



Taller de Entrenamiento en Habilidades Sociales para Rendir

Exámenes Orales

Resumen. Las Habilidades Sociales se definen como el repertorio de conductas que permiten a las personas relacionarse eficazmente con otras y expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones, promoviendo una sensación de bienestar que es fundamental para integrarse socialmente. Para cumplir adecuadamente las metas académicas propuestas, los estudiantes universitarios necesitan afrontar apropiadamente diversos desafíos interpersonales. En este sentido, los exámenes orales constituyen situaciones en las que las habilidades para expresarse frente al evaluador son elementales. Por ello, se implementó un programa de entrenamiento en habilidades sociales para rendir exámenes orales y se recabaron datos preliminares sobre su funcionamiento. **Objetivo:** Evaluar el impacto de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para exámenes orales en estudiantes universitarios. **Método:** Participaron 6 estudiantes de diferentes carreras de la Universidad Nacional de Córdoba (5 mujeres y 1 varón), que concurren a una entrevista previa y completaron autoinformes de ansiedad ante exámenes, evitación de exámenes orales y habilidades sociales. El programa incluyó 6 encuentros de 2 horas cada uno. Se trabajó con material psicoeducativo, técnicas de calentamiento y relajación, role playing, modelado, y feedback a los participantes. **Resultados:** En agosto del presente año, se recabaron datos adicionales sobre las experiencias evaluativas de los participantes para examinar el impacto de la intervención mediante la comparación de puntajes pre y post test. En cuanto a los datos obtenidos, se observó un cambio significativo en la dimensión Emocionalidad, correspondiente a la Ansiedad ante Exámenes. Además, se notaron modificaciones favorables en los participantes en aspectos como la fluidez del habla, la improvisación y expresión de opiniones y críticas.

Abstract. Social Skills are defined as the repertoire of behaviors that enable people to interact effectively with others and express their feelings, needs and opinions, promoting a sense of wellbeing that is fundamental to social integration. To adequately meet the academic targets, college students need to address adequately the diverse interpersonal challenges. In this regard, oral examinations are situations where the skills to express themselves in front of the evaluator are elementary. Therefore, a training program was implemented in social skills to perform oral exams and preliminary data on its operation were collected. **Objective:** Evaluate the impact of a training program in social skills for oral exams in university students. **Method:** 6 students from different careers of the National University of Córdoba participated (5 women and 1 men) who attended a previous interview and completed self-reports of test anxiety, avoidance of oral exams and social skills. The program included 6 meetings of two hours in which we worked with psychoeducational material, warming and relaxation techniques, role playing and modeling, providing feedback on their behavior. **Results:** In August of this year, additional data on evaluative experiences of the participants were collected in order to examine the impact of the intervention by comparing pre and posttest scores. As for the data obtained, a significant change was observed in the Emotional dimension, corresponding to the Test Anxiety. In addition, favorable changes in participants were noted, particularly in areas such as speech fluency, improvisation and expression of opinions and criticism.

Bazán, Ivana ^a, Castello, Agustina ^a, Díaz Gutiérrez, Melania ^a, Francisquelo, Noelia ^a, Yaryura, Graciela ^a, y Furlan, Luis ^a

^a Facultad de Psicología, UNC

Palabras claves

estudiantes universitarios;
rendimiento; evitación; recursos;
asertividad

Keywords

university student; performance;
avoidance; resources; assertiveness

Enviar correspondencia a:

Bazán, I.

E-mail:

ivanagisellebazan@gmail.com

1. Introducción

En el ámbito académico, las interacciones sociales son fundamentales para alcanzar objetivos y mejorar los procesos de aprendizaje (Del Prette & Del Prette, 2001). Una de las instancias donde los alumnos deben poner en práctica distintas habilidades académicas y comunicacionales son los exámenes orales, ya que determinan el curso de la carrera académica y ocupacional (Zeidner, 1995). Asimismo, representan mayor dificultad que los exámenes escritos, exigiendo un tiempo de preparación considerable, la elaboración de respuestas en profundidad y mayor rapidez mental (Bruveris, 2010), resultando un factor potencialmente estresante y ansiógeno.

De esta manera, la Ansiedad ante Exámenes (en adelante AE) se define como una reacción emocional de tipo anticipatoria, que los estudiantes experimentan al enfrentarse a situaciones evaluativas (Furlan, 2013; Mandler & Sarason, 1952). Se manifiesta a través de la elevada preocupación sobre consecuencias catastróficas respecto al examen y mensajes negativos que incrementan la ansiedad del estudiante (Navas, 1989). Además, implica la percepción subjetiva de la activación fisiológica ante la situación de examen, a través de síntomas como dolores de estómago, cabeza, náuseas, sudoración, respiración entrecortada, taquicardia, entre otras (Mandler & Sarason, 1952).

Algunas de las consecuencias que acarrea la AE son: baja autoestima, valoración social negativa y la pérdida de algún beneficio esperado (Gutiérrez Calvo & Averó, 1995). Este fenómeno afecta a gran parte de la población universitaria. En este sentido, un estudio realizado en la Universidad Nacional de Córdoba demuestra que entre el 8% y el 15% de los estudiantes universitarios padecen AE (Pérez, Furlan, Daniele, Heredia & Sánchez Rosas, 2007).

Por otro lado, en lo que respecta a las Habilidades Sociales (en adelante HHSS), constituyen una parte esencial de la actividad humana, ya que interactuamos continuamente con otras personas al saludar, hacer pedidos, decir que no, participar en actividades grupales, expresar sentimientos propios, manifestar discrepancias sobre algún tema, entre otros ejemplos. De acuerdo a Caballo (1993) la conducta socialmente habilidosa es definida como *“un conjunto de comportamientos realizados por un individuo en un determinado contexto, que manifiesta sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y resolviendo problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros inconvenientes. Asimismo, esta conducta dependerá tanto del contexto como del objetivo que se desee alcanzar”* (p.6).

Particularmente, en exámenes orales, las HHSS incluyen distintos componentes (cognitivos, conductuales y ambientales) que permiten la exposición adecuada de la información previamente estudiada, optimizando el rendimiento y minimizando la probabilidad de aparición de niveles elevados y disfuncionales de ansiedad, conductas no asertivas, u otras interferencias que generan un detrimento en la ejecución del evaluado. Por lo tanto, se vuelve imprescindible contar con dichas habilidades, teniendo en cuenta que las calificaciones obtenidas no sólo dependen de la capacidad intelectual y el

esfuerzo del alumno sino también del desempeño social llevado a cabo durante el examen (Ovejero, 1998 en Medrano, 2008).

En consecuencia, el entrenamiento en HHSS sería una herramienta de suma importancia para los estudiantes universitarios, ya que no solo ayudaría a mejorar la ejecución durante el examen oral en particular, y el rendimiento académico de la carrera, en general, sino también, aportaría a disminuir la AE y Evitación de Exámenes Orales (en adelante EEO) al permitirle a los sujetos acceder a las instancias evaluativas de una manera más efectiva y por ende generar experiencias más realistas de las situaciones de examen.

Para la implementación del taller se abordaron cinco componentes que conforman las HHSS, a saber: cognición y percepción social, contenido verbal y no verbal, componentes paralingüísticos y asertividad.

En cuanto a la **cognición y percepción social**, se define como procesos cognitivos que permiten identificar los estímulos sociales, para responder de manera adecuada ante los mismos (Butman, 2001). Es decir, que permiten tomar decisiones en base al significado que se le otorga a dichos signos sociales. Además, favorecen la elaboración de juicios e inferencias a partir de lo percibido. A nivel evolutivo, ha servido para discriminar más rápidamente aquello a lo que el individuo se ve expuesto (por ejemplo, peligros o amenazas).

En el marco del taller de HHSS, se ha entrenado en este componente con el objetivo que el estudiante pueda discernir y diferenciar las situaciones objetivas de las interpretaciones que realiza de dichos eventos, que la mayoría de las veces son negativas y catastróficas. Además, se brindaron ejercicios para prevenir posibles interpretaciones negativas de situaciones que se dan de manera frecuente en los exámenes (por ejemplo, señales de cansancio por parte de los profesores durante la evaluación).

Otro aspecto del entrenamiento de las HHSS, consiste en reunir expresiones que resulten útiles y necesarias para la situación. Éste se define como **contenido verbal** y se refiere a las palabras empleadas en una conversación que dependen de la situación en la que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está tratando de lograr (Caballo, 1986). A lo largo del taller, se buscó entrenar y reforzar un discurso que favorezca el desempeño de los participantes al momento de rendir un examen oral.

Un aspecto importante a destacar es que el contenido verbal debe ir acompañado de un lenguaje no-verbal que concuerde con lo que se está queriendo expresar. Tanto la conducta verbal como la no verbal son el medio por el que las personas se comunican con los demás y, constituyen los elementos básicos de las HHSS (Caballo, 1993). Según Caballo (1993), la **conducta no verbal** es inevitable en presencia de otros, el autor refiere a que se puede decidir no hablar, pero aún así se siguen emitiendo mensajes acerca de uno mismo con la cara y el cuerpo. Muchos aspectos de este componente de las HHSS, se aprenden por imitación de códigos que son socialmente establecidos,

como el saludar con la mano, pero otra gran parte son innatos (expresión facial de la tristeza, alegría, vergüenza, etc.)

La comunicación no verbal tiene diversas funciones, entre ellas, poder expresar sentimientos y emociones, reemplazar palabras, repetir lo que se está diciendo, así como también enfatizar, contradecir, validar o invalidar el mensaje verbal además de regular la interacción (Caballo, 1993).

Dentro de la comunicación no verbal, según Rosales Jiménez, Caparrós Flores, Molina Rubio y Alonso Delgado (2013) se distinguen dos ámbitos de estudio. Por un lado la comunicación kinésica, que hace referencia a la información transmitida por nuestros movimientos corporales tales como la mirada, la expresión facial, la sonrisa así como también la postura y la orientación corporal, los gestos que se realizan con las manos y los brazos y, las automanipulaciones. Por otro lado, la proxémica, que da cuenta de los significados que emergen de la forma en que las personas ocupan el espacio y de la distancia entre ellas al comunicarse.

El entrenamiento de este componente dentro del Taller de HHSS tuvo como fin el desarrollo de conductas no verbales adecuadas que acompañen el mensaje verbal y permitan alcanzar el objetivo deseado, en este caso, lograr un buen desempeño en los exámenes orales.

Otro de los elementos entrenados en el taller fueron los **componentes paralingüísticos** que incluyen aquellas señales vocales capaces de comunicar mensajes por sí mismas: llorar, reír, silbar bostezar, suspirar, toser, etc.

La comunicación humana por medio del habla depende especialmente del canal audiovisual. Este canal transporta mensajes a través de lo vocal («como» se dice «lo» que se dice). Las señales vocales pueden afectar drásticamente al significado de lo que se dice y de cómo se recibe el mensaje, por ejemplo, la misma frase dicha en varios tonos de voz o con determinadas palabras enfatizadas puede transmitir mensajes muy diferentes. Estos elementos paralingüísticos no se emplean aislados. El significado transmitido es normalmente la combinación de señales vocales, el contenido verbal y es evaluado dentro de un contexto o situación determinada.

La importancia de este elemento para el Taller consistió en adecuar el timbre y volumen de voz, de modo que los participantes pudieran diferenciar las reacciones que generan en los otros y en base a ello, expresarse de manera más clara y segura.

Asimismo, se trabajó con la **asertividad** una conducta interpersonal que implica la capacidad de expresar de manera directa, honesta y adecuada, opiniones, ideas y pensamientos (positivos y negativos) en distintas situaciones sociales (Morera & Franco, 2004, p.1).

Comunicarse asertivamente implica expresar opiniones, gustos e intereses respetuosamente. Sin embargo existen otras dos formas de comunicación interpersonal que dificultan el entendimiento y la empatía con otras personas. Por un lado, la conducta no asertiva se caracteriza por la incapacidad de expresar aquello que se piensa o siente y mostrar conformidad o desinterés con lo que se le plantea. Por otro lado, la conducta agresiva puede expresarse directa o indirectamente según se combine o no

con lo verbal; es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos sin preocuparse por los otros. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado. Se conoce que las tendencias predominantes hacia cada una de estos comportamientos pueden variar en función del estilo de cada persona y la relevancia de la situación que deba afrontar.

La conducta asertiva en una situación no implica, necesariamente, ausencia de conflicto entre las partes pero pretende la maximización de las consecuencias favorables y la disminución de las respuestas hostiles; mayor respeto hacia los demás y una mejor adaptación social, es decir, que una vez que se desarrolla el entrenamiento, cada persona debería poder elegir cómo actuar en determinadas circunstancias.

Dentro del programa, se enfatizó en que cada participante pueda expresarse de manera honesta, directa y acorde a las circunstancias.

El Taller de Habilidades Sociales para Rendir Exámenes Orales tuvo como objetivos otorgar a los participantes recursos sociales que sirvan de estrategias orientadas al problema, formando parte de actitudes de afrontamiento activo a la situación evaluativa. Preparar a los estudiantes para enfrentar con éxito dificultades y adversidades futuras, constituyendo un factor de protección. Además, fomentar la presencia de habilidades sociales asertivas relacionadas positivamente con indicadores de bienestar psicológico.

1.1. *Objetivos*

Evaluar el impacto de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para exámenes orales en estudiantes universitarios argentinos.

Reunir evidencias sobre el efecto del taller en la AE, EEO y HHSS en estudiantes universitarios.

2. **Metodología**

2.1. *Participantes*

Se conformó una muestra no probabilística de 6 estudiantes con edades comprendidas entre los 20 y los 43 años ($M= 29.67$; $DS=8.91$; Femenino 83%) de diferentes carreras de la Universidad Nacional de Córdoba (Psicología, Psicopedagogía, Ingeniería Ambiental, Medicina) que asistieron de manera voluntaria al presente taller.

2.2. *Instrumentos*

Habilidades Sociales. Instrumento en construcción. Inventario de HHSS para rendir exámenes orales: Autoinforme de 32 ítems ordenados en 5 subescalas: componente no verbal (“*El movimiento de mis manos acompaña o enfatiza lo que digo*”), componentes paralingüísticos (“*Mi voz es monótona*”), componentes verbales (“*Pido clarificaciones cuando no entiendo una pregunta*”)

asertividad (“*Expreso mis emociones sin agredir a otros*”) y cognición y percepción social (“*Si el profesor no me mira mientras hablo pienso que estoy diciendo algo incorrecto*”) que describen algunos comportamientos que presentan los alumnos cuando rinden exámenes orales teniendo en cuenta la frecuencia. Las opciones de respuestas van de (1) “Nunca” a (5) “Siempre”.

Ansiedad ante exámenes. Versión revisada de la adaptación del Inventario Alemán de Ansiedad ante Exámenes (GTAI-AR): Es un autoinforme que incluye 29 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert (“nunca” a “siempre”). Permite obtener un puntaje general de la AE y evaluar sus dimensiones: Emocionalidad (Siento mi cuerpo tensionado, $\alpha=0.87$), Preocupación (Pienso en la importancia que tiene el examen para mí, $\alpha =0.82$), Interferencia (Pienso en cualquier cosa y me distraigo, $\alpha =0.87$) y Falta de Confianza (Tengo seguridad en mi capacidad, $\alpha=0.89$). Los ítems de las primeras tres escalas son codificados sintomáticamente, en cambio, los ítems de Falta de Confianza son codificados de manera inversa. Presenta elevada consistencia interna ($\alpha =.88$) y fuertes evidencias de validez respecto de su estructura interna obtenidas mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios y de sus relaciones con otras variables.

Evitación de exámenes orales. Escala de Evitación de Exámenes Orales: Instrumento en revisión. Es una escala de 20 ítems ordenados en tres subescalas: Postergación de la Confrontación del Examen Oral (EEO-P) (*Me preparo para rendir un examen oral pero llegado el día del examen no me presento*) Inhibición de la Expresión Oral (EEO-I) (*Cuando rindo un examen oral me pongo tan nervioso que no puedo contestar las preguntas del docente*) y Escape (EEO-E) (*Cuando estoy rindiendo, si me equivoco al responder, prefiero retirarme del examen*) con respuestas tipo Likert de 5 puntos que van de (1) “Nunca” a (5) “Siempre”. Los ítems describen conductas de evitación tales como desistir de rendir en los días previos o el mismo día del examen, retirarse en el transcurso del mismo o verse impedido de responder durante el examen. Presenta datos satisfactorios sobre la estructura interna, la consistencia interna y evidencias test-criterio.

2.3. Procedimiento

Se difundió una convocatoria para aquellos estudiantes universitarios interesados en participar de manera voluntaria en el taller. Se realizaron entrevistas de admisión donde se solicitó el consentimiento informado por escrito y se administraron los autoinformes mencionados. La propuesta consistió en seis encuentros grupales de dos horas de duración cada uno con frecuencia semanal.

Se aplicó un diseño experimental de un grupo con pre y post-test. En el mes de agosto se realizaron las entrevistas post test. Esta instancia tuvo como fin recabar nuevos datos para evaluar el impacto del Taller de HHSS para rendir exámenes orales en los participantes.

Para analizar los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 22.0, y mediante una prueba T de Student se compararon los puntajes antes y después de la intervención.

3. Resultados

La experiencia se desarrolló de acuerdo a lo esperado, observándose cambios favorables en los participantes hacia el final del taller en cuanto al desempeño de cada uno en las actividades, particularmente en aspectos como la fluidez del habla, improvisación y expresión de opiniones y críticas.

Al comparar los puntajes pre y post test, se observa que la dimensión Emocionalidad presenta un cambio significativo y un tamaño del efecto grande ($T=6,58$; $p=,001$; $d=2,29$) con respecto a las otras dimensiones, es decir, que disminuyó luego de la intervención. Si bien, las demás escalas de la AE registraron una disminución entre el pretest y el postest, ésta fue menor: *Falta de confianza* ($T=2,28$; $p=,07$; $d=1,05$), *Preocupación* ($T=3,05$; $p=,02$; $d=1,08$) e *Interferencia* ($T=2,15$; $p=,08$; $d=1,27$) y registran tamaños del efecto grandes. Respecto a las dimensiones de EEO, tanto *Escape* ($T=4,40$; $p=,007$; $d=1,22$) como *Inhibición de la Expresión Oral* ($T=5,56$; $p=,03$; $d=1,80$) resultaron significativas luego de la intervención. En cuanto a la *Postergación* ($T=3,27$; $p=,02$; $d=1,07$), los cambios respecto a la intervención fueron moderados con tamaño del efecto grandes.

Con relación a las dimensiones de las HHSS, los componentes No-Verbal ($T=-1,51$; $p=,19$; $d=0,75$), Verbal ($T=2,12$; $p=,8$; $d=2,03$), Paralingüísticos ($T=1,89$; $p=,11$; $d=0,69$), y Cognición y Percepción Social ($T=2,45$; $p=,05$; $d=1,63$), tuvieron un cambio moderado luego de la intervención. Si bien la prueba T indica que algunas diferencias observadas no alcanzaron el nivel de significación de $p<,01$, los tamaños del efecto son grandes. En cuanto a la dimensión Asertividad ($T=-,31$; $p=,76$; $d=0,18$) ésta presentó un efecto mediano y diferencias estadísticas no significativas.

4. Discusión

Las evidencias presentadas permiten afirmar que el Taller de Habilidades Sociales para Rendir Exámenes Orales constituye una herramienta válida para afrontar este tipo de evaluaciones de manera efectiva, disminuyendo aquellos factores que interfieren en el adecuado desempeño académico.

En general los participantes evolucionaron de manera favorable respecto a su estado inicial. Una cuestión relevante, fue la disminución de la Emocionalidad. Esto puede deberse a que las técnicas utilizadas dentro del taller, como el role-playing, modelado y relajación, permitieron un mayor control ante la percepción de la activación fisiológica y preparación previa respecto a la situación de examen.

Asimismo, se puede inferir que el entrenamiento en los distintos componentes de las HHSS, tuvo una influencia positiva en la disminución de la *Preocupación*, *Escape* y *Postergación de la Confrontación* en los participantes.

Por otro lado, en lo que respecta al componente *Interferencia* no se observaron cambios significativos. Esto puede deberse a la complejidad del componente y la acotada duración del taller, donde se necesitaría la implementación de otro tipo de dispositivo de carácter asistencial, que permita abordar con mayor profundidad los pensamientos automáticos disfuncionales que interfieren al momento de estudiar y rendir.

No obstante, al preparar y otorgar recursos a los estudiantes para un mejor desempeño social, la implementación del taller produjo mejoras en los mismos. Éstas no sólo refieren a un afrontamiento más adaptativo de los exámenes orales sino también a una mejor ejecución, contribuyendo a obtener un óptimo rendimiento académico.

5. Referencias

- Bruveris, B. (2010). Aspectos amenazantes y facilitadores del desempeño en exámenes escritos y orales para estudiantes con elevada y baja ansiedad ante los exámenes - rasgo. (Tesis de grado). Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Butman, J. (2001). La Cognición Social y la Corteza Cerebral. *Revista Neurológica Argentina*, 26, 117-122.
- Caballo, V. (1986). Asertividad: Definiciones y Dimensiones. *Estudios de Psicología*, 13, 52-62.
- Caballo, V. (1993). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: SIGLO XXI.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2001). *Psicologia das relacoes interpessoais: vivencias para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes (4ta edición). Brasil.
- Furlan, L. (2013). Eficacia de una Intervención para Disminuir la Ansiedad frente a los Exámenes en Estudiantes Universitarios Argentinos. *Revista Colombiana de Psicología*, 22 (1), 75-89.
- Gutiérrez Calvo, M. & Avero, P. (1995). Ansiedad, estrategias auxiliares y comprensión lectora: déficit de procesamiento vs. falta de confianza. *Revista Psicothema* 7, (3), 569-578.
- Mandler, G. & Sarason, S. B., (1952). A study of anxiety and learning. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47, 166-173.
- Medrano, L. (2008). Habilidades sociales académicas: su relación con el rendimiento y la ansiedad ante los exámenes. Inédito.
- Morera, J. L., & Franco, L. P. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social.
- Navas, J. (1989). Ansiedad en la toma de exámenes: algunas explicaciones cognoscitivas-conductuales. *Revista Aprendizaje y Comportamiento* 7(1), 21-41.
- Pérez, E.; Furlan, L.; Daniele, S.; Heredia, D. y Sánchez Rosas, J. (2007). Prevalencia de la Ansiedad frente a los Exámenes y sus relaciones con las estrategias de aprendizaje en alumnos de la UNC. Informe Anual de Investigación. Secyt. Inédito.
- Rosales Jiménez, J.J., Caparrós Flores, B. M., Molina Rubio, I., Alonso Delgado, S. H. (2013). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Zeidner, M. (1995). Adaptive coping with test situations: A review of the literature. *Educational Psychologist*, 30, 123-133.