos por su propia personalidad, modo de relacionarse. De esta manera rescatamos los siguientes comentarios:

*...”si se ven barreras y se dificulta la comunicación, existen claro, uno hace intentos, pero es como que son inútiles los intentos”...*

*...”Un ejemplo entre nosotros, Una de esas mujeres es Carlota, es un mujercita muy difícil, entonces vos no sabes cómo llegar a ella, la barrera te la pone ella, así tac....entonces...por más de que vos intentes, no llegas nunca a ella.”*

*...”Yo no puedo decir mucho, yo no soy de hablar mucho, la verdad. Tengo un momentito, por ejemplo a Teresa, la conozco de antes tengo mucha más confianza .Isabel, en cierto modo, habla hasta por los codos, ¡¡eh!! Déjame hablar. Pero con Teresa, con Eduardo, hay gente con la que se puede hablar, como ser Jesús también, o sea en líneas generales yo no tengo problemas con nadie. Hay una barrera que te la pone el mismo que es Vicente, es una persona que ahí tenés, ni me trata, yo para evitar el no trato, tu sigue tu camino y yo mi camino”...*  
(Daniel, 60 años)

Cabe aclarar que estos interruptores de la comunicación fueron resaltados por ambos observadores. Pero lo llamativo aquí, es que en las entrevistas realizadas a los miembros del grupo, ellos, manifestaron que no las consideraban como barreras de la comunicación.

Expresaron como, Reina, que ella lo veía como algo natural , no como una barrera, las barreras físicas no son barreras, nos acomodamos a la dificultad y podemos continuar conversando, hablamos más cerca, hablando más fuerte , los que tienen problemas auditivos , nos entendemos igual.

*...”Mirá, yo lo toma como algo natural, por ejemplo Eduardo, Jesús, también es sordito y yo lo tomo para la charla, pero no mal, con maldad, trato que me Escuchen , me hago escuchar” ..... (Reina)*

*...”No tanto, así como decís vos yo me comunico, mi marido también tiene problemas de oído, Lina también tiene problemas, Nilda también, yo me arrimo a ellas y le hablo al oído. No tengo esa barrera. Igual que el chico ..Como se llama, Fernando, yo con Fernando, lo aprecio muy mucho...es muy respetuosa, hablo todos los temas”... (Zulema)*

No ocurre lo mismo, según los entrevistados con las personas que presentan demencias, con ellas no pueden comunicarse, quedan aislados o deambulan por los salones. Pero esto, no quiere decir que no los consideren como parte del grupo. Esto será aclarado en un próximo punto cuando nos detengamos a hablar del grupo y el proceso grupal. Comentan los participantes:

*...”Y los que tienen demencia, no te contestan. A veces la Tata te hace algún desprecio, pero yo hago que no está. Se ignora.”...*

e) **Barreras del ambiente:** se observó que una buena comunicación entre los miembros del grupo, depende del número de participantes en los talleres. Cuando el número de participantes superan las veinte personas, el salón donde se desarrolla la actividad resulta pequeño, y no se puede concretar una comunicación eficaz. Los ambientes están comunicados entre sí, lo que por momentos genera interferencias en la escucha de los profesores, o en los diálogos entre ellos, pues hay ruidos propios del funcionamiento del lugar que por momentos se tornan muy elevados. El ambiente está completamente adaptado a los talleres.

f) **Barreras socioeconómicas:** no se visualizaron, el grupo se observa homogéneo en cuanto a vestimenta, y características socio-culturales. Aunque hay variaciones marcadas en edades y capacidades (sobre todo físicas e intelectuales) de cada persona.

Se observan también diferencias en las características particulares de cada uno. **Económicamente**, todos son jubilados y/o pensionados, es la característica común del grupo. Sabemos que ser jubilado, en nuestra sociedad actual, es visto no solo como el fin del trabajo para una persona, sino como una etapa cargada de connotaciones que van mucho más al cese del empleo. No es visto como un privilegio, es más bien, considerado, como una pérdida, más que como una ganancia, tal como ha señalado Cutler (1972)...”la jubilación viene siempre acompañada de una pérdida de prestigio”... prestigio en el orden familiar, en el orden social y sobre todo económico, producto de magras jubilaciones y pensiones, provocando pérdidas en el poder adquisitivo, y del consumo.

Por otro lado, otra característica de estar jubilado y que se considera como un problema social, es la **inactividad**. Una de las razones a las que se podrían atribuir a estos problemas es el económico, la falta de dinero les impide a los jubilados dar ocupación al **ocio**, pero el factor económico no sería el único motivo de inactividad, debemos tener en cuenta también que, esta cohorte actual de adultos mayores no tuvo jamás ocasión para aprender ni practicar las actividades de ocio en la misma medida que la juventud actual.(25)

Como se puede apreciar **las barreras, no son para ellos barreras**, parecen haberse naturalizado sus dificultades y los cambios que la edad les propicia, en la medida que pueden compartirlas con sus pares. Las barreras, son vivenciadas, por el grupo como una ganancia, donde la multiplicidad, diferencia y diversidad de las características y posibilidades de los miembros del grupo son componentes esenciales en el desarrollo y crecimiento del mismo. Las diferencias intraindividuales, los diferentes envejecimientos, propician el proceso activo del desarrollo, cambiando sus propias circunstancias y experimentando la optimización y compensación de mecanismos de acomodación, de manera de ganar y no perder lo que ya consiguió el grupo.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Mishara, B y Riedel. R. “El proceso de envejecimiento” Ed. Morata. S.A. Madrid.1986.



#### IV. 3-Clima social del grupo

En general se destaca la cordialidad entre los varones. Entre las mujeres hay mayores roces y no se observa comunicación asertiva, solo diálogos superficiales. La observadora participante destaca los espacios que brinda el Centro de Día para la reflexión, el acuerdo, la negociación ante cualquier problema que surge en el quehacer diario.

En cambio la observadora externa recalcó el respeto de los concurrentes al compañero con dificultades y su inclusión en el grupo. Sobresalió, además, el respeto y cariño con el que se trata a los concurrentes en el Centro, por parte de la directora, el personal y profesionales, predominando una comunicación muy asertiva y empática. El ambiente donde se desarrollan los talleres es libre, donde cada uno puede optar por hacer y cumplir las tareas y consignas propuestas, aprovechar o no lo que se propone en el centro de día como actividades, pero nadie es obligado, sí, es estimulado para que participe. Se les explica para qué es cada actividad y qué beneficios obtendrán con la misma.

#### VI.4-Las Interacciones

Las interacciones son diferentes de acuerdo a su tiempo de permanencia en el Centro de Día, los concurrentes nuevos, no presentan las mismas formas de interactuar, que los concurrentes que asisten hace más tiempo. Se observa que con el tiempo recuperan o afianzan sus habilidades comunicacionales. El lenguaje, según E. Galende (pág. 65):...”constituye la relación social, al punto que, no nos podríamos imaginar a esta, sin la

existencia de aquel. Y a la vez el lenguaje, no podría constituirse y funcionar sin la presencia efectiva y la acción del otro. El uso de la palabra y lo simbólico, permiten a los concurrentes, producir su propia individualidad.

Las relaciones interpersonales entre los concurrentes que se dan fuera del ámbito del Centro de Día, son solo en algunas ocasiones. Se lograron visitas al domicilio de alguno de ellos. Tanto de mujeres o varones. Pero especialmente los varones, son los que se comunican y relacionan desde un marco de amistad y solidaridad, preocupándose por el otro si falta un compañero, o tiene alguna enfermedad, se llaman por teléfono, se visitan y acompañan. En pocas oportunidades se organizaron para compartir un momento recreativo, turístico o de esparcimiento.

En cuanto a relaciones amorosas, se conformaron algunas parejas, pero no continuaron las relaciones, por muerte o rupturas.

El proceso grupal es otro elemento esencial para que cada concurrente pueda identificarse desde su individualidad, reflejarse en el otro. En este proceso grupal, se observa además, una mayor acentuación de la individualidad, propia de estas relaciones sociales en la actualidad. Existe interacción, pero participan individualmente, cada uno quiere ganarle al otro o tener la razón en una opinión, etc.

Donde se observa mayor **interacción y comunicación** entre ellos y el profesor, es en **el taller de manualidades**, allí, en clima de confianza hablan de las actividades del centro, de los talleres, de los profesores, de las novedades, de algunos compañeros, desde un 1° nivel de comunicación, hablando de los otros. Hablan de varios temas a la vez, hablan de a dos, o de a tres. Otros dos hablan de otros temas, pero estas interacciones están naturalizadas por los concurrentes.

La observadora externa destacó la interacción de los varones como más solidarios tanto con sus compañeras, con gestos de caballerosidad, como hacia los profesores con ayuda, colaboración y un constante agradecimiento, devolución afectuosa.

**El lugar importante de interacción es la cancha de bochas**, en ese espacio, se observan todas las habilidades comunicativas y de relación, es un espacio de diversión, bromas, juego, de intercambio. Aquí en ocasiones también interactúan las mujeres logrando que, mediante el juego, se afiance el sentido de pertenencia al grupo. Ocurre casi lo mismo en los salones, en los momentos libres que se organizan ellos mismos para jugar al dominó y a las cartas. Actividades que les resultan gratificantes ya que no son impuestas, son de libre elección, favoreciendo la autonomía y libertad. Lo que les re asegura el sí mismo personal. Interactúan con muchas sonrisas, se ríen abiertamente, los chistes en general están relacionados con sus habilidades y dificultades. Se escuchan chistes de doble sentido, incluyendo a la profesora, “sin filtros”.



#### IV- 5) Temas más frecuentes en la comunicación de los adultos mayores del Centro de Día

Para poder describir cuales son los temas más frecuentes que hablan los adultos mayores, concurrentes, se tomaron las entrevistas y las observaciones externa y participativa, los datos recaudados los podemos observar en el siguiente cuadro:

TEMAS	ENTREVISTAS	OBS.EXTERNA	OBS PARTICIPATIVA	Totales
Compañeros ausentes	X	X		2
Compañeros presentes	X	X		2
Compañero enfermo	X	X		2
Farmacia- medicamento- precio		X	x	2
Medico- turnos	X	x	x	3
Pami	X		x	2
Geriátricos	X		x	2
Su familia	Xxx	X	x	5
Familias de los otros	Xx		x	3
Sexualidad		X	x	2
Los dolores			x	1
Enfermedades	Xx			2
Salud	X			1
Temas actuales(modas)		X		1
Política			x	1
Del campo			x	1
De perros			x	1
Convivencia en el Centro de Día	Xx			2
Los talleres del Centro de Día	X			1
Comida del Centro de Día	X			1
Temas superficiales- generales	Xxx			3
Macanas	X			1

Como se puede apreciar, el tema sobre el que más dialogan es **la familia**. Podemos decir, que: según De Jong (2001) *“La familia es una organización social básica en la reproducción de la vida en sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales y en la vida cotidiana, es un espacio complejo y contradictorio”* Es el producto que emerge de múltiples condiciones de un contexto socio-político, económico y cultural, atravesada por la historia de distintos modelos de conformación de familias y de una historia singular de conformación.

La investigación, en estos temas, demuestra que la familia es un lugar privilegiado de la intimidad subjetiva de construcción de identidades, y de procesos de individuación. Pero también sabemos, que se consolidan y reproducen relaciones familiares basadas en la desigualdad. Y en estas situaciones sucede que en los grupos familiares que contienen a los adultos mayores, pueden derivar, en el abandono familiar, en conflictos generacionales, hasta en maltrato. Y según lo observado muchos de los concurrentes que asisten a este Centro de día, presentan conflictos vinculares con sus familiares y por este motivo se sienten solos, aislados, abandonados. Es necesario desmitificar a la familia como lugar primordial de contención, porque puede ser lo contrario la principal fuente de conflicto en la vida de los adultos mayores.

Como sabemos en los últimos tiempos se han efectuado modificaciones en la dinámica y en las configuraciones familiares, a lo que se suma la pérdida de roles establecidos vivenciados por los mayores. Pero a pesar de todo esto, en las condiciones subjetivas de cada adulto mayor, la familia sigue siendo el ámbito de preferencia colectiva para el desarrollo saludable y el bienestar afectivo de cada persona.

La información recaudada, lo demuestra, ellos necesitan referirse a sus hijos, nietos, nueras, bisnietos, para continuar perteneciendo e identificándose con esta figura doméstica de pertenencia a un hogar, su hogar.

En segundo lugar hablan **de la familia del otro**. Volviendo a E. Galende: “Los individuos requieren la presencia del otro para construir las creencias ideas, las significaciones, que organizaran la subjetividad individual, en el mismo plano que se hace previsible la subjetividad del otro”. Ellos reflejan en los otros, en las realidades familiares de los otros, sus compañeros, sus pares, su propia realidad familiar. A través del habla del otro, se produce la experiencia de individuación, reconociéndose en el decir del otro sobre si. Los concurrentes ven en la vida privada del otro, en sus relaciones, su propia vida personal.

Comparten el segundo lugar en la información obtenida, el tema **de los médicos, y turnos médicos**.

Si bien es cierto que con el envejecimiento la necesidad del control y tratamiento médico son cada vez más necesarios, el nuevo modelo de salud- padecimiento – atención, que surgió a partir de mediados de los noventa, produjo cambios en el modelo médico hegemónico, que hoy afecta a la sociedad en general y con mayor énfasis a los adultos mayores. Se ha fomentado la medicalización o como es definida ahora, por algunos autores, la **biomedicalización**. Donde la industria farmacéutica capturó la ampliación del consumo de los usuarios.

Podemos definir biomedicalización según Zola e Illich (1972, 1975) “Es la expansión de la jurisdicción médica sobre situaciones previamente no consideradas padecimientos”. A partir de estos conceptos se comenzó a legitimar a través de mayor atención médica por peligro a complicaciones, al agregado de estudios y procedimientos diagnósticos que con los avances tecnológicos, se extendieron a ser controles de rutina. Los procedimientos médicos, y la medicalización se institucionalizaron como practicas regulares y necesarias.

Con la biomecalización, según la Dra. Celia Iriart , Socióloga y Magister en Salud Publica “se paso de un creciente control de la naturaleza ( el mundo alrededor de sujeto) a la internalización de control y transformación del propio sujeto y su entorno , transformando la vida misma “.

Estos fenómenos facilitaron la creación de nuevas subjetividades, identidades y biosocialidades en torno al proceso salud-padecimiento-atención. Los organismos de salud pública nacionales e internacionales forman parte de esta estrategia que promueve la biomedicalizacion de la promoción y prevención. Los llamados riesgos se han convertido en patologías en sí mismo, no en indicadores a observar en individuos, son ejemplo de ello, la presión arterial o los niveles de glucosa, se exageran los controles, para evitar el riesgo de ser hipertensos o diabéticos.<sup>17</sup>

Es importante repensar estos procesos por los que la salud fue evolucionando para comprender como hoy se ven plasmadas estas políticas en los sistemas de salud actuales. Los concurrentes permanecen ocupados en sus consultas médicas, estudios complementarios, análisis, gran parte de su tiempo de ocio, sin sumar a ello la cantidad de horas en salas de espera o en las colas para sacar turnos.

---

17

Iriart, Celia . Medicalización, biomedicalización y proceso salud-enfermedad-atención. 2005.

Cabe aclarar, que de ninguna manera la investigadora está en desacuerdo con el autocuidado, la prevención y promoción de la salud, son elementos esenciales para lograr una salud integral y de calidad, pero si se comparte, que este exceso de consumo y de poder, de burocracia de los sistemas de salud, deshumanizan, en vez de fomentar la autonomía, provocan dependencia, dependencia al médico y a los medicamentos. Lo más grave es observar que los mayores no pueden sentirse sujetos activos de su propia salud, se sienten como objetos, sin derechos, y en algunos casos son maltratados por el sistema.

Se considera que por esto, los concurrentes necesitan poner palabras a estos sentimientos de impotencia, abuso y gobernabilidad que vivencian los individuos en el campo sanitario, compartiéndolo con sus pares es una manera de minimizar tanto malestar. También el segundo lugar comparten los temas **superficiales o generales**, como los llamaron los entrevistados. Para entender estos temas debemos remitirnos a sus propias palabras .¿ Qué significan temas superficiales para ellos?

*...”Generales, si a veces cosas del día, noticias, generales en realidad no.....superficiales”...*

*(Daniel)*

*...”No, me comentaban de cosas de acá que como yo no conozco Carlos Paz, preguntaba una serie de cosas y bueno... entrábamos en una conversación, como ser dónde puedo conseguir tal cosa, o lo que conoces, y ahí se hacia el diálogo. Ahí me contaban, cosas privadas no, superficiales”...*

*(Ricardo)*

*...”Y de todo un poco, menos de política y religión, todos, cosas del hogar, de comida, del hogar yo estoy muy contenta”...*

*(Zulema)*

Como se puede observar los temas superficiales, son hablar de todo lo que se cruce, pero que permita comenzar un diálogo, es buscar la excusa justa para poder relacionarse a través de la comunicación.

Cabe aclarar que como dice una de las Señora en las entrevistas, no hablamos de política, ni de religión, porque no está permitido en el Centro de Día. Se refiere a que dentro de las normas de la Institución, plasmadas en el **Reglamento Interno de Convivencia**, escrito y trabajado con los mismos concurrentes durante los primeros años en que comenzó a funcionar la Institución, en uno de sus artículos se estipula ese enunciado:

*.....para lograr una buena convivencia se tratará de evitar temas que tengan que ver con la política, la religión y el futbol....*

*Según la observadora participativa, los temas en general de la política, la religión y el futbol, se toca, se hablan, pero en el momento que se genere alguna discusión fuerte, los mismos concurrentes hacen alusión a dicha norma y se evita el conflicto mayor.*

#### **IV 6-La habilidad de empatía en la comunicación**

Recordemos que la habilidad de empatía es la habilidad de comprender al otro. En el grupo de concurrentes, en algunos casos se produce esta posibilidad y en otras no. Las observaciones y las entrevistas demuestran que la empatía, no es una respuesta fácil, para los adultos mayores, sobre todo de aquellos que presentan deterioro cognitivo.

Esta falta de empatía (empatía necesaria en la vida social y en la comunicación cotidiana) daña las relaciones interpersonales porque genera en el otro un malestar o sensación de vacío que no es propio de una interacción comunicacional. Interactuar sin empatía, automáticamente generará en el otro una sensación de **cosificación**. La comunicación sin empatía pone a los otros concurrentes interlocutores en el lugar de objetos que están allí únicamente como objetos receptores. Sabemos que la comunicación interpersonal involucra al menos dos sujetos.

Pero según lo observado, también existen, en el Centro de Día, otros concurrentes, que presentan una necesidad de “ponerse en los zapatos del otro”, generando una verdadera comunicación bidireccional. Usan la empatía como una acción interna con la cual, tratan de sentir como el otro siente antes de responder. La empatía los lleva a ser receptivos al estado de ánimo que los otros manifiestan y preocuparse por su bienestar. Empatía y bienestar siempre van de la mano. Esto se puede visualizar en los momentos en que un concurrente falta, por enfermedad, internación clínica, por una internación geriátrica, por una caída, los concurrentes se preocupan y allí las comunicaciones se manifiestan con mayor empatía.

#### **VI 7-La habilidad de escucha**

Saber escuchar es igual, o incluso más difícil, que saber hablar. La escucha activa es un elemento indispensable en la comunicación eficaz y se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Referido a este punto el grupo de concurrentes al Centro de Día, manifestó sentirse escuchado en casi el total de las entrevistas realizadas, pero, sin embargo, la observadora participativa, destaca que existen algunos obstáculos que impiden que los adultos mayores

se escuchen con eficiencia. Algunos obstáculos que se pueden mencionar son los siguientes:

- **Atención dividida:** tratan de hacer demasiadas cosas al mismo tiempo, Ej: escuchar al profesor y hablan con el compañero.
- **Atención a ellos mismos:** no estar atentos a lo que les dicen los otros. Ej.: a veces se fijan en ellos mismos, estando más centrados en como están, que en escuchar en sí a la otra persona.
- **Demostrar que los escuchan:** cuando en realidad no es así. Ejemplo: cuando están frente a otra persona y le mandan señales de que los están escuchando, aunque internamente están pensando en otros problemas que tienen, pretendiendo escuchar, pero no lo están haciendo.

Lo que se manifiesta en algunos concurrentes es **querer hablar primero y expresar su punto de vista a toda costa**, pensando solamente en ellos. No permiten la escucha, no dejan hablar a los demás, no prestan atención, ni valoran lo que dicen sus compañeros.

## **VI 8-Análisis de los niveles de la comunicación:**

**Comunicación intra-personal:** es la que se mantiene consigo mismo, el diálogo interno. Dentro del cerebro hay una voz que traduce para la mente, sobre lo que está pasando, Esa voz del pensamiento consciente tiene total intimidad con uno mismo, y puede decir cosas que jamás se dirían a otras personas.

Cuando se mantiene esa comunicación consigo mismo, una conversación se acerca a uno, Esto se complica cuando uno tiene una conversación interna muy negativa. La observadora participativa, observo que mucho de los concurrentes adultos mayores, tienen una mala impresión de ellos mismos , se sienten desvalorizados por sus familias, se sienten solos, marginados , feos y enfermos , y , esa opinión va con ellos a todas partes , en el contexto de su familia , en la sociedad .

Así pues, estos pensamiento negativos de sí mismos, generan un sentimiento (estado mental), que a su vez genera un comportamiento. Y ese comportamiento en muchos de ellos es el aislamiento.

En Centro de Día ,se trata de cambiar estos sentimientos ,trabajando la posibilidad de ir incorporando una nueva imagen de la vejez , adoptando actitudes más positivas, haciendo cosas, que creían ,ya no podían hacer en su pensamiento , con nuevos proyectos cortos, con actividades que pueden realizar ,etc., lo cual , permite que se produzca un cambio en su comunicación intra personal.

**Comunicación interpersonal:** Se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes. Es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad.

Según lo observado por la observadora externa, en general los concurrentes, hablan en un tono medio y hablan de otras personas (compañeros ausentes y presentes, del médico, la farmacéutica, algunos cuentan de su familia, etc.), durante escasos momentos hablan de sí mismos. Pero lo que si observa es que habitualmente expresen opiniones y puntos de vista y, que en general son bastante absolutistas.

Los concurrentes transmiten, a través de la comunicación, su personalidad, la educación que han recibido, sus costumbres, sus pesares, etc. Se manifiesta, que según como haya sido su historia de vida, su familia, los roles que ocuparon, es ahora el modo de relacionarse y por ende su comunicación. También de acuerdo a sus posibilidades físicas-sensoriales, es decir de su salud.

**Comunicación en el grupo:** La Comunicación Grupal es la que ocurre cuando un conjunto de personas conforman una unidad prácticamente identificable y realizan transferencia de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de sus objetivos.

Según ambas observadoras, la comunicación en el grupo es efectiva. Podemos decir, que es un grupo productivo, en la medida que cumplen con ciertos objetivos que en los distintos talleres se les propone, y es un grupo unido, en lo se refleja en las entrevistas, manifestando su sentimiento de pertenencia y cooperación con el grupo. Mediante esta comunicación del grupo, se pudieron establecer relaciones amistosas y nuevos vínculos, logrando así una ampliación de las redes de apoyo social.

En la comunicación grupal, los adultos mayores asumieron roles y posturas que fueron algunos útiles para el grupo y otros negativos para el mismo. Otras características que se visualizaron en torno a la comunicación grupal es **la igualdad**, no como una uniformidad, sino como una manera de apropiarse de la existencia del otro, pero respetándole y dejándole que sea el mismo.

**No respetar los silencios**, es una característica obstaculizadora de la comunicación. El ruido y la interrupción constante, impiden una comunicación del grupo, eficaz.

## Capítulo VII: Análisis del Grupo del centro de Día Santo Tomas

Cuando los Adultos Mayores pasan a formar parte del grupo de concurrentes al Centro de Día Santo tomas, comienzan a manifestarse en ellos, nuevos comportamientos a nivel cognitivo y emocional, adquiriendo un nuevo marco de referencia. A través de las relaciones sociales que se producen en el interior del grupo de pares, se producen procesos de cambios y nuevos modos de acción. Cada miembro es influenciado por el grupo.

El grupo permite satisfacer las necesidades emocionales de sus miembros y ayudar a conseguir objetivos que se van marcando. Sobre todo, el grupo de concurrentes del Centro de Día, manifiesta la satisfacción de necesidades afectivas, como el sentimiento de pertenencia, el reconocimiento y el apoyo emocional. En definitiva la constante necesidad de identidad.

### VII 1-Análisis del grupo a través del Ecro (Pichón Riviere)

De acuerdo al marco teórico sabemos que el fin de **los grupos operativos es aprender a pensar. En efecto, no puede perderse de vista que el pensamiento y el conocimiento son producciones sociales. Necesariamente, para aprender a pensar, el individuo necesita del otro, otro, con su presencia, su discurso, su diálogo, u otras formas de expresión posibles. Pensar, siempre es pensar en grupo.**

Este proceso lo desarrollan los hombres en la trama de la historia, en el desarrollo de su actividad productiva. Cada persona va recogiendo el conocimiento de su tiempo; y a partir de su propia práctica, lo reelabora lo vuelve a ordenar y así va evolucionando, a partir del interjuego dialéctico del presente y la historia. El ECRO será entonces, la teoría y el repertorio metodológico de esta investigación, con los cuales abordaremos al sujeto en sus condiciones concretas de existencia, para comprender así su conducta en los diferentes ámbitos en los que se encuentra inmerso.

Dice Pichón Riviere: “Este esquema referencial, este "aparato para pensar" nos permite percibir, distinguir, sentir, organizar y operar en la realidad. A partir de un largo proceso de identificaciones con rasgos de las estructuras vinculares en las cuales estamos inmersos construimos, este esquema referencial que nos estabiliza una cierta manera de concebir al mundo que de no ser así, emergería en su condición de desmesura, inabarcabilidad y caos.”<sup>18</sup>

---

18

García Dora. El Grupo. Métodos y Técnicas Participativas. Editorial Espacio Bs. As.2001.



## **ECRO de los concurrentes al Centro de Día Santo Tomas**

La característica de la modernidad, es el cambio, y con ello la inevitable modificación del marco referencial con el cual percibimos nuestra realidad. Esto hace que debamos visualizar al sujeto, adulto mayor, en una permanente interrelación dialéctica con el mundo, única condición para que este sujeto pueda construir una lectura adecuada de su realidad.

La modernidad como momento histórico social hace que se observe, a un sujeto, adulto mayor, fragmentado, sin poder articular un marco referencial que pueda ser usado como sostén, existe una desarticulación entre el hombre y sociedad. En esta sociedad, producto del modelo neoliberal, donde el poder se concentra en el poder político-económico. Donde se plantea la relación show – ciudadano”. Política igual a ficción, lo que no sale por los medios de comunicación no es realidad. La opinión pública no es lo que piensa la gente sino lo que se le muestra a la gente vía, Tv, radio, prensa. Este modelo es un mecanismo de exclusión social, para justificar la revolución conservadora de arriba hacia abajo.

En lo económico, el modelo se expresa a través del ajuste fiscal, para la reinserción del mercado internacional vía privatizaciones.

En lo social se da una re marginación en cuanto a la distribución del gasto público. Una forma de privatización y delegación, es la focalización y racionalización de las políticas sociales, que no solo se ven dirigidas a los pobres sino también, deben ser limitadas en cuanto al grado de necesidad a satisfacer. Encontramos, que la población adulto mayor, proviene de un momento histórico donde, había una cultura del trabajo, existía el ahorro, existían valores éticos de “ayuda mutua”. Y hoy, este sector no puede terminar de elaborar el duelo de aquel país que ya no existe.

En este contexto donde prima el individualismo y el “sálvese quien pueda”. Este modelo provocó que algunos argentinos, y entre ellos la mayoría de los adultos mayores, quedaran excluidos de la sociedad, estos marginados, también llamados “nuevos pobres”, se suman a los pobres de siempre. Se les niega el futuro, la esperanza, no solo como país o poblaciones de alto riesgo, vulnerable, sino también el futuro encarnado como proyecto social.

Los distintos sectores que históricamente han conformado la estructura social en la Argentina han sufrido un proceso que se caracteriza por la caída de un sector, en este caso los jubilados y pensionados. Pertenecer a este nuevo grupo de “nuevos pobres” es compartir con los pobres estructurales, las carencias fundamentales ligadas al consumo cotidiano, pero no comparten su historia. Es la pobreza adquirida sin saber bien cómo ni por qué.

Podemos caracterizar a esta población de adultos mayores, que concurren al Centro de Día Santo Tomas, como, pertenecientes a este grupo social. En su mayoría, reciben magros ingresos y además, son socialmente estigmatizados por el solo hecho de ser viejos, ser sujetos pasivos en la economía y en la política. En sus familias también se vivencia esta inestabilidad y se canaliza esta especie de “Bronca Social”, puesto que hoy no se puede ver un panorama donde se pueda transformar esta impotencia, en mejores condiciones de vida. El encierro, que experimentan, las familias de los adultos mayores, los lleva a no ver más allá de su cotidianidad, incidiendo directamente sobre la estructura familiar afectando el accionar de los adultos e influyendo en la relación con niños, jóvenes, y los viejos.

Como individuos los adultos mayores, sufren de discriminación y estereotipificación, por el solo hecho de ser una persona mayor de 65 años, o estar en la vejez o ancianidad de la vida. Es lo que el autor Robert Neil Butler define como **Edaísmo**,” conjunto de prejuicios, preconceptos y estereotipo que se han construido acerca de las personas mayores, ancianos o viejas “. El edaísmo está incluido en las prácticas socioculturales, y está expresado constantemente en la comunicación, tanto en la forma de hablar de un individuo y expresar su pensamiento como en la difusión social o masiva de mensajes públicos que refuerzan esos preconceptos y estereotipos sobre los jubilados o cualquier calificativo relacionado con una edad. Esta imagen negativa de la vejez y marginal de los abuelos, los jubilados, mayores se ha cultivado durante muchas décadas, pero sabemos que desde la revolución industrial a partir del siglo XIX, la persona fue juzgada en función a su capacidad laboral. Esto generó que los viejos fueran entendidos como un engranaje desgastado en el sistema de producción. Expresiones como viejo avaro, viejo verde, inútil, son representaciones sociales de la vejez.<sup>19</sup>

Desde este contexto, es desde donde el adulto mayor elabora su rol social, desde estas connotaciones negativas, discriminatorias y prejuiciosas, y se manifiesta a través de actitudes o conducta de aislamiento social, considerándose como una carga, como un objeto, un desecho.

A partir de esta descripción del sujeto mayor, de su situación social, de este Esquema Referencial ,estamos en condiciones de poder entender cuáles son las características del individuo adulto mayor, con relación a las necesidades que presenta y a la despersonificación de la cual es víctima. Este es en definitiva, el sujeto que posiblemente ingrese a el Centro de Día, se integre al grupo , que le permitirá, encontrarse con un “otro”, que sufre la mismas necesidades y vivencias , o no, pero con el cual podrá sentir, pensar y actuar .

## VII – 2) El Cono Invertido

El esquema del cono invertido tiene la intención de configurar en su “**Base**” todas las situaciones manifiestas en el campo operacional, los contenidos emergentes, manifiestos o explícitos.

19 - Boletín del Envejecimiento. Perfiles y Tendencias. Madrid: IMSERSO.1994-2014

Según la observadora participante, el grupo de concurrentes del Centro de Día Santo Tomas, es grupo heterogéneo en muchos aspectos, en lo funcional, lo cultural, en cuanto al origen, estado cognitivo, gustos, intereses y potencialidades. Y en esto radica la riqueza de este grupo, unos aprenden de los otros, con algunos se identifican, con otros no, pero comparten las mismas necesidades, (soledad, inactividad, sedentarismo, entre otras.).

Se visualiza también, la constante renovación del grupo, algunos ingresan y otros egresan, pero siempre son más los que ingresan. Hay concurrentes que están en la institución, desde que comenzó a funcionar. Se observaron otros, que se encuentran en proceso de integración al grupo. Y otros que por su patología no logran integrarse.

Otro supuesto es, la amplitud de cohorte de edades, de los concurrentes, oscila, desde una persona de 60 años a una persona de 95 años, lo que demuestra la variabilidad de vejez, y que como se dijo anteriormente, la edad cronológica es solo un aspecto del envejecimiento.

La observadora externa destacó que:” ... En general, el grupo funciona de manera armónica, algunos concurrentes sobresalen por sus modos, más dispuestos, ayudan, participan más, opinan, intervienen, son más activos. No por ello manejan al Grupo, no parecen tener tanta influencia, pero se destacan. ellos manifiestan estar encantados con el Centro” .

Consideró que **El grupo** es el espacio de encuentro social, es terapéutico en sí mismo, los adultos mayores expresan estar contentos de tener un lugar donde compartir, salir de sus hogares, sentirse activos.

En su “**Vértice**”, las situaciones básicas universales que están actuando en forma latente. Se ubican las situaciones básicas o universales implícitas.

En este grupo se observan algunas situaciones, donde se destacan algunos **roles**. Según la observación participante, algunos de ellos son: **el portavoz**, dos miembros, un hombre y una mujer, monopolizan la palabra, no escuchan a los demás, solo responden ellos las consignas, liderando la mesa de trabajo en la actividad grupal. El porta voz, por un lado se le adjudican ansiedades, fantasías y por otro lado, es que denuncia lo que le está pasando implícitamente, subyacentemente, en el grupo.

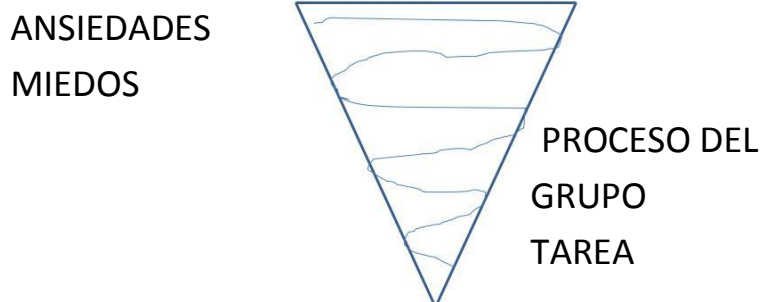
Por otro lado, se visualizaron otros concurrentes que cumplen un **rol de líderes positivos**, emiten quejas, que no los dejan opinar, pero tratan de dar la palabra a sus compañeros. Son los que depositan los aspectos positivos del grupo. Otros no están acostumbrados a opinar, a elegir y expresar sus necesidades. Otros cumplen un **rol parásito**, no aportan, son individualistas y por ultimo están los que desempeñan un **rol pasivo**, desmotivados, indiferentes. Como todo grupo, nos encontramos con **el saboteador**, con resistencia al cambio, con manifestaciones como: aburrimiento, agresividad (elevar la voz), como desatención, como diversión, etc. Se detectó como **chivo emisario**, concurrente que hace mucho tiempo que asiste al Centro de Día, él es el depositante de los aspectos atemorizantes o negativos, hacia la tarea, que tiene el grupo. Es aquel que se

enoja cuando los concurrentes se retiran antes de tiempo o no quieren participar de los talleres.

Se destacan dos tipos de liderazgos contrapuestos, por un lado **liderazgos autoritarios**, aquellos que brindan su opinión y se cierran al debate , mantienen una conducta rígida , con resistencia a los cambios, y otros **líderes democráticos** , sobre todos en el grupo de algunos varones, colaboradores, solidarios, de pensamiento flexible, apertura hacia sus compañeros y el personal, etc. Esta adjudicación de roles demuestra que cada miembro del grupo ocupa la red de interrelaciones y estas relaciones son rotativas y dinámicas.

La observadora externa expreso en su conclusión que no visualizó liderazgos reconocidos por el grupo , más bien se destacan en acciones particulares, manifestando que el liderazgo lo porta el profesor del taller , a él o a ella es a quien escuchan y respetan. Salvo alguna excepción es quien conduce el grupo y es escuchado y aceptado.

## ESQUEMA DEL CONO INVERTIDO



La **espiral dialéctica** indica que hay una mutua retroalimentación constante entre lo implícito y lo explícito, es el momento en que el grupo enfrenta sus miedos, a todo lo que no es conocido, a la aceptación del otro y a las propias expectativas. Convierte a la tarea como finalidad del grupo. Y en esta dialéctica, la observadora externa, visualizó, que existe sentimiento de **afiliación y pertenencia** en el grupo de concurrentes del Centro de Día. También lo demuestran los datos que arrojan las entrevistas realizadas, todos los miembros manifestaron este sentimiento. Algunos concurrentes se encuentran en el momento de **afiliación**, etapa donde comienzan a relacionarse con el grupo y con la tarea. Son aquellos concurrentes, que ingresaron al Centro hace poco tiempo, o aquellos, cuya personalidad es más introvertida y requieren de mayor tiempo para integrarse. La **pertenencia** se demuestra cuando los concurrentes dejan de sentirse individuos aislados, y

pasan a ser un nosotros grupal. En este pasaje del yo al nosotros, se adquiere una mutua representación interna, la internalización del nosotros.

La **cooperación**, es la manera de ayudarse mutuamente, los unos a los otros, quizás en este punto es donde, se observan las mayores dificultades del grupo de concurrentes, si bien existen manifestaciones de colaboración entre los concurrentes con mayores posibilidades funcionales y/o cognitivas, hacia aquellos compañeros con demencias o dificultades físicas de audición, o movilización, que demuestran la heterogeneidad del grupo, estas no son suficientes para lograr la eficacia en la tarea. Se visualizan conductas individualistas en el logro de los objetivos planteados por cada taller. Existen metas individuales. Los objetivos grupales se concretan solo cuando se proponen proyectos cortos desde la coordinación o dirección, del Centro de Día, pero no surgen aún desde el mismo grupo.

La **Pertinencia** es la capacidad que presenta el grupo para direccionarse hacia los objetivos y las tareas, en las observaciones externas como en las participativas, se visualizó que logran estos sentimientos aquellos concurrentes que pueden traspasar algunas variables como es la edad, la posibilidad física, la salud actual, la comprensión de las consignas, su posibilidad auditiva y visual. Estos aspectos demuestran logros o diferencias en cada persona, pero interfieren en la posibilidad de compartir una actividad y cumplir con los objetivos grupales.

La **comunicación** es un proceso por el cual, dos o más personas se influyen mutuamente, comparten algo en común. Se considera, según lo observado en las entrevistas, que se logra la comunicación en la mayor parte de los concurrentes al Centro de Día Santo Tomas, pero existen en este grupo algunos “malos entendidos” o malas interpretaciones “en los mensajes, como receptores, se presentaron ocasiones, donde algunos concurrentes, transforman las interpretaciones de los contenidos según su conveniencia, por ejemplo: una situación registrada en el cuaderno de campo de la observadora, es la siguiente:

*“Una asistente del Centro de día, abrazo afectuosamente a un concurrente, y le dijo :...Yo te llevo a mi casa”... como manifestación de cariño, cuando el concurrente, en esos días estaba angustiado, manifestando que no quería molestar a su hija, ni a nadie, que estaba pasando por un triste situación de enfermedad de una nieta. El concurrente se aferró a este mensaje, y al otro día le estaba contando a sus compañeros, que se iba a vivir con Claudia (la asistente) y su familia..... Como aclarar eso?..*

Otro mal entendido registrado fue el siguiente:

*Una concurrente necesitó ayuda en higiene de una asistente, la asistente expreso: ..... (Ante una situación de mucho olor y suciedad) que asco!!!.....la concurrente*

*interpretó:.....que le dijo asquerosa!!!!.....*

*La concurrente transformó el mensaje, interpretándolo según su mapa, su situación, sintió realmente vergüenza, pudor que la tengan que cambiar y limpiar toda esa suciedad.*

*Acusando a la asistente de que la trato de asquerosa, cuando lo que hizo la asistente es una expresión de lo que le sucedió a ella ante ese panorama.*

Los malos entendidos, son mensajes emitidos por alguien y que son malinterpretados por otros. Por ello fue necesario aclarar estos conflictos comunicacionales, de algunos adultos mayores, para mantener la dinámica grupal. También se observaron los silenciosos, aquellos concurrentes que no opinan, introvertidos o con deterioro cognitivo, estos mayores producen fantasías en el grupo, obstaculizando el aprendizaje grupal y también entorpeciendo los intercambios y comunicaciones.<sup>29</sup>

El **Aprendizaje** en el grupo está condicionado a la comunicación grupal, a mayor comunicación, mayor aprendizaje grupal. Es importante mencionar que en ambas observaciones se destaca el proceso del grupo, desde una primera instancia donde cada concurrente actúa desde su individualismo, desde sus motivaciones propias para estar en el grupo. Son aquellos concurrentes que recién ingresan al Centro de Día. Posteriormente se transita por un momento donde se ponen en juego con los otros, estas necesidades, se produce un conocimiento de cada miembro del grupo, esto a través de la coordinación de este grupo. Se logran trabajar las razones por la que están en el grupo, comienzan a identificarse con la vida del otro, en sus vidas cotidianas. La comunicación está centrada en el grupo, es el momento en que todos son iguales.

Una frase extraída de las observaciones participantes, donde el grupo opina sería:

*“...Lo más importante es brindarse a los demás”....*

Y el último momento, por el que fue pasando el grupo de concurrentes, en este proceso de aprendizaje, es el de aceptación de los otros diferentes, donde se crean algunos vínculos nuevos. Es el momento de construcción de la identidad del grupo de concurrentes del Centro de Día Santo Tomas, perdiendo el individualismo, por el nosotros. Pero manteniendo la identidad individual. En este momento disminuyen las ansiedades, la premisa sería: yo **soy como vos pero diferente**.

El **Telé**, se produce en un clima grupal armónico, de cordialidad. Se observa la aceptación e inclusión de los miembros del grupo que presentan dificultades o permanecen aislados. Se detecta que los concurrentes buscan el contacto con sus pares. Existiendo líderes que propician esta vinculación y otros que funcionan negativamente en el proceso grupal, sin lograr vencer su individualismo, que puede ser propio de su personalidad o de su trayectoria de vida de escaso contacto social.

<sup>29</sup> García, Dora. El grupo, métodos y técnicas participativas. Ed. Espacio.2005

Como mencionamos respecto a la pertinencia y la heterogeneidad del grupo, algunos concurrentes, pueden elaborar sus ansiedades y avocarse hacia la tarea grupal, y otros que por sus dificultades o características personales, les es casi imposible mantener la pertinencia hacia la tarea. Se observa como característica común del grupo de adultos mayores del Centro de Día Santo Tomas, que esta diferencia es procesada, por los miembros del grupo, a través de la risa, del clima de alegría y diversión, de las sonrisas abiertas, de los chistes, comentarios en doble sentido, el buen humor, permiten transformar todas las fantasías, miedos e inseguridades, en recursos positivos para el grupo. Se observó que el personal, los profesores, profesionales y directivos transmiten mensajes verbales y no verbales, y emiten contenidos que facilitan la comunicación y aprendizaje grupal.

### **VII .3) El vínculo**

Se puede extraer a partir de la observación de diferentes datos y que permiten analizar cómo se vinculan en el grupo los adultos mayores. Principalmente las informaciones más relevantes a este respecto pasan por la propia conducta manifestada por los sujetos, donde demuestran que a través del proceso grupal, la aceptación de sí mismos y la necesidad de relacionarse con los otros para auto definirse como “nosotros”. En los cambios corporales, también se observan como los concurrentes, cambian en su postura, al ingresar al Centro de Día, demuestran una postura de timidez, con hombros encogidos, mirada hacia el piso, que permiten analizar las emociones, de tristeza, soledad, el miedo. Estos modos se visualizaron en las actitudes a través de la comunicación para verbal, los hechos vividos o vivencias y el contorno o conjunto de elementos que se encuentran en interacción permanente.

Se observaron **vínculos sanos**, donde algunos concurrentes pudieron utilizar estrategias para modificar lo malo y conservar lo bueno de la relación con sus pares. Logrando una comunicación permanente, sincera y directa, teniendo en cuenta las necesidades de los demás. Este vínculo permitió que la comunicación produzca un aprendizaje que permite la retroalimentación. Existen en el grupo algunos vínculos que, aunque se haya atravesado el proceso grupal, la retroalimentación se ve entorpecida o paralizada por el miedo. Volviéndose algo estático, sin adaptarse a su realidad.

Se visualizaron diferentes maneras de vincularse, algunos con conductas de desconfianza, reivindicando lo de uno al otro. Hay otros, que se vinculan desde su aislamiento de la realidad y otros de manera expansiva impulsivos emocionalmente. Existen también aquellos que se vinculan desde la queja constante, por el estado de salud o la preocupación por el cuerpo.

## Capítulo VIII: Conclusión

Los resultados de esta investigación permitieron validar el planteamiento del objetivo general:

**Estudiar las Habilidades en la Comunicación de Adultos Mayores con el grupo de concurrentes al Centro de Día Santo Tomas, en relación al proceso Grupal, con el fin de obtener una mayor socialización e integración entre los mismos.**

El objetivo planteado se pudo desarrollar, a través de los datos recaudados en observaciones participativas, observaciones externas y a las entrevistas realizadas a los Adultos Mayores del Centro de Día Santo Tomas. Las técnicas utilizadas fueron acertadas logrando una integración al campo de investigación. Al realizar el análisis de los datos obtenidos de la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1-Las formas de **interacción comunicativa**, constituyen un aspecto central en la vida de los grupos, en tanto vehiculizan y caracterizan las relaciones entre sus miembros. Estas interacciones entre los adultos mayores son diferentes de acuerdo con el tiempo en que ingresan al Centro de Día. Son menos frecuentes al ingreso a la institución, y a través del tiempo y participación en el proceso grupal, los concurrentes, van recuperando sus habilidades comunicacionales y lógicamente ello les favorece en su interacción con sus pares.

El proceso grupal actúa como un condicionante de la interacción comunicativa, los adultos mayores que pueden vencer su individualidad, pudiendo reflejarse y conectarse con los otros diferentes a él, logran comunicaciones interactivas, enriquecedoras y eficaces, en cambio aquellos que por su historia de vida, por su personalidad, se mantienen en conductas individualistas, sus formas de interactuar son egoístas, competitivas, monopolizando la palabra.

También se observaron que las formas de comunicarse varían según el lugar donde se desarrolla la interacción, en espacios como la cancha de bochas, el espacio de juegos o de horas libres, se producen mayores interacciones comunicativas, lugar que favorece la autonomía y la libertad de los adultos mayores.

Se pudo notar que existen diferencias según el género de las formas de interacción, donde los varones presentan acciones más solidarias, responden con amabilidad y agradecimiento y las mujeres son egoístas, problemáticas y demandantes, obstaculizando la comunicación con rumores y chismes.



Los elementos comunes en la interacción comunicativa, que se observó en el grupo de adultos mayores, son los chistes, frases en doble sentido.

2- Los **modos de comunicación** no verbal, verbal y para verbal observados en la investigación presentan las siguientes características:

- a) **Comunicación No verbal:** se destacó la mirada como el primer medio para comunicarse, mirarse a los ojos es transmitir la intención de interactuar. La mirada como modo de encuentro, mirada solidaria, de comprensión. El grupo de adultos mayores, utiliza una mirada directa, acompañada de una postura abierta al diálogo, con hombros y espalda derecha al momento de demostrar apertura a la comunicación. Los gestos denotan en algunos adultos mayores, atención, estar dispuestos a vincularse, sobre todo aquellos concurrentes que presentan un buen estado anímico. Y un pequeño grupo demostró cierta apatía, desinterés hacia sus compañeros e incluso hacia el profesor y la actividad, aquellos que aun atraviesan por una depresión o algún tipo de demencia.

El segundo medio para comunicarse usado por los concurrentes es la Sonrisa, es la que permite el acercamiento, acortar distancias, la complicidad con sus pares. Se destacaron sonrisas espontáneas y otras más tímidas, pero todos los adultos mayores sonríen como gesto común para comunicarse.

Respecto a los códigos, a pesar de tratarse de un grupo heterogéneo, por lo que se menciona en el capítulo anterior, los une el haber transitado una trayectoria de vida, compartiendo el mismo momento histórico social, con llevan las mismas necesidades e intereses y son víctimas de las mismas desvalorizaciones y prejuicios de la sociedad.

- b) **Comunicación Verbal:** se observó en la investigación, que el tono de voz utilizado por los adultos mayores, es medio, pero que se escucharon muchos ruidos, a través de murmullos o cuchicheos, de concurrentes que hablan con tono bajo, al momento de hablar de otros o cuando el profesor está dando las consignas. No se respetan los espacios de silencios necesarios para explicar las tareas. Por otro lado, hay concurrentes que por su disminución auditiva, hablan con un tono más alto que el resto, o aquellos casos, que el concurrente adulto mayor, quiere imponer su opinión sobre algún tema, a los demás compañeros, o bien cuando quiere responder primero que otros.
- c) **Comunicación para verbal:** Es muy importante la capacidad pedagógica y técnica en el manejo del grupo, de los profesores y profesionales, para ordenar los espacios o momentos de cada clase. Si el mismo, tiene un tono de voz fuerte, o entonación que pueda dirigir los tiempos de silencios, el de permitir la participación de todos los concurrentes o si se trata de un profesor que coordina el taller sin límites o consignas claras.
- d) **El nivel de comunicación** que utiliza el grupo de concurrentes es de 1º nivel, aquel donde no se produce una comunicación profunda, sino que es superficial, en general hablan de los otros. Son frecuentes los rumores y chismes, provocando algunos

conflictos o malos entendidos entre algunos adultos mayores. En ocasiones producen enjuiciamientos hacia sus pares, sin tener un conocimiento de la situación o realidad o problema de su compañero.

Lo que se destaca en la comunicación verbal de este grupo, es que con sus compañeros que presentan deterioros cognitivos, son muy respetuosos, prefieren no entablar diálogos y como consecuencia, quedan aislados en la comunicación, pero son incluidos como parte del grupo del Centro de Día. Tal vez el motivo sea por ansiedad o miedo, con el cual ellos se ven reflejados, sus temores, donde en un futuro ellos puedan estar en esa misma situación, por eso los respetan y los integran.

3-Las **Barreras o interruptores** observados en la investigación son: **físicos**, como problemas de audición, o aquellos que presentan disminución visual .este tipo de barrera es afrentada por los compañeros, ellos se encargan de adaptarse y buscar los medios para lograr una comunicación eficaz, aumentando el tono y entonación de voz, acercándose al oído, o en caso de la disminución visual, brindándole la mano, o llevarlo del hombro para acompañarlo.

La barrera **cognitiva**, en el caso de las Demencias, Alzheimer, como se mencionó anteriormente, son naturalizadas, como parte de la heterogeneidad del grupo. No son consideradas interrupciones en la comunicación, en muchas ocasiones los concurrentes que padecen estas patologías, emiten palabras, frases, diálogos a sus compañeros, y estos responden amablemente y en muchas ocasiones acompañados de una sonrisa.

Las barreras **Emocionales**, que se destacaron en las observaciones con los concurrentes en su el primer momento de participación en el grupo, son sus miedos y ansiedades propios del inicio en este proceso de grupo, el miedo a la perdida de la identidad y temor a la perdida de la individualidad. Ansiedades básicas que se irán diluyendo en la medida en que el adulto mayor, va ganando en cooperación, en pertenencia, en aprendizaje, cuando nota que el grupo lo enriquece.

El excesivo **silencio, la apatía y la timidez**, son barreras que provocan cierto aislamiento en el grupo de pares. Pero en el proceso grupal se fue demostrando que estos inconvenientes son superados en el grupo cuando, cada miembro se ve reflejado en sus pares, su autoestima se eleva, su auto imagen se modifica y se produce un cambio en su conducta, logrando mejorar la comunicación.

Las barreras del **ambiente** que se evidenciaron tienen que ver con el número de concurrentes en cada taller. Cuando superan las 20 personas, la coordinación del grupo es dificultosa. Se requiere armar grupos de acuerdo con sus posibilidades funcionales y cognitivas, de acuerdo con el area a trabajar.

Otras barreras del ambiente son los ruidos del funcionamiento cotidiano de la Institución, si bien los espacios de cada salón del Centro de Día Santo Tomás, son luminosos, confortables, amplios, son abiertos y todos los ambientes se comunican. Esto dificulta lograr silencio y preservar el clima de atención en cada taller.

A pesar de ello, se logran los objetivos propuestos por cada taller o actividad propuesta. Estas barreras también son naturalizadas por los concurrentes, lo importante para ellos es el encuentro y el compartir los momentos.

En cuanto a las barreras **socioeconómicas**, se pudo notar, que no existen diferencias marcadas en cuanto a la vestimenta, su situación económica, o diferencias muy relevantes socioeducativas o culturales, la característica común de los adultos mayores es que son jubilados o jubilados y pensionados, con magros ingresos, con problemas de vivienda en unos cuantos casos, que sufren soledad e inactividad. Que pertenecen a un grupo socialmente marginado. Por lo tanto, tampoco puede considerarse una barrera para la comunicación.

Todo lo expuesto e investigado demostró que las barreras en la comunicación mencionadas, **NO SON BARRERAS**, para el grupo de concurrentes del Centro de Día Santo Tomás. **Concluimos que ellos pueden darse cuenta de las oportunidades que tienen en poder resolver los obstáculos para relacionarse, actuar y rediseñar la forma y las intenciones de superar los conflictos o problemas que se les presentan, cambiando las metas y acomodándose a nuevas pautas, permitiendo el desarrollo personal y grupal.**

4-Los temas más frecuentes que hablan los adultos mayores, tienen que ver con la familia, reafirmando la hipótesis que lo más importante son los afectos y la contención familiar, en la vida de los mayores. En segundo lugar, se detectó los temas médicos, medicamentos y turnos, que si bien es real la presencia de patologías y complicaciones biológicas a través del ciclo vital, no es único aspecto del envejecimiento, sino como sabemos, este es multidimensional y multidisciplinar. El modelo médico-enfermedad, permanece instituido en el imaginario social y como consecuencia en el sujeto adulto mayor. Aún se observa que la palabra del médico, o el consumo de un medicamento es lo más importante, para la salud, sin otorgarle ningún valor consciente a los demás aspectos o dimensiones de las otras disciplinas como la psicológica, la social, cultural, nutricional, que son otros pilares fundamentales, para lograr una vida saludable.

5-En lo que se refiere al grupo y la importancia del proceso grupal, en los adultos mayores, podemos concluir que **el grupo** les permite la interacción entre las personas en un espacio físico y un espacio de tiempo, que es el grupo de concurrentes del Centro de Día Santo Tomás, que comparte ocho horas diarias. Allí se produce un proceso donde cada adulto mayor propone participar y realizar tareas, de manera implícita o explícita. Así mismo, se percibe un dinámico interjuego de roles y la construcción de un “**nosotros**”. Este grupo está en movimiento constante, partiendo de sus necesidades, de objetivos, tareas y la mutua representación interna.

Esta interacción grupal produce efectos que, modificando a los sujetos, transforman su mundo interno, observando conductas afectivas, participativas, de mayor confianza entre ellos. La comunicación es fundamental en este proceso grupal, no solo a través de las

palabras, sino por todos los componentes comunicacionales, los verbales, no verbales y para verbales que se presentan en el vínculo. Esto contribuye, en la resolución de miedos y ansiedades del grupo. Vemos que, a través del proceso grupal, se favorece el desarrollo de los adultos mayores por la creación de nuevos vínculos, a través del aprendizaje constante y sobre todo, logrando procesos adaptativos que los benefician en la resolución de sus problemas o dificultades en la vida.

Todo lo anteriormente mencionado me hace pensar que, la teoría del autor utilizada en la investigación para el análisis del grupo, Pichón Riviere, de la psicología social, coincide con el autor también utilizado en el marco teórico de esta tesis, Feliciano Posadas Villar, psicólogo español, en el sentido de que en la vejez, entendida y atendida desde una perspectiva positiva, y desde la óptica de que el envejecimiento es multidireccional y multidimensional, se puede lograr un proceso activo y dinámico constante. En este caso, se produce a través del mismo, modificaciones y transformaciones, basados en lo que es llamado SOC, selectividad, optimización y compensación, lo que equivale a la forma de adaptarse positivamente a la vejez.

Estos procesos de las habilidades comunicacionales de los adultos mayores permiten el desarrollo personal y afrontar los cambios físicos y sociales que determinan esta etapa vital, transformando las pérdidas en aspectos saludables, positivos, conjugándolas como ganancias en el ciclo vital.

Aquellos concurrentes que mantienen una comunicación eficaz pueden transitar un envejecimiento satisfactorio, con procesos adaptativos no solo individuales, sino que, en contraste con la integración a grupos, la participación de la persona en entornos sociales, se conseguirán no solo metas individuales, sino la mejora de la comunidad y enriquecimiento colectivo. Aquellos que, por las diferentes razones, anteriormente nombradas, no mantienen las habilidades comunicacionales, pueden vivenciar, de un modo negativo el envejecimiento, dominado por el aislamiento, la soledad, sentimientos de culpa, depresión y los temores.

En la investigación se pudo visualizar que las Habilidades de la Comunicación de Adultos Mayores se ejercitan y ponen a prueba en el proceso grupal, ya que desde el ingreso al Centro de Día, intercambian información, necesidades, intereses, propios y que se ponen en juego con vivencias, necesidades, saberes de otros. Todo este marco referencial, se pone de manifiesto, en el grupo de Adultos Mayores, superando miedos, temores, resistencias a los cambios. Solo a través del proceso del grupo, se logra este intercambio, búsqueda de identidad y resolución de conflictos, el aprendizaje, la adaptación ante lo nuevo, lo que vendrá.

Este proceso comunicacional y de grupo permitirá la adquisición de cierta plasticidad en el Adulto Mayor, permitiendo la flexibilidad y potencialidad hacia el cambio. Cambio en que se concede, a la persona mayor, la posibilidad de contar con una capacidad de reserva, cuando requiera de cierta exigencia para lograr la tarea. También con capacidad de reserva para ayudar a otras personas, al grupo, su familia, etc.

Si la pregunta era, cuando iniciamos este trabajo, Cuál habilidad de la comunicación permite el fortalecimiento individual y grupal? hoy estamos en condiciones de responder que todas, cualquier forma de interrelación, sea verbal, no verbal, con barreras, sin barreras, cualquier modo comunicacional, permite que este grupo de concurrentes al Centro de Día, logre una efectiva comunicación, y será clave en el desarrollo personal del individuo. Por ello, la inquietud inicial, de: Cómo ingresaban, los adultos mayores, al Centro de Día, observados, desde la forma de pararse, el tono de voz, la mirada, nos daban indicios de soledad, apatía, desidia, dejadez. Y, posteriormente, en un tiempo no muy lejano, al ingreso, su postura, su mirada, su entonación y modo de hablar, cambian. Si se presta atención se ve que se recupera esa valiosísima acción de dialogar. El motivador, es el grupo, sus pares, en un espacio de contención, de apoyo, de escucha. Es él mismo reflejado en el otro, mirándose como en un espejo, para poder saber que así quienes son.

Otro elemento importante, es la vida cotidiana. El Centro de Día, permite compartir actividades con otras personas, actividades organizadas, algunas voluntarias y otras obligatorias, algunas espontáneas y algunas programadas, algunas de ocio y algunas con tareas a cumplir. En ella se producen experiencias, vínculos que tienen su propio sistema de significación y configuración según la subjetividad de cada sujeto.

El clima del grupo ,también marca la forma en que se desarrolla esta vida cotidiana, en este caso , el Centro de Día , según lo observado , propicia el diálogo, la toma de decisiones, los espacios de reflexión, el personal es comprensivo y amable, el equipo de profesores y profesionales mantiene una relación flexible y democrática con el grupo.

Todos estos elementos nombrados, afirman que las habilidades de la comunicación en el proceso grupal, fortalecen la sociabilización y la interacción. Cada acción provocada entre un sujeto y un objeto, de mutua interrelación, es un sistema vincular, en la medida que en todo interjuego de necesidad / satisfacción, el sujeto irá en la búsqueda de la satisfacción, al mundo exterior. Según Pichón Riviere, la necesidad será fundamento motivacional de toda experiencia de contacto con el mundo exterior. En esta búsqueda el sujeto aprende y se vincula, superando las angustias, los miedos, las ansiedades, que se dan en la interacción. Es aprender a sentir, pensar y actuar.

En este vínculo, el proceso de intercambio y aprendizaje puede ser fácil o más difícil, de acuerdo a las posibilidades de adaptación. En un sujeto mayor, este aprendizaje puede modificarlo, así mismo, entrando en un interjuego dialéctico con el mundo, y que nunca termina, permanece en un continuo proceso en espiral. Proceso de aprendizaje y desarrollo que, le permitirá, a todo individuo integrarse a la sociedad y participar en ella.

Se concluye este trabajo, sugiriendo que se propicie la comunicación de los Adultos Mayores, en todos los ámbitos o instituciones de cuidado, contención y atención. Ellos, son sujetos que pueden expresar sus necesidades, intereses, deseos, malestares. El diálogo y la habilidad comunicacional son elementos poco valorados, en los programas de educación para mayores o en los talleres que se ofrecen a este grupo poblacional.

De acuerdo con lo estudiado, la comunicación produce un efecto directo en el bienestar de los sujetos, ya que mediante el lenguaje verbal o no verbal se logra el desarrollo personal, la identidad cultural, la independencia. Facilita el acceso a la diversidad que puede tener un grupo, influenciando en los procesos grupales y permitiendo conocerse y comprenderse mutuamente. Es así, la comunicación un aspecto central en la vida del sujeto en general y en el adulto mayor en particular, por la apertura que la misma le brinda, en el acercamiento al otro y a través de éste a sí mismo, como sujeto que se trasciende en el encuentro con el otro.

## **Bibliografía**

AADYN (Asociación Argentina de dietistas y nutricionistas dietistas) Mod. N°1 Envejecimiento (Curso a distancia). 2015.

Atención socio sanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales. Módulo Formativo 4, Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en Instituciones. Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES) Andalucía, España. 2010.

Baltes, p.b.. On the incomplete architecture of human ontogeny. *American Psychologist*, 52, 366-380. 1997.

Bourdieu, Pierre ¿Que significa hablar? Ed. Akal. S.A. Madrid. España. . 1985.

Caballo Vicente E. Manual de evaluación y entrenamiento de Habilidades Sociales. Ed. Siglo XXI. España, México, Argentina. -Di Rural, Proyecto EQUAL, Fondo Social Europeo, EQUAL, Habilidades Sociales, Material didáctico. (1º Edición 1993 y 2º Edición. 2007.

García Dora – Claudio Robles – Verónica Rojas- Ana Torelli. El Trabajo con grupos (Aportes teóricos e instrumentales). 1º Edición .Ed. Espacio. 2008.

García Dora.El Grupo. Métodos y Técnicas Participativas. Editorial Espacio.Bs. As. Segunda edición. 2001.

Iriat, Celia “Medicalización, Biomedicalización y Proceso Salud- Enfermedad-Atención”. Disertación en la XI Jornadas Nacionales de debate interdisciplinario en salud y población del Instituto Gino Germani. Buenos Aires: FSOC.UBA.; 2014.

Disponible en :

[http://xijornadasdesaludypoblacion.sociales.uba.ar/files/2014/11/Iriat\\_Celia.pdf](http://xijornadasdesaludypoblacion.sociales.uba.ar/files/2014/11/Iriat_Celia.pdf).

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (1999-2014). Boletín del Envejecimiento. Perfiles y Tendencias. Madrid: IMSERSO. Recuperado de <http://envejecimiento.csic.es/documentacion/estudiosyresultados/perfiles/index.html>

Kneppof, R y Zarebski G. Viejos Nuevos, Nuevos viejos. Ed. Generaciones, Bs.As. Argentina. .2000.

Ludi, María del Carmen .Envejecer en un contexto de Desprotección Social. Paraná Exposición 13 de agosto de 1999.

Mishara B. y Riedel. R. . “El proceso de envejecimiento” Ed. Morata. S.A .Madrid.1986.

Observatorio Permanente de Mayores, Revista Sesenta y más, núm. 174, octubre (pp. 18-23). Madrid: IMSERSO.

Paola Jorge, Liliana Penas, María Pilar Fernández, Ofelia Pérez, Laura Martínez, Mónica Demarco. Construyendo El Trabajo Social con Adultos Mayores, Cap. 1, Una mirada a la evolución histórica de los Centros de Día. Editorial Espacio.1992.

Pichón Riviere E. El proceso Grupal. Del psicoanálisis a la Psicología Social. Ediciones Nueva Visión. Bs.As.1998.

Pichón-Riviere, E .Teoría del vínculo. Selección y Revisión de Fernando Taragano. Colección Psicología Contemporánea. Ediciones Nuevas: Buenos Aires.1980.

Piña Moran, Marcelo. Gerontología Social Aplicada. Visiones estrategias para el Trabajo Social. Ed. Espacio. Bs.As. 1° Edición. 2004.

Sampieri Hernández Roberto, Collado Fernández Carlos, Lucio Pilar Baptista, Metodología de la Investigación, 4ta. Edición. Editorial Mac Grawn-Hill Interamericana.2006.

Técnicas de observación de grupos operativos, Enrique Pichón Rivière, Clase dictada en el curso de actualización y perfeccionamiento docente, Universidad Nacional Nordeste, Argentina. ILUSION grupal n°2 .UAEM, Cuernavaca, 1989.

Urbano Claudio A, Yuni José A. El trabajo grupal en las Instituciones Educativas, Herramientas para su análisis. Editorial Brujas. 2006

Villar Posada, F. El enfoque del Ciclo Vital: hacia un abordaje evolutivo del envejecimiento. En Hernandis, S. P& Martínez, M. S. (Eds), Gerontología, pp. 147-148. España: Pearson Educación.2005.

Watzlawick Paul, Helmik Beavin, Janet y Jackson, Don D.Teoría de la comunicación Humana. Editorial Tiempo Contemporáneo. Bs. As. Argentina.1996.

Yuni José A. y Urbano Claudio A. Educación de Adultos Mayores. Teoría, Investigación e intervenciones. Editorial Brujas.2015.



## **LISTAS ESPECIALES**

### **Ilustraciones**

- Ilustración componentes de la comunicación
- ilustración funciones de la comunicación

### **Gráficos:**

- Estructura de la población por edad y sexo. Argentina 1990 – 2010 Indec, Censo 2010.
- Pirámide de Población. Estructura por sexo y edad de la población de la Provincia de Córdoba. Fuente: Elaboración propia con base en Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 (INDEC) - Procesado con Redatam + SP, CEPAL/CELADE Dirección de Estadísticas Socio-demográficas. Dirección General de Estadística y Censos de la Provincia de Córdoba
- Plan de la villa 2020- Plan Estratégico de la Ciudad de Villa Carlos Paz
- Gráfica de evolución demográfica de Villa Carlos Paz entre 1960 y 2010 Fuente de los Censos Nacionales del INDEC
- Cuadro comparativo sobre los temas que hablan los Adultos Mayores del Centro de Día Santo Tomas
- Cuadro De Comunicación No Verbal
- Cuadro Comunicación Verbal
- Cuadro Barreras de la Comunicación
- Cono Invertido (análisis del grupo)

### **Anexos:**

- Entrevistas a concurrentes
- Conclusiones Lic. Valeria Gazzoni, observadora externa
- Carta consentimiento Investigación
- Acuerdo con Lic. Valeria Gazzoni, por observaciones desarrolladas para la investigación

### **Abreviaturas:**

AM: adultos mayores  
HS: habilidades sociales  
AVD: actividades de la vida diaria

# ANEXO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN  
PROTOCOLOS DE INVESTIGACION

ACUERDO PROFESIONAL PARA OBSERVACION EXTERNA

VILLA CARLOS PAZ, 1 DE JULIO DE 2016

Por medio de la presente yo, Lic. Karina Laura Larregui confecciona el siguiente acuerdo y autorizo a la Lic. Valeria Gazzoni, cuya profesión es: Lic. En Psicología,

Para participar en el protocolo de investigación titulado: **“Las Habilidades de la Comunicación de Adultos Mayores en Procesos Grupales”**.

El Director de tesis es la Mgter SUSANA GUIÑAZU, registrada ante el Comité de la Universidad Nacional de Córdoba.

Los objetivos del estudio son: **Estudio de las Habilidades de la Comunicación de Adultos Mayores de 62 a 85 años, que concurren al Centro de Día Santo Tomas, en el proceso grupal, desde julio a setiembre del año 2016.**

La investigadora utilizara técnicas de observación participativa y también cuestionarios a los concurrentes.

En dicha investigación participara como observador externo la Lic. VALERIA GAZZONI.

-La función del observador externo será asistir dos veces por semana, una hora por vez, desde el mes de julio a setiembre para observar al grupo de concurrentes del centro de Día Santo Tomas en los distintos talleres y recaudar información sobre sus habilidades comunicacionales, comunicación verbal y no verbal, barreras comunicacionales y proceso grupal.

-El Investigador Responsable se compromete a brindar una guía de observación y explicaciones acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, así como de cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

-Se deja a consideración de ambos profesionales el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento, en que se lo considere conveniente,

-El Investigador Responsable brindara seguridad de identificación personal en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con la privacidad serán manejados en forma confidencial.

-También se compromete a proporcionar la información actualizada que se obtenga durante el estudio,

Nombre, firma y matrícula del Investigador: Lic. Karina Laura Larregui. M.P: 1055-Cba

Nombre, firma y matricula Observador externo: Lic. Valeria Gazzoni M.P4742-Cba.

**TESIS: “HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN DE ADULTOS MAYORES EN PROCESOS GRUPALES”**  
**GUÍA DE OBSERVACION**

- 1) Como se produce el proceso de comunicación en el grupo?\_intervienen todos los elementos? (Receptor- emisor- mensaje-canal-código-contexto)
- 2) Los receptores interpretan la información dada por los emisores?
- 3) Usan los mismos canales en la comunicación (visual-auditivo-kinésico)
- 4) Cuál predomina en el grupo?
- 5) Describir signos, símbolos, reglas de lenguaje, que usen los miembros del grupo de concurrentes como códigos en su comunicación.
- 6) Se cumple la retroalimentación o el feedback en las comunicaciones que se observan?
- 7) Descripción del contexto en que se produce la comunicación:
  - ¿Cómo es el espacio donde se lleva a cabo la comunicación?
  - ¿Cómo es la situación temporal?
  - ¿Cómo observa el entorno lingüístico?
  - ¿Cómo observa el entorno socio-cultural?
- 8) Se produce la interacción? el intercambio de información?
- 9) Se reconocen los mapas individuales...algunas características comunes que se pueden observar en el grupo.
- 10) Cuál es el nivel de comunicación que predomina en el grupo?
  - 1° nivel: tópico (frases que usamos para romper el hielo)
  - 2° nivel: hablar de otros (críticas, chismes, prejuicios o enjuiciamientos)
  - 3° nivel: mis ideas y opiniones
  - 4° nivel: mis sentimientos y emociones (apertura hacia otra persona, me involucro)
  - 5° nivel: comunicación optima: (nos mostramos como somos)
- 11) Observación de los sistemas de comunicación:
  - Comunicación verbal
    - A- predomina la palabra en la comunicación del grupo?
    - B- describa situaciones de comunicación escrita
    - C- Comunicación no verbal
- 12) Observar las expresiones faciales: caras desagradables, muy desagradables, normales, agradables, muy agradables.
- 13) Observar miradas: miran muy poco (impresión negativa, miran continuamente, muy desagradable) miran poco (impresión algo negativa, miran en exceso, desagradable), frecuencia de mirada normal, frecuencia de mirada buenos (agradable), frecuencia y patrón de mirada muy buenos, muy agradable)
- 14) Sonrisas: totalmente ausentes (impresión negativa, sonrisas continuas, muy desagradable), sonrisas poco frecuentes (impresión algo desagradable), sonrisas normales, frecuencia y patrón de sonrisas buenos (agradables), patrón y frecuencia de sonrisas muy buenos muy agradables).
- 15) Posturas: posturas muy cerrada (impresión de rechazo), posturas algo cerradas (rechazo parcial), posturas normales (no produce rechazo), posturas abiertas (aceptación), posturas bastante abiertas (gran aceptación).
- 16) Orientación: orientados hacia otro lado (impresión negativa), orientados parcialmente hacia otro lado (rechazo parcial), orientación normal no produce impresión desagradable), buena orientación (impresión agradable), muy buena orientación (impresión muy agradable).
- 17) Distancia/ contacto físico: distancia excesiva, distancia algo exagerada, distancia normal (ni agradable, ni desagradable), distancia oportuna (agradable), distancia excelente (buena impresión, muy agradable).
- 18) Gestos: no hacen ningún gesto (manos inmóviles, impresión negativa), algunos gestos pero escasos, gestos normales, muy buena frecuencia y distribución de gestos (impresión muy positiva).
- 19) Apariencia personal: muy desalineados (apariencia muy desagradable), algo desalineados (apariencia poco atractiva algo desagradable), apariencia normal, buena apariencia (muy atractiva y agradable).
- 20) Reforzamientos: no refuerzan nunca o fuera de lugar, refuerzan poco, reforzamiento normal, reforzamiento bueno (oportuno), reforzamientos muy buenos (siempre en el momento oportuno).
- 21) Contenido: muy poco interesante, aburrido, poco variado (impresión negativa), contenido normal (cierta variación), contenido animado, interesante, muy agradable
  - ¿Cuáles son los temas con los que frecuentemente se comunican?

- 22) Humor: muy serio, sin humor, con muy poco humor, humor normal, contenido de humor bueno o muy bueno.  
 23) Atención personal: nunca se interesan por la otra persona, apenas se interesan, interés normal, buen interés por la otra persona, impresión muy positiva.  
 24) Preguntas: nunca hacen preguntas, hacen pocas preguntas, preguntas variadas y adecuadas, muy agradable.  
 25) Respuestas a preguntas: respuestas monosilábicas o muy poco adecuadas, respuestas breves, respuestas normales o adecuadas, respuestas muy adecuadas y de duración correcta.

#### Componentes paralingüísticos

- 26) Volumen de la voz: no se oyen (volumen muy bajo o extremadamente alto), se oyen ligeramente (impresión negativa), voz normal, volumen de voz adecuado (impresión positiva)  
 27) Entonación: nada expresiva (monótona, aburrida, muy desagradable), poco expresiva normal, buena entonación (voz interesante, viva, agradable), muy buena entonación, muy animada y expresiva.  
 28) Timbre: muy agudo o muy grave (impresión negativa), timbre normal, timbre agradable (impresión positiva).  
 29) Fluidez y claridad: muchas perturbaciones o muchas pausas, pausas y perturbaciones normales, sin perturbaciones ni pausa embarazosa muy agradable).poca claridad de pronunciación, demasiada articulación de las palabras.  
 30) Velocidad: hablan deprisa. o grandes periodos de silencio o hablan continuamente sin dejarle ninguna oportunidad a las otras personas, hablan con poca frecuencia, tiempo normal, muy buena duración del habla, muy agradable.

#### Barreras en la comunicación:

##### a) de tipo físico:

- 31) Detectar ruidos en la comunicación  
 32) Descripción de barreras de iluminación si las hubiere  
 33) Descripción de las dimensiones físicas o del espacio que puedan ser una barrera en la comunicación.  
 34) Existe alguna barrera o interferencia en el canal o contexto donde se producen la comunicación.

##### b) de tipo fisiológico:

- 35)-Existen incapacidades en los emisores y receptores de tipo auditivo?  
 36)-Existen incapacidades en los emisores y receptores de tipo visual? -  
 37)-Existen incapacidades en los emisores y receptores de tipo verbales?

##### c) de tipo psicológico:

- 38) Existen distorsiones debido a estados emocionales de los emisores o receptores?  
 39) Existen distorsiones debido a déficit de tipo cognitivo de los emisores o los receptores de la comunicación?  
 40) Se producen deformación de los mensajes?(el receptor mal interpreta el mensaje)  
 41) Se producen percepciones erróneas de los mensajes?( impresiones o sensaciones erróneas a través de los sentidos)  
 42) Se producen olvidos?( no se retiene la información en la memoria)  
 43) Se observa falta de atención?( no se presta atención durante un tiempo determinado)  
 44) Se observa ausencia de feedback (por alteraciones intelectuales)  
 45) Se observan otras barreras en la comunicación? Cuáles? y como se producen?

#### Otras pautas en la comunicación:

- 46) Se observa la habilidad de la empatía en la comunicación de los concurrentes al centro de día? (Habilidad de comprender al otro).  
 47) Se observa la habilidad de escucha activa? (situarnos en la perspectiva de la persona que emite en mensaje , centrándonos en sus emisiones verbales y no verbales).  
 48) Se observan habilidades asertivas?(usando la comunicación en forma coherente, clara ,consciente ,directa y equilibrada y mediante la cual las personas expresan sentimientos o ideas, autoafirmando sus derechos y convicciones , sin dejarse manipular, actuando desde la confianza y la seguridad en sí mismas).

#### Grupo y proceso grupal

- 49) Existe una percepción consciente de cada uno de los concurrentes que forman un grupo o son grupo? ellos se definen como “miembros de un grupo”?  
 50) Cuáles son las razones por las que los concurrentes se unieron aeste grupo?  
 -por su proximidad y la interacción constante  
 -por metas y actividades de grupo  
 -por estatus  
 -por similitud  
 -para fortalecer la autoestima  
 -por seguridad.

- 51) Existen establecidas formal o informalmente normas en el grupo? Cuáles son?
- 52) Las relaciones interpersonales de carácter afectivo conforman el clima grupal. Cómo se lo puede describir.
- 53) Existe sentimiento de pertenencia en el grupo?
- 54) Se observan roles definidos en el grupo, cuales se visualizan?
  - roles funcionales y dedicados a la tarea
  - roles solidarios, socio afectivos
  - roles parásitos (intereses particulares y no del grupo)
- 55) Cómo influyen sobre la calidad de las relaciones interpersonales y la calidad de tarea a realizar, cada uno de estos roles?
- 56) Los miembros del grupo se sienten atraídos por el grupo?
- 57) Se facilita la participación de todos los concurrentes en las actividades del grupo?
- 58) Se realza las potencialidades de los miembros del grupo?
- 59) Los miembros se sienten motivados para permanecer integrados y participar activamente en el grupo?
- 60) Cómo se definiría el grupo, como grupo democrático, autoritario, permisivo, homogéneo o heterogéneo?
- 61) conocen sus metas y objetivos como grupo?
- 61) Existe colaboración, adhesión y cohesión en la consecución de la tarea?
- 62) Se logra la cohesión del grupo? se observan comportamientos y actitudes que hayan obstaculizado la cohesión?
- 63) Cómo se caracteriza la actuación de los líderes sobre el grupo?
- 64) Observar cómo se relaciona el liderazgo y la modalidad de comunicación y cómo influye en el proceso grupal.
- 65) Observar en qué etapa evolutivas del proceso de madurez grupal se encuentran?
- 66) cuales son las transformaciones que se observan en los concurrentes, en sus habilidades comunicacionales, luego de su participación en el proceso grupal?

**Maestría en Gerontología:**

**Tesis: “Las Habilidades en la Comunicación de Adultos Mayores en procesos grupales”.**

**Preguntas Entrevista Semiestructurada**

- 1-Considera que puede comunicarse con sus compañeros del Centro de Día de manera eficaz?
- 2-Cuales son los temas por los que se siente motivado para comunicarse?
- 3-Se siente escuchado? Ud. sabe escuchar?
- 4-Cuales cree Ud. que son las barreras que se interponen para lograr una comunicación fluida en el Centro de Día?
- 5-Se considera Ud. parte del grupo de concurrentes del Centro de Día? Como se siente en el mismo?
- 6-Reconoce que encuentra en este grupo lo que necesitaba? Que le brinda el grupo?
- 7-En los distintos talleres, Ud. cree que el grupo logra concretar las tareas propuestas?

## **Conclusión de La Observadora Externa: Lic. Valeria Gazzoni M.P4742-Cba**

Fui convocada por la Lic. Karina Larregui, para realizar una observación no participante a un grupo de Adultos Mayores que asisten diariamente al Centro de Día Santo Tomás de Villa Carlos Paz. La observación se llevó a cabo una vez por semana, durante dos meses, en horarios variados, a fin de poder ver a los abuelos en los diferentes talleres a los que asisten dentro del Centro, con principal atención en la comunicación de todo el grupo.

El Centro es un espacio físicamente agradable, con instalaciones muy cuidadas y buen ambiente laboral. Los abuelos pueden desplazarse por las instalaciones (salón de talleres, comedor o lugar de descanso), aunque a la hora de los talleres, se los incentiva a que participen, sin que sea una obligación. Están permanentemente asistidos por personal de cuidados, que llevan al baño a los que no pueden caminar solos, preparan el espacio para las comidas y mantienen limpio y ventilado el lugar. Además está el profe del taller que cada día se brinda, y otros profesionales responsables del espacio.

Los ambientes están comunicados entre sí, lo que por momentos genera interferencias en la escucha de los profes o en los diálogos entre abuelos, pues hay ruidos propios del funcionamiento del lugar que por momentos se tornan muy elevados.

El grupo de abuelos no me conoce, por lo que se me presenta como una observadora que no participará de las actividades, ni tendrá intervenciones. Me ubico en un lugar vacío, donde no entorpezca las actividades ni llame la atención. Aunque siempre algún abuelo se acercaba a preguntarme algo, saludarme u ofrecerme agua.

El grupo se observa homogéneo en cuanto a vestimenta, y características socio-culturales. Aunque hay variaciones marcadas en edades y capacidades (sobre todo físicas e intelectuales) de cada abuelo. Se observan también diferencias en las características particulares de cada uno, se destacan dos o tres abuelos muy participativos, otros colaboradores, y un grupo bastante más pasivo, que a veces ni siquiera participa de la actividad.

En cuanto a sus posibilidades/capacidades, también hay diferencias notables: hay abuelos que escuchan y ven bastante bien, pueden desplazarse solos, comprenden mejor las consignas, mientras que otros, están físicamente imposibilitados, o se desplazan con bastante dificultad, escuchan poco y/o ven sólo de cerca. Eso marca diferencias importantes en el modo de comunicación y en la participación de los abuelos en los talleres. Por momentos parece que no quisieran participar o que no les interesa la temática del taller, pero luego en los diálogos expresaron no estar pudiendo ver o escuchar lo que el profe propone. Esas barreras propias de sus posibilidades influyen directa y profundamente en su desenvolvimiento social.

El espacio, como momento de encuentro social, es terapéutico en sí mismo. Los abuelos expresan estar contentos de tener un lugar dónde compartir, salir de sus hogares, sentirse activos. Recuerdo un abuelo que luego de preguntarme qué estaba observando, pudo expresar: “a mí este lugar me cambió la vida!, hace 8 meses que vengo y soy otra persona, tengo con quien conversar, no me siento tan solo”. Creo que ese diálogo es la muestra de lo que la mayoría de estos abuelos encuentra en la socialización con pares. Aunque para algunos el gran desafío es abrirse a la aceptación de esos “otros” con los que se encuentran, comprender y tolerar otras opiniones, pensamientos y actitudes. Y esta apertura para algunos abuelos, no parece ser tarea sencilla.

También observé abuelos que casi no interactúan con otros, no participan de los talleres, ni opinan, nunca escuché su voz. Eso hace que en general no sean muy integrados, pero en los debates o charlas con los profes, siempre algún abuelo los nombra, los tiene en cuenta. Algunos se sienten habilitados en ese momento a hablar, quizá también un poco forzados, pero otros simplemente no parecen conectar con el entorno (dos abuelos principalmente).

Creo, aunque mi observación fue recortada a algunos talleres solamente, que la comunicación de los abuelos con pares, ofrece grandes posibilidades para ellos. Las barreras comunicativas (físicas, sensoriales, de opinión, culturales), que se observan, son un recorte de la sociedad que habitamos, producto de un modo de ver el mundo, de la educación cultural que heredamos y que podemos intentar modificar.

Los abuelos muestran en la comunicación su personalidad, la educación que han recibido, sus costumbres, sus pesares y las huellas del paso del tiempo. Se observa que como haya sido su historia de vida, su familia, los roles que ocuparon, es ahora el modo de relacionarse, y por ende su comunicación. Incluyendo inevitablemente en ese modo comunicativo, sus posibilidades físicas-sensoriales, es decir, su salud. Verlos desenvolverse hoy, puede ayudarnos a comprender la vida que cada uno transitó.

Considero un compromiso social ineludible el que tenemos como humanidad, brindar a nuestros abuelos la posibilidad de que su tercera edad sea un acto de transmisión de saberes, de continuar aprendiendo lo que deseen o necesiten, de interactuar socialmente, ser asistidos y acompañados en todas las ramas de la salud, respetados y valorados. Son la historia de un país, las raíces de todos los que pertenecemos a otra generación y el fruto de generaciones anteriores que influyeron directamente en su conformación como personas.

**Lic. En psicología Valeria Gazzoni  
M.P. 4742 – Cba.**