

LAS HABILIDADES DE INTERACCIÓN SOCIAL, UNA NECESIDAD PARA EL DESEMPEÑO  
COMUNICATIVO EN INTERCULTURALIDAD

THE SKILLS OF SOCIAL INTERACTION, A NEED FOR COMMUNICATIVE  
PERFORMANCE IN INTERCULTURALITY

AUTORES:

M Sc. Adelaine Brito Ravelo. Investigador Agregado. Profesora Asistente

[adelaine@elacm.sld.cu](mailto:adelaine@elacm.sld.cu)

Dra. C. Edilia Perdomo González, Profesora Titular

[ediliapg@elacm.sld.cu](mailto:ediliapg@elacm.sld.cu)

Escuela Latinoamericana de Ciencias Médicas

RESUMEN

La multiculturalidad existe en la Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM), producto de la concurrencia de diferentes regiones del mundo, exige de sus docentes una comunicación eficaz para lograr mejor desempeño en la labor educativa que realizan. En contribución a esa necesidad, se diseñó un curso de superación en habilidades de interacción social para el mejoramiento del desempeño comunicativo de los docentes. La concepción y estructuración de los componentes del programa permiten reforzar las potencialidades y superar las debilidades identificadas en los docentes, consolidando el mejoramiento del desempeño comunicativo. Por tanto, constituye una oportunidad para adecuar su comportamiento y desempeño a las características y exigencias que plantea el contexto educativo actual, potenciar la labor educativa que realizan, mejorar el manejo de las relaciones interpersonales con sus alumnos, elevar la calidad del proceso docente-educativo y los niveles de profesionalidad.

PALABRAS CLAVE: desempeño comunicativo, docentes, programa.

ABSTRACT

Multiculturalism is present at the Latin American Medical School (LAMS) due to the existence of different regions of the world which demands from the professors an efficient

communication to achieve an excellent teaching performance. An interaction abilities training course to improve the communicative performance of the professors was designed to satisfy that need. The conception and structure of the syllabus allows reinforcing the potentialities and overcoming the identified weaknesses and at the same time it strengthens the communicative performance of the professors. Therefore, it is a chance to adapt their behavior and performance to the required needs of the current teaching context, to make progress in their teaching activity, to advance dealing with interpersonal relationships with students, to improve the quality of the teaching learning process and professionalism levels.

**KEYWORDS:** communicative performance, teachers. Syllabus

## INTRODUCCIÓN

Los complejos procesos de cambios y transformaciones sociales que están ocurriendo en la contemporaneidad, y sus consecuencias como la multiculturalidad, la intolerancia social, la discriminación, la violencia, la competitividad, la comunicación instantánea entre grandes distancias, entre otras, demandan recursos humanos cada vez más preparados para adaptarse a las circunstancias cambiantes del contexto, y hacer frente a tales desafíos.

“La Educación y su institución por excelencia, la escuela, es el medio idóneo para ello, pues tienen como funciones esenciales, preparar al hombre para la vida” (Añorga, 2014, p.20). Es decir, para integrarse en mejores condiciones a la sociedad y, entre otras cosas, aprender a convivir con las diferencias, propiciándole formas de comportamiento que lo aseguren.

En numerosos escenarios internacionales donde se discuten las transformaciones en la formación de los profesionales, se reconoce la necesidad “no solo de aprendizajes vinculados al conocer y saber hacer, sino también al saber vivir con otros” (Brito, 2016, p.16), para lo cual la comunicación interpersonal es una herramienta esencial.

Hoy la Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM) afronta una gran responsabilidad, formar jóvenes provenientes de diferentes regiones del mundo “como Médicos Generales, con elevada preparación científica, ética, humanista y solidaria, con un alto nivel académico, para la solución de los problemas científicos tecnológicos de la salud” (Fernández, 2010, p.1), el desarrollo sustentable de cada país y la elevación de la cultura universal en el

contexto del ejercicio médico y en general de la sociedad, que evidencian en sus comportamientos formas diversas de pensar, de sentir, de actuar y relacionarse, que indudablemente son heredadas de su formación y responden a sus contextos socioculturales. Ello complejiza el manejo y satisfacción de las relaciones interpersonales con sus alumnos y genera la necesidad de desarrollar y fortalecer ciertas habilidades y actitudes para comprender la diversidad de formas de pensamiento y modos de actuación que se manifiestan en su entorno, donde coexisten más de 88 países.

Lo anterior conduce a un necesario perfeccionamiento del desempeño comunicativo de los docentes para actuar en correspondencia con las características y exigencias del escenario educativo actual, donde el conocimiento de las características peculiares de sus estudiantes, las habilidades de interacción social y actitudes como la flexibilidad, la tolerancia, el respeto, la sensibilidad intercultural, entre otras, son necesarias para el cumplimiento de las funciones y tareas propias de los profesores guías y especialistas del Departamento de Ingreso. Formación Vocacional y Orientación Profesional (DIFVOP), orientadas a la formación integral de la personalidad de los educandos, el diálogo intercultural, la integración y la convivencia armónica, en un contexto educativo de gran diversidad cultural.

## DESARROLLO

Ante el reto de enfrentar los desafíos de la sociedad contemporánea en constante cambio, es imprescindible la superación continua, de lo que no queda exenta la preparación del docente en materia de relaciones interpersonales (Destrade, 2016), para responder adecuadamente a las exigencias en el desempeño educativo.

Sin embargo, no todos los docentes de la institución, en sus encuentros interpersonales, logran un desempeño comunicativo acorde con las exigencias del contexto educativo actual. Aún no disponen de actitudes y recursos pertinentes para atender las diferencias culturales de sus alumnos, lograr vínculos afectivos y verdaderas relaciones empáticas con ellos que faciliten la influencia educativa ni fomentar acciones en pos de las relaciones interpersonales positivas. Por otra parte, con regularidad se observan conductas inconscientes que pueden ser discriminatorias como expresiones de juicios negativos, y/o gestos, así como rigidez personal, falta de creatividad y sensibilidad ante las diferencias culturales, dificultades para

comprender sus comportamientos y reconocer los estados emocionales de los educandos (Brito, 2016, p.4).

De este modo se revela la importancia de la preparación del docente ante estas exigencias sociales, a partir de los resultados del levantamiento del problema y la experiencia de los autores con más de diez años de trabajo en la ELAM.

El desempeño comunicativo en el contexto educativo

Las concepciones pedagógicas actuales afirman que la comunicación y la educación son procesos inseparables, ya que cualquier hecho educativo requiere mediaciones comunicativas y no hay situación comunicativa que no tenga una influencia educativa (Cabrera, 2016, p.28).

En tal sentido Fernández, precisa “...educar es siempre influir en el otro”. Influencia que se logra fundamentalmente a partir de la comunicación.

El análisis a la literatura especializada permitió valorar la comunicación como recurso indispensable para la consecución de los objetivos educativos y el manejo de las relaciones interpersonales. A través de ella, se puede influir en el desarrollo de la personalidad de los estudiantes y conocer sus particularidades, por tanto, constituye un elemento importante para la práctica del docente en contextos de gran diversidad cultural, que puede definir la calidad del proceso educativo.

Desarrollar una comunicación efectiva no es algo que sucede habitualmente de forma natural. De ahí la necesaria superación de los docentes en habilidades básicas para la comunicación que le permita realizar una labor educativa apropiada.

Al respecto Paniagua (citado por Castillo, 2005) destaca que los educadores no pueden dar lo que no tienen, no pueden enseñar lo que no saben, no pueden influir en aquellos valores y actitudes que no tienen o no comparten. Por tanto, deben estar bien preparados para su rol fundamental de conductores de las generaciones del futuro, y con una actitud de superación permanentes que les permita, por diferentes vías, actualizar los conocimientos.

En el caso particular de esta investigación se asume como desempeño comunicativo, proceso pedagógico, consciente, creativo, adaptado y ajustado a las características de los sujetos sobre los que se actúa el docente en un determinado contexto sociocultural, donde se ponen en acción conocimientos, habilidades, valores y actitudes durante las situaciones comunicativas que se establecen en la ejecución de sus funciones, encaminadas a comprender la diversidad de formas de pensamiento y modos de actuación que se manifiestan en su entorno (Brito, 2016, p.28).

Diseño de un programa de superación para el desempeño comunicativo

En la elaboración y ejecución del programa se emplearon métodos teóricos y empíricos, que permitieron determinar los problemas educativos y estructurar y organizar los componentes del programa.

El programa de superación en habilidades de interacción social, está condicionado a las necesidades de aprendizaje de los sujetos involucrados, y a las particularidades y exigencias del contexto social en que se desempeñan. Se crea para satisfacer la necesidad de preparar al profesional, independientemente de su esfera de actuación, en el desarrollo o fortalecimiento de habilidades, conocimiento, actitudes y valores que permiten comprender la diversidad de formas de pensamiento y modos de actuación que pueden manifestarse en su entorno. De manera que su conocimiento facilite una acción educativa orientada a la inclusión, la integración, la convivencia armónica y las relaciones interpersonales positivas, así como la modificación de conductas y actitudes opuestas a los valores éticos que debe sustentar el desempeño de todo profesional.

El programa se sustenta en principios teóricos de la enseñanza desarrolladora: unidad entre actividad y comunicación; unidad entre lo afectivo y lo cognitivo, que se complementaron con un conjunto de criterios metodológicos, que orientaron la instrumentación y aplicación del programa, con un avance cualitativo de las habilidades en desarrollo: carácter flexible del programa; atención diferenciada a los participantes; carácter dialógico, participativo y reflexivo en la actuación de los participantes.

Se estructuró en nueve sesiones, en forma de taller, de 2 horas semanales, en modalidad semi-presencial. Se elaboró un sistema de objetivos relacionados con las acciones concretas a ejecutar y se diseñó un sistema de actividades vinculadas a su quehacer laboral, desarrolladas a través de técnicas y métodos participativos que favorecieron la relación entre los conocimientos teóricos y su aplicación práctica.

Su objetivo general es Fundamentar las alternativas de solución a los problemas profesionales identificados en su área de desempeño profesional, aplicando de manera creativa los contenidos estudiados, y mostrando una actitud crítica, humanista y solidaria.

Los objetivos específicos declarados son:

- ❖ Caracterizar las habilidades de interacción social, teniendo en cuenta las acciones inherentes que las constituyen y componentes conductuales que la complementan.
- ❖ Caracterizar las habilidades interculturales, teniendo en cuenta las actitudes y valores que propician las relaciones interpersonales positivas y la convivencia armónica entre sujetos de diferentes culturas.
- ❖ Argumentar las situaciones de interacción social que se manifiestan en su entorno, a partir de los presupuestos metodológicos que sustentan el desarrollo de las habilidades de interacción social.

Programa de actividades y distribución del tiempo

<i>Temas/Actividades</i>	<i>FOE/Horas</i>
TEMA I: Habilidades básicas de interacción social.	
1.1. Habilidades básicas para la interacción social.	C (8 h)
1.2. Inicio de la interacción. Elementos no verbales.	TI (24 h)
1.3. Mantener interacciones con otros. Escucha y elementos paralingüísticos.	Taller (2 h)
1.4. Finalizar interacciones con otros. Elementos verbales.	TOTAL: 34 h
1.5. Taller integrador.	
TEMA 2: Habilidades interculturales	C (8 h)

2.1. Habilidades interculturales. Determinantes para la adaptación o ajuste intercultural.	TI (24 h)
2.2. Características particulares de los estudiantes de las diferentes regiones del mundo presentes en el ámbito educativo (costumbres, tradiciones, valores, creencias, formas de relación...).	Taller (2 h)
2.3. Diversidad cultural. Acciones a su favor.	TOTAL (34 h)
2.4. Taller integrador.	
<i>Evaluación Final</i>	<i>2 h</i>
<b>TOTAL DE HORAS DEL CURSO</b>	<b>70 h</b>

La metodología utilizada se basa en los métodos participativos, la situación problémica, test relámpagos y el investigativo, y como medios de enseñanza, los relacionados con los nuevos avances tecnológicos de la computación y tradicionales: PowerPoint, materiales fotocopiados y en soporte digital, imágenes y la pizarra. Se alterna el trabajo cooperado en pequeños grupos y el trabajo individual.

El sistema de evaluación está constituido por evaluaciones frecuente (preguntas orales y tareas extraclase) y final (que comprende la identificación de un problema profesional, la fundamentación de alternativas de solución al mismo, aplicando los contenidos estudiados), y también se realizan cortes evaluativos al concluir cada tema.

El acto de examen final se realizará mediante la presentación y defensa de un informe escrito de 2 o 3 cuartillas donde se fundamente la solución a un problema de interacción social que se manifieste en su entorno de desempeño profesional, por equipos de 2 integrantes. El informe escrito tiene un valor de 60, la presentación oral 30, y el recorrido 10, lo que sumaría un total de 100. Las evaluaciones se otorgan teniendo en cuenta los criterios de evaluación establecidos tanto para el informe escrito como para la exposición del mismo.

La bibliografía es variada y sugerida. Se propone un folleto con el objetivo de profundizar en algunos temas (Anexo 1). Este posee como característica un enfoque personalógico y participativo a partir del diagnóstico individual y grupal de los participantes. Aporta temas para la preparación de los docentes, definiciones actualizadas sobre la temática, propuestas

de acciones participativas orientadas a las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, además de un glosario de términos vinculado a los términos objetos de análisis.

A cada sesión se le aplicó un proceso de evaluación crítica, cuyo análisis reveló criterios favorables sobre la propuesta y satisfacción con los resultados alcanzados.

En tal sentido, se precisa que la secuencia lógica del sistema de tarea propuesto y su vínculo estrecho con los métodos participativos posibilitaron el diálogo grupal, la influencia mutua, la colaboración, la reflexión y el debate, lo cual contribuyó una vía importante para desarrollar diferentes aspectos de las relaciones sociales en contextos de gran diversidad cultural, pues en ellas, además de intercambiar informaciones, ideas e intereses sobre el objeto de estudio, se compartieron sentimientos, actitudes, cualidades y valores. Aquí se destacó el vínculo inseparable entre actividad y comunicación como categorías psicológicas, que solo en su unidad permiten el desarrollo humano.

Las situaciones expuestas en las tareas, se trató que fueran cercanas a lo cotidiano del ejercicio profesional, lo cual contribuyó a que adquirieran sentido personal, motivaran la actuación y la reflexión, además, de nuevas formas de pensar y comportarse.

Otros de los criterios de satisfacción con la propuesta, se refiere a las condiciones favorables de aprendizaje y el contenido tratado, en específico, lo relacionado con las características particulares de los estudiantes: costumbres, tradiciones, formas de relación, estas sesiones fueron conducidas por un equipo de estudiantes previamente preparados, que evidenciaron desde su sentir dichos saberes, lo cual permitió satisfacer las interrogantes y preocupaciones respecto al tema y comprender la diversidad de formas de pensamiento y comportamientos que se manifiestan en el entorno.

El aporte científico está dado en el programa, que posibilita el mejoramiento del desempeño comunicativo de los docentes mediante el fortalecimiento y desarrollo de actitudes, conocimiento y habilidades básicas para la interacción social; la conceptualización del desempeño comunicativo, así como las dimensiones e indicadores que permiten su evaluación en el contexto de la Escuela Latinoamericana de Medicina. El práctico se materializa en el curso de superación que se propone, para los docentes de la ELAM, que

propicia el mejoramiento del desempeño comunicativo, en correspondencia con las exigencias del contexto donde laboran.

## CONCLUSIONES

El curso de superación responde a las necesidades de la institución y a uno de los desafíos de la Educación Superior Cubana: garantizar la formación y desarrollo máximo de los educandos y la actualización continua de sus recursos humanos para cumplir ese objetivo.

La concepción y estructuración de los componentes del programa permiten reforzar las potencialidades y superar las debilidades identificadas en los docentes, consolidando el mejoramiento del desempeño comunicativo.

Constituye una alternativa de solución a las dificultades que presentan los docentes en cuanto a la interacción social con los estudiantes y una oportunidad para mejorar su desempeño, el clima socio afectivo, elevar la calidad del proceso docente-educativo, potenciar la labor educativa que realizan, adecuar su comportamiento y desempeño a las características y exigencias que plantea el contexto educativo actual, optimizar las relaciones interpersonales con los demás e influir con su ejemplo en el desarrollo de la personalidad de los educando y comportamiento social, así como elevar los niveles de profesionalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Añorga, J. A. (2014). *La Educación Avanzada y el Mejoramiento Profesional y Humano*. *Revista Científico-Methodológica*, (58), 19-31.

Brito, A (2016). *Estrategia de superación para el mejoramiento del desempeño comunicativo de los docentes* (Material inédito). Escuela Latinoamericana de Medicina, La Habana. Cuba.

Brito, A. En: A. Torres, C. Ruiz, A.I. Cedeño, M. Casanovas, A.M. Macías, A. Brito, (2012): *La comunicación. Compendio de temas para aprender a aprender*. Editorial Ciencias Médicas. La Habana. Cuba.

Cabrera, K. (2016): *Estrategia educativa para el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de la formación técnica en enfermería*. Tesis de doctorado. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”, La Habana. Cuba.

Destrade, C. R. (2016): *Preparación del docente para la atención de las dificultades comunicativa*. Tesis de Maestría. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño, La Habana. Cuba.

Destrade, C.R. Casanovas, M., Valdés, Y., Brito, A., Macías, A.M. (2015). *Comunicación y Desarrollo Humano*. ELAM .La Habana. Cuba.

Fernández González AM. *Módulo III Comunicación y Educación* (documento digital). La Paz – Bolivia. (s/f).

Fernández, A. (2010): *La solidaridad: pilar de la formación en la Escuela Latinoamericana de Medicina*. *Panorama Cuba y Salud*.

<b>Recibido</b>	<b>12 de septiembre de 2017</b>
<b>Aprobado</b>	<b>22 de noviembre de 2017</b>