

Panorama Cuba y Salud 2014;9(3):22-30

(Recibido: 9 de junio de 2013,  
aprobado: 3 de octubre 2014 )

(Artículo Original)

## Experiencia formativa en habilidades básicas de interacción social en la Escuela Latinoamericana de Medicina

Escuela Latinoamericana de Medicina

Adelaine Brito Ravelo<sup>1</sup>, Ana Victoria Castellanos Noda<sup>2</sup>, Alina Margarita Macías Quintana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Licenciada en Sociología, Máster en Ciencias de la Educación Superior, Profesor Asistente, Escuela Latinoamericana de Medicina, Cuba. <sup>2</sup>Doctora en Ciencias, Profesora Titular, Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de La Habana, Cuba. <sup>3</sup>Licenciada en Psicopedagogía, Máster en Ciencias de la Educación Superior, Profesora Asistente, Escuela Latinoamericana de Medicina, Cuba.

### RESUMEN

**Objetivo:** Proponer un programa de entrenamiento en habilidades básicas de interacción social para los estudiantes hispanohablantes de la Escuela Latinoamericana de Medicina, acorde con sus necesidades, enfoque intercultural y sustentado en los principios teórico-metodológicos de la enseñanza desarrolladora.

**Método:** Se realizó un estudio con un enfoque mixto, por etapas. La primera, incluyó un diseño no experimental de tipo analítico-descriptivo, que privilegió la metodología cuantitativa, en la determinación del nivel de desarrollo de las habilidades básicas de interacción social que poseen los estudiantes hispanohablantes de esta Escuela, a partir del análisis estadístico de la información recopilada y su interpretación en correspondencia con los fundamentos teóricos asumidos. La segunda etapa utilizó los recursos de la investigación-acción que como estrategia metodológica a seguir permitió, en la práctica, la construcción, transformación y perfeccionamiento del sistema de acciones que conformaba la propuesta de entrenamiento en habilidades básicas de interacción social.

**Resultados:** Los resultados del diagnóstico inicial, revelaron un bajo nivel de desarrollo de las habilidades básicas de interacción social en los estudiantes, siendo las menos favorecidas la habilidad de escucha, el inicio, mantenimiento y la finalización de las conversaciones. Luego de recibir el entrenamiento se constató la elevación en el nivel de desarrollo de las habilidades.

**Conclusiones:** La concepción y estructuración de los componentes del programa permiten reforzar las fortalezas y superar las debilidades identificadas en los estudiantes, con la consolidación, el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades básicas de la interacción social.

**Palabras clave:** Habilidades de interacción social, programas de entrenamiento, enseñanza desarrolladora.

### INTRODUCCIÓN

El tema de la interacción interpersonal atrae la atención de diversos especialistas por las formas diversas y complejas manifestadas en las relaciones humanas de la sociedad actual. El hombre, desde su desarrollo histórico e individual, no puede vivir ni satisfacer sus necesidades materiales y espirituales sin comunicarse con sus semejantes y sin interactuar o entrar en relación con ellos.

La comunicación, la actividad, así como las relaciones interpersonales son producto de ellas y parte importante de la vida y constituyen un elemento trascendental para el funcionamiento y desarrollo del individuo. Esto último se condiciona por el desarrollo de todos los demás individuos con quienes se halla en comunicación directa o indirecta.

(1)

Las personas como seres sociales, se encuentran casi siempre en interacción con los demás, sin embargo, no todos

consiguen que las relaciones interpersonales y el diálogo sea natural, espontáneo y fluido, sin malos entendidos ni conflictos. De ahí la importancia concedida al desarrollo de estrategias que contribuyan a que el individuo pueda actuar de manera competente, lograr mejor desenvolvimiento social y bienestar personal, permitiéndoles acceder a una vida más plena y satisfactoria.

Las diferencias en cuanto al éxito que alcanzan los individuos en las relaciones interpersonales y en la comunicación, se deben en gran medida a ciertas cualidades de la personalidad y a determinadas actitudes y comportamientos que la limitan y se manifiestan a través de conductas inadecuadas poco habilidosas, que denotan insuficiente desarrollo de las habilidades sociales (HS). (2) Estas habilidades conllevan a que las personas no hallen modos adecuados para un desempeño social aceptable, reflejado estados de ánimos negativos, conflictos, (3) la renuncia de objetivos personales e inclusive provocan un aislamiento social.

Las HS no pueden considerarse “como un don que la naturaleza regala a aquellos que la poseen, pues en este sentido poco podríamos hacer”. (4) Ellas se adquieren y aprenden mediante la observación, la experiencia, la instrucción e interacción con las personas del entorno que rodean al individuo, así como a través de programas de entrenamiento.

En su aprendizaje, es incuestionable la importancia concedida al proceso de socialización, en el contexto familiar, escolar y de interacción con los coetáneos, en donde los individuos se apropian de los valores, las normas y habilidades de su cultura, que influyen en el desarrollo de su personalidad y comportamiento social.

Otra importante característica de las HS está dada por su condicionamiento histórico cultural, por lo que su estudio requiere como marco de referencia el medio sociocultural donde se desempeña el sujeto, teniendo en cuenta que cada país e incluso en determinadas regiones, se dan marcadas diferencias, al existir diferentes normas, reglas, criterios, costumbres, hábitos, sistemas de comunicación, idiomas e idiosincrasia, lo que contribuye a una determinada tipificación de la cultura, reflejada a través de la conducta que asume el individuo en sus interacciones sociales, manifestadas en situaciones de relación interpersonal.

En general, las HS son respuestas específicas a situaciones de relación interpersonal “que dependen del contexto donde se producen, de las personas que intervienen y de la situación en cuestión”, (5) “que implican componentes conductuales (no verbales, paralingüísticos y verbales), emocionales y cognitivos (pensamientos y sentimientos involucrados en la decodificación y codificación de las demandas interpersonales de la situación) y fisiológicos (procesos sensoriales y de regulación del control autónomo)”. (2,6) Ellas se clasifican en dos niveles fundamentales: básico y avanzado. (2,5)

Las habilidades básicas de interacción social (HBIS), el objeto de estudio en la presente investigación, están presentes en todos los ámbitos de la vida, son una exigencia social, un reclamo del mundo laboral y juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. Permiten al individuo interactuar con otros de forma eficaz, facilitando una mejor aceptación por los demás, conseguir los objetivos propuestos y la eficacia en el desempeño personal, académico, laboral y social, así como obtener importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación social. (7)

Entre estas habilidades se mencionan las habilidades conversacionales, la escucha activa y la empatía, así como los componentes conductuales (no verbales, paralingüísticos y verbales) que las complementan y constituyen un pilar importante para el médico, quien en su rol profesional se encuentra todos los días en una interacción cara a cara con sus pacientes y personas que lo rodean, con los que debe mantener relaciones interpersonales satisfactorias y eficaces. (7)

Al médico como comunicador de los servicios de salud y

agente social de cambio, se le exige, además del dominio de habilidades cognitivas y técnicas relacionadas con la materia e instrumental de la profesión, habilidades de comunicación e interacción social, que garanticen la calidad de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios que acuden a ellos, (8,9) pues la insuficiencia de estas últimas, podrían provocar intercambios poco productivos e ineficaces, con sus pacientes, familiares y compañeros de trabajo; generar efectos o consecuencias negativas en el proceso de curación (10) e incluso afectar el resto de sus competencias, teniendo en cuenta que son consideradas como un factor de la eficiencia profesional. (11)

Los estudiantes que arriban hoy a la Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM), para formarse como futuros Médicos Generales, provienen de contextos pluriculturales, multiétnicos y multilingües; en ellos se evidencia un aprendizaje social diverso, manifestado a través de su comportamiento, donde se observa gran diversidad en cuanto a necesidades de aprendizaje, alteraciones emocionales e insuficiente desarrollo de determinadas habilidades de interacción social, que en muchos responden a sus contextos socioculturales.

La caracterización psicopedagógica que se efectúa en la primera semana después de llegar los estudiantes al centro, refleja una sucesión de dificultades manifestadas a través de pruebas proyectivas y otras como parte del diagnóstico, que evidencian comportamientos que limitan el desenvolvimiento social del estudiante y pueden obstaculizar el desempeño futuro del profesional, considerando que tanto la comunicación como determinadas habilidades de interacción en el médico, se convierten en una de las armas fundamentales en su quehacer diario.

Entre las dificultades más frecuentes están las limitaciones para expresar sentimientos, deseos y opiniones; comunicarse de forma abierta; expresarse en público; establecer relaciones interpersonales; iniciar una conversación por iniciativa propia; el temor al fracaso y rechazo; el empleo de conductas pasivas o agresivas para lograr sus objetivos, consideraciones acerca de sus opiniones como no validas ni importantes para expresarlas. Asociado con estos comportamientos es frecuente encontrar ansiedad, estrés, depresión, inadaptación y aislamiento social.

Es objetivo de la ELAM, la búsqueda de alternativas de solución, en respuesta a su compromiso y encargo social en la preparación de un profesional competente, lo cual exige de la elaboración y aplicación de estrategias y situaciones de aprendizaje que lo garanticen.

Numerosos estudios sobre el tema (5,9,12,13,14,15) muestran las potencialidades que brindan los programas de entrenamiento en habilidades sociales (PEHS) para desarrollar o fortalecer el funcionamiento social eficaz de los individuos: aumentan las iniciativas de interacción efectiva y apropiada; permiten una mejor comunicación de sus necesidades y sentimientos a los demás; influyen en los niveles adecuados de adaptación familiar, social,

laboral, escolar y personal, así como un nivel de autoestima óptimo; reduce los niveles de ansiedad y estrés, mejora la calidad de participación en actividades de grupo, y sus conductas verbales y no verbales de interacción social.

Ello justifica la elección de una propuesta de solución al problema a partir del diseño y aplicación de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Básicas de Interacción Social para los estudiantes de la ELAM, acorde con sus necesidades de aprendizaje, con un enfoque intercultural, sustentado en los principios teórico-metodológicos de la enseñanza desarrolladora.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La estrategia metodológica empleada, partió de un enfoque mixto por etapas, que permitió la obtención de la información necesaria sobre el objeto de estudio y la proyección de su transformación. La investigación se realizó entre enero de 2010 y febrero 2012. Se asumió como unidad de observación al estudiante hispanohablante que cursaba las Ciencias Básicas de la Carrera de Medicina en la ELAM, cuya población fue de 301 estudiantes.

Los métodos teóricos de análisis y síntesis, inducción-deducción e histórico-lógico, recorrieron el proceso investigativo, con el objetivo de interpretar y fundamentar los resultados del estudio y la búsqueda de regularidades del objeto, unido al método de modelación teórica que posibilitó la elaboración de una propuesta metodológica, que de forma sintética permitiera resumir los principales componentes de la estrategia asumida.

La primera etapa, con un diseño no experimental de tipo analítico-descriptivo, se dirigió a determinar la tendencia general de desarrollo de las HBIS de los estudiantes, sus fortalezas y debilidades e identificar las necesidades de aprendizaje en correspondencia con el nivel de desarrollo de las habilidades y exigencias de la profesión, como referente necesario para la elaboración del programa.

En esta etapa, la técnica fundamental para la recolección de datos fue el cuestionario, diseñado a partir de los referentes teóricos relacionados con la evaluación de las HS, las características de la muestra y el contexto de aplicación; estructurado por dos preguntas y 61 ítems de afirmaciones, agrupadas en seis temáticas que exponían respuestas conductuales y emocionales ante situaciones de interacción social. La forma de respuesta fue de elección simple; abarcó ocho dimensiones de las HBIS, con sus indicadores respectivos, entre 3 y 9 por habilidad:

- **Empatía:** Comprensión y respeto hacia los demás; preocupación e interés por los problemas del otro; escucha activa.
- **Escucha:** Observación atenta y racional de la información; percepción de la intención y estados de ánimos del interlocutor; mostrar señales de escucha; verificar la comprensión del mensaje; retroalimentar.
- **Iniciar conversaciones:** anticipar y precisar el objetivo de la conversación; selección del momento oportuno;

propiciar un ambiente placentero; combinación de preguntas abiertas y cerradas.

- **Mantener conversaciones:** mantener el ambiente placentero; formular preguntas abiertas; cambiar de tema cuando el anterior se agotaba; regular el protagonismo durante la conversación; realizar una escucha activa; respetar los turnos de palabras para no interrumpir al interlocutor.

- **Finalizar conversaciones:** Acomodamiento del clima a partir de señales o información que orientara al otro la finalidad de la interacción; manifestación de los estados de ánimos que provocaba el intercambio; estimulación a otro encuentro, si la situación lo requiera.

- **Elementos no verbales:** Gestos no excesivos y armónicos con el contenido verbal; postura corporal erecta, pero relajada (pie) e inclinada hacia el interlocutor (sentado); contacto visual frecuente; contacto físico no exagerado y en armonía con el contenido verbal; expresiones faciales acorde con la información verbal; orientación corporal acorde con las intenciones; distancia interpersonal según el nivel de afectividad, intimidad y confianza; apariencia personal pulcra.

- **Elementos paralingüísticos:** volumen moderado con variaciones no exageradas; entonación variada; fluidez del habla, sin interrupciones o repeticiones innecesarias; tiempo de habla equitativo.

- **Elementos verbales:** formalidad; lenguaje amplio, coherente, preciso, culto y sencillo; argumentos que ejemplifiquen e ilustren las ideas; estilo asertivo.

Para la aplicación del cuestionario, se seleccionó una muestra inicial de 150 educandos, procedentes de 17 países hispanohablantes, de ambos sexos y edades comprendidas entre 17 y 26 años, que cursaban las Ciencias Básicas de la Carrera de Medicina. De ellos, se excluyeron 11, seis no aceptaron participar y cinco no contestaron la totalidad de los ítems. La muestra se conformó por 139 estudiantes, seleccionada mediante el muestreo probabilístico sistemático.

Se utilizaron, además, otras técnicas complementarias. Se hizo una escala para la evaluación del nivel de desarrollo de las HBIS: Dirigido a que el estudiante obtuviera una retroalimentación inmediata del nivel de desarrollo, a partir de las respuestas al cuestionario, de acuerdo con los tres niveles de evaluación descritos a continuación:

**Alto:** Cuando tuvo de 0-1 ítem evaluado de mal o regular por habilidad.

**Medio:** Cuando tuvo de 2-3 ítems evaluados de mal o regular por habilidad.

**Bajo:** Cuando tuvo cuatro o más ítems evaluados de mal o regular por habilidad.

**Entrevista semiestructurada:** Se dirigió a profundizar en la información de interés a través de una guía de cinco preguntas abiertas, vinculadas con las autoverbalizaciones negativas, cambio de tema, estilo asertivo, percepción de la intención y estados de ánimos del interlocutor, entre otros.

**La observación:** Se dirigió a evaluar la conducta manifiesta de los individuos, durante todo el proceso investigativo, a partir de una guía de observación que reflejó los aspectos esenciales a observar en cada habilidad: expresiones faciales, gestos, apariencia personal, contacto visual, postura corporal, entonación y volumen de la voz, fluidez y velocidad del habla; comportamiento formal; calidad de la expresión oral.

**Análisis de documentos:** El análisis del modelo profesional, el plan de estudio y los objetivos de salida del Médico General Integral (MGI), identificó las habilidades esenciales a incorporar en la investigación y las necesidades de aprendizaje según las exigencias de la profesión.

**Métodos estadísticos:** Dentro de los estadígrafos correspondientes a la estadística descriptiva se utilizó el análisis porcentual. La aplicación de los instrumentos se realizó de manera simultánea, aunque de acuerdo al tamaño de la muestra se utilizaron diferentes sesiones de trabajo. Se inició con la aplicación del cuestionario, seguida de la escala de autoevaluación del nivel de desarrollo de las HBIS. La observación se realizó durante la entrevista, ambas orientadas por las guías que señalan los aspectos esenciales a observar e indagar para complementar la información obtenida del cuestionario.

Los datos derivados de estos instrumentos, se sometieron a un análisis estadístico, utilizando el porcentaje como medida de resumen, lo cual permitió la descripción detallada del comportamiento de cada uno de los indicadores por habilidad, dando cuenta de las fortalezas y debilidades en las HBIS que presentaban los sujetos estudiados.

La segunda etapa de la investigación, privilegió la metodología cualitativa, mediante un análisis descriptivo de los resultados obtenidos en la aplicación del programa preliminar y su reconstrucción en el espacio de reflexión-evaluación entre los integrantes-colaboradores y la investigadora, como rasgo característico de la investigación acción, lo cual condujo a la elaboración definitiva del programa de entrenamiento en HBIS, desarrollado en tres momentos fundamentales. El primero, dirigido a la concepción y diseño del programa, donde se identificaron y definieron los principales conceptos y posiciones teórico-metodológicas desde la enseñanza desarrolladora que lo sustentan, así como la conceptualización de las habilidades e indicadores de mayor dificultad identificados en el diagnóstico de HBIS realizado en la primera etapa.

El segundo momento, se dedicó a la selección de la muestra que participaría en la aplicación del programa preliminar como integrantes-colaboradores del proceso de evaluación sistemática de las actividades ejecutadas en el entrenamiento, con el fin de optimizarlo. Para ello, se estableció un tamaño de muestra ideal de 20 estudiantes como máximo y 9 como mínimo para garantizar el desarrollo y la participación de todos en las actividades diseñadas para el fortalecimiento de las HBIS durante el entrenamiento, y su contribución al perfeccionamiento del programa. Se consideró como criterio de inclusión: formar parte de la

muestra de la primera etapa de la investigación; haber manifestado interés, motivación y disposición relacionada con la propuesta, mediante su expresión en el cuestionario o ratificación al entregarlo; ratificar su disposición con el trabajo a realizar y expresar su compromiso mediante el acta de consentimiento informado. De lo anterior se derivó que de los 20 estudiantes seleccionados mediante el muestro probabilístico aleatorio simple, que cumplían con los criterios 1 y 2 de inclusión, 12 ratificaron su disposición y expresaron su compromiso en el acta de consentimiento informado, lo cual se asumió como la muestra de la segunda etapa.

Teniendo en cuenta que la estrategia metodológica empleada en esta segunda etapa asume algunos de los recursos de la investigación acción, la muestra estuvo representada por un grupo de estudiantes que compartían determinadas necesidades, problemas o centros de interés, su intención no era establecer generalizaciones, si no lograr transformaciones en un grupo de personas comprometidas con el cambio y beneficiarias de los mismos; lo que constituye el objetivo esencial en la aplicación del método investigación acción y no la búsqueda de la representatividad de la muestra para su generalización a la población.

El tercer momento, se destinó a la aplicación del programa y el análisis del proceso de cambio y transformación, que se operó durante cada una de las sesiones del taller, lo cual permitió la construcción, transformación y perfeccionamiento de la propuesta de entrenamiento, derivado de los resultados de las reflexiones individuales y colectivas de los participantes en relación al cumplimiento de los objetivos, satisfacción con las actividades, así como la eficacia y pertinencia de la propuesta, valoradas en los instrumentos "Evaluación del día" y "Evaluación Post-taller"; a la vez que se operaron importantes transformaciones en cada uno de los participantes del grupo.

## RESULTADOS

Los resultados del diagnóstico inicial, correspondientes a la primera etapa, revelaron un bajo nivel de desarrollo de las HBIS. La mayoría se concentraron en los niveles inferiores; las habilidades más favorecidas, fueron la empatía, los componentes no verbales, paralingüísticos y verbales, que a pesar de sus resultados distan mucho de ser adecuadas; mientras que, las menos favorecidas fueron la habilidad de escucha, iniciar, mantener y finalizar conversaciones (tabla 1), lo cual evidenció la necesidad de considerar la inclusión de todas las habilidades evaluadas en la propuesta del programa, pues todas debían optimizarse.

A partir de los resultados del diagnóstico y los fundamentos teórico-metodológicos asumidos, se diseñó el programa de entrenamiento en su versión preliminar, el cual se sometió a un proceso de evaluación crítica y transformación, durante su aplicación.

El Programa de Entrenamiento en Habilidades Básicas de

Interacción Social (PEHBIS) adaptado a las necesidades de aprendizaje de los sujetos involucrados con déficit interaccionales, se orienta al desarrollo o fortalecimiento de habilidades que permitan a los sujetos mantener

interacciones sociales más eficaces en su ámbito real de actuación, mediante la operacionalización de un sistema de acciones que facilitaron su desarrollo.

Su enfoque intercultural centrado en las diferencias

**Tabla 1. Evaluación del nivel de desarrollo por habilidad.**

Habilidades Básicas de Interacción Social	Escala/Categoría de evaluación					
	0-1 indicador (M o R)		2-3 indicador entre (M y R)		4 o más indicador entre (M y R)	
	Alto		Medio		Bajo	
Empatía	58	42%	52	37%	29	21%
Escucha	0	0%	17	12%	122	88%
Iniciar conversaciones	12	9%	58	42%	69	50%
Mantener conversaciones	11	8%	41	29%	87	63%
Finalizar conversaciones	0	0%	47	34%	92	66%
Elementos no verbales	12	9%	80	58%	47	34%
Elementos paralingüísticos	46	33%	93	67%	0	0%
Elementos verbales	25	18%	91	65%	23	17%

Fuente: Cuestionario

socioculturales, sin obviar las similitudes contribuyó a la adaptación social, la aceptación a la diversidad y formación integral de los estudiantes, así como a las relaciones interpersonales eficaces ante situaciones multiculturales que enfrentaban en sus encuentros interpersonales, teniendo en cuenta que se insertaban en un contexto con amplia variedad de culturas.

El programa se sustentó en importantes principios teóricos de la enseñanza desarrolladora: unidad entre actividad y comunicación; unidad entre lo afectivo y lo cognitivo; carácter social del aprendizaje, 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: voluntariedad en la participación del programa; carácter flexible del programa; atención diferenciada a los participantes, carácter dialógico, participativo y reflexivo en la actuación de los estudiantes.

Se estructuró en cinco sesiones, en forma de taller y modalidad presencial. Siguió un criterio único de organización en cuanto a objetivos, contenidos, métodos, medios, sistema de ejercicios y procedimientos, donde los estudiantes realizaban la práctica sistemática de las habilidades correspondientes, demostraban los conocimientos adquiridos e hicieron converger la mayor cantidad de elementos adecuados en la realización de los ejercicios, transitando por las etapas de ejecución-

sistematización y generalización a nuevas situaciones; que modelaban las acciones y operaciones que formaban las habilidades a estudiar y que se complementaban con el trabajo independiente y la práctica en el medio natural.

Se elaboró un sistema de objetivos relacionados con las acciones concretas a ejecutar y se diseñó un sistema de actividades vinculadas con la vida cotidiana y la futura actividad profesional, desarrolladas a través de técnicas y métodos participativos que favorecieron la relación entre los conocimientos teóricos y su aplicación práctica, utilizando variados medios en correspondencia con las actividades y demás elementos del proceso.

El análisis del proceso de cambio y transformación aplicada durante las sesiones, sistematizada a partir de los instrumentos "Evaluación del día" y "Evaluación Post-taller", revelaron criterios favorables sobre la propuesta y satisfacción con los resultados alcanzados.

La totalidad de los participantes declararon el cumplimiento del objetivo general de la propuesta y de sus expectativas, refiriéndose a las cosas nuevas que aprendieron, y la satisfacción con el autoperfeccionamiento de las HBIS en la práctica, mediante las tareas concebidas, que se elevó al nivel de desarrollo superior, constatado a través de la calidad de su actuación en el ejercicio de evaluación final, durante las sesiones de trabajo y resultados de la evaluación post-taller.

Entre los cambios más significativos que apreciaron entre

sus compañeros, destacaron la confianza, la seguridad, el desenvolvimiento y eficacia al relacionarse con los demás. Las palabras que utilizaron para reflejar el significado del taller fueron: sabiduría, oportunidad, crecimiento, aprendizaje, desarrollo, perfeccionamiento, mejoría y armonía.

Revelaron la satisfacción con la propuesta del taller, destacaron lo relacionado con la metodología de enseñanza, los métodos participativos, las tareas en sentido general, el contenido, la cohesión grupal, las condiciones favorables de aprendizaje, su posición activa ante su propio desarrollo y protagonismo como colaboradores.

Los aportes y beneficios del entrenamiento, señalados por los participantes, se concentraron en la adquisición de nuevos conocimientos y la consolidación del acumulado, los resultados favorables en las relaciones interpersonales y relaciones más eficientes, el incremento del círculo de amistades y crecimiento personal.

De las reflexiones colectivas y deliberación crítica de los participantes en cada una de las sesiones del taller surgieron propuestas de modificación y perfeccionamiento de algunas de las tareas previstas, en correspondencia con sus necesidades e intereses, referidas al incremento de situaciones de interacción formal con personas adultas, profesores, instructores y directivos, donde se constató

que tienen mayor dificultad; tareas donde se brinde al emisor y al receptor por separado las orientaciones de los papeles o personajes a realizar para que el otro no lo conozca y así resulten más espontáneas, creativas y naturales; la proyección de imágenes sobre el examen físico, como medio de enseñanza para resaltar el valor de las HBIS en el ejercicio de la profesión y no como otra actividad, como se había previsto, considerando que existía reiteración para el cumplimiento de ese objetivo; modificar las condiciones de realización de la tarea que consolida lo aprendido sobre la escucha, cuya finalidad es ejecutar los contenidos y enfatizar en las invariantes funcionales de la habilidad, organizando los participantes en cuartetas y no en grupo, ya que limitó el número de intervenciones, generó ansiedades y no facilitó la ejecución reiterada de las acciones de la habilidad; y por último, mover el ejercicio de evaluación final del taller a la sesión de la tarde, con vista a una mejor consolidación de los conocimientos, utilizando la sesión de la mañana para la ejercitación de los contenidos de la sesión anterior y del resto.

Las modificaciones del programa generadas durante su aplicación, en el proceso de reflexión-evaluación compartido por la profesora y los participantes-colaboradores, condujeron al rediseño del mismo para ofertarse como curso optativo o curso de verano. (Anexo 1)

#### **Anexo1. Programa de Entrenamiento en Habilidades Básicas de Interacción Social.**

##### **Primera sesión-** Introdutoria

Tema: Habilidades básicas para la interacción social.

Objetivos: 1. Analizar algunos fundamentos sobre las HBIS, referente a la base de criterios científicos.

2. Valorar la pertinencia del programa, teniendo en cuenta el diagnóstico individual, grupal, intereses y expectativas del grupo.

3. Iniciar interacciones con otros teniendo en cuenta sus experiencias, el uso de la lógica y el sentido común.

Contenidos: HBIS. Definición, clasificación, características e importancia que tienen para el individuo.

Métodos y técnicas: Métodos expositivo, de elaboración conjunta, de discusión, en grupos pequeños y en plenaria, de situación conflicto, juegos de roles estructurado y técnica de presentación por parejas, autopresentación, expectativas, encuadre, registro de ideas y palabras claves.

Medios de enseñanza: Pizarrón, diapositivas de PowerPoint, cuestionario, imágenes y material impreso: instrumento de evaluación, programa y situación a dramatizar.

Actividades: Presentación inicial, presentación del grupo, encuadre, análisis y valoración crítica del programa, pertinencia y ajuste del programa, dramatizando un primer contacto entre personas desconocidas y cierre y evaluación.

Duración: 5 horas y 35 minutos.

##### **Segunda sesión** - Inicio de la interacción- elementos no verbales.

Título: ¿Cómo iniciar interacciones que resulten efectivas?

Tema: Inicio de la interacción. Elementos no verbales.

Objetivos: 1. Iniciar interacciones con otros teniendo en cuenta las acciones inherentes de la habilidad y los elementos no verbales.

2. Analizar algunos elementos que limitan la comunicación con individuos de otras culturas considerando determinados factores interculturales.

Contenidos: La habilidad para iniciar interacciones con otros. Sus acciones inherentes. La decodificación y codificación. Elementos no verbales. Factores interculturales y acciones a tener en cuenta en las relaciones interpersonales con individuos y grupos de otras culturas.

Métodos y técnicas: Métodos expositivos, de elaboración conjunta, discusión, en grupos pequeños y en plenaria, juegos de roles estructurado y no estructurado, escenificación y registro o lluvia de ideas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, la palabra, diapositivas, imágenes, videos, computadora, escenario, tarjetas de apoyo, guías de observación, criterios de observación, instrumento de evaluación y material impreso.

Actividades: Control de la tarea extraclase, introducción, presentación del contenido, consolidar lo aprendido, cierre de la sesión de la mañana, sistematizar lo aprendido, dramatización relámpago, demostrar lo aprendido y cierre y evaluación de la sesión.

Duración: 6 horas

##### **Tercera sesión** - Mantener interacciones con otros- elementos paralingüísticos.

Título: ¿Cómo hacer que las interacciones sean duraderas?

Tema: Mantener interacciones con otros. Escucha. Elementos paralingüísticos.

Objetivo: 1. Mantener interacciones con otros teniendo en cuenta las acciones inherentes de la habilidad, la escucha, elementos no verbales y paralingüísticos.

Contenidos: La habilidad para mantener interacciones con otros. Sus acciones inherentes. La escucha activa. Las capacidades que implica la escucha activa. Tipos de escucha. Costumbres no productivas y conductas a evitar. Acciones inherentes de la escucha activa. Elementos paralingüísticos.

Métodos y técnicas: Método Expositivo, de Situaciones, de Elaboración conjunta, de Discusión, en grupos pequeños y en plenaria, Juegos de roles estructurado y no estructurado y Lluvia o registro de ideas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, la palabra, diapositivas de Power Point, guías de observación, escenarios, tarjetas de apoyo, videos, una PC, instrumento de evaluación y material impreso.

Actividades: Control de la tarea extraclase y contenidos esenciales de la sesión anterior, Introducción, Preguntas conflicto, Presentación del contenido, Consolidar lo aprendido, Cierre de la sesión de la mañana, Sistematizar lo aprendido, Demostrar lo aprendido y Cierre y evaluación de la sesión

Duración: 6 horas

**Cuarta sesión** - Finalizar interacciones con otros- elementos verbales

Título: ¿Cómo finalizar una interacción que estimule encuentros posteriores?

Tema: Finalizar interacciones con otros. Elementos verbales.

Objetivo: 1. Finalizar interacciones con otros teniendo en cuenta las acciones inherentes de la habilidad, la escucha, los elementos no verbales, paralingüísticos y verbales.

Contenidos: La habilidad para finalizar interacciones con otros. Sus acciones inherentes. Elementos verbales. Importancia del estilo de comunicación asertiva.

Métodos y técnicas: Método expositivo, problémico, de elaboración conjunta, de discusión, en grupos pequeños y en plenaria, juego de roles estructurado y no estructurado, y lluvia de ideas o registro de ideas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, la palabra, diapositivas de Power Point, guías de observación, escenarios, tarjetas de apoyo, videos, una PC, instrumento de evaluación y material impreso.

Actividades: Control de la tarea extraclase y contenidos esenciales de la sesión anterior, Introducción, Pregunta problémica, presentación del contenido, consolidar lo aprendido, Cierre de la sesión de la mañana, sistematizar lo aprendido, demostrar lo aprendido y cierre y evaluación de la sesión

Duración: 6 horas

**Quinta sesión** - Evaluación final

Título: Demostrar lo aprendido.

Tema: Ejercicio Integrador.

Objetivo: 1. Demostrar interacciones con otros, teniendo en cuenta las habilidades conversacionales y componentes conductuales.

Métodos y técnicas: Método expositivo, de juegos de roles no estructurado, de discusión en plenaria y lluvia de ideas o registro de ideas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, escenario, material impreso, la palabra, boletas con la situación a dramatizar, instrumento de evaluación y diploma.

Actividades: Control de la tarea extraclase y contenidos esenciales de la sesión anterior, demostrar lo aprendido, cierre de la sesión de la mañana, ejercicio de evaluación final, cierre y evaluación de la sesión, evaluación Post-Taller, reconocimiento y despedida.

Duración: 6 horas.

El análisis crítico valorativo de la instrumentación y aplicación del programa, permiten mostrar la coherencia teórico- metodológica lograda en el proceso investigativo, en tanto los principios declarados y asumidos orientan la ejecución de este trabajo, que posibilita enriquecer y perfeccionar la práctica y a su vez aportar nuevos conocimientos científicos.

## DISCUSIÓN

En este estudio, a diferencia de otros (2,16) se agrupó bajo la categoría HBIS, las habilidades conversacionales, la escucha activa y la empatía, así como los componentes conductuales (no verbales, paralingüísticos y verbales) que las complementan, en correspondencia con las exigencias del profesional y contexto social donde se desenvuelven los participantes que cursan la carrera de Medicina en una amplia variedad de culturas, enfrentamientos diarios a situaciones multiculturales en sus encuentros interpersonales, y a un proceso de enseñanza-aprendizaje ubicado en un marco interactivo, demandante de determinadas habilidades para dialogar, opinar, escuchar, comprender, interactuar en equipo y realizar exposiciones orales.

Los resultados evidenciaron el insuficiente desarrollo en HBIS que poseían los estudiantes hispanohablantes de Ciencias Básicas de la ELAM, aunque en muchos respondían

a sus contextos socioculturales, no se ajustaban a las exigencias del profesional de la salud, ni al contexto donde se insertaban.

Algunos autores señalan que estas deficiencias atentan contra el éxito profesional. (11,17,18) En el ámbito de la salud, son muchos los problemas originados cuando no se logran relaciones interpersonales satisfactorias y una comunicación eficaz con los pacientes, donde se identifica la recuperación tardía y restablecimiento de su nivel de salud, retraso en la búsqueda del tratamiento, el olvido de las instrucciones, la poca adhesión al tratamiento y agravamiento de la enfermedad. (9,14)

La elaboración del programa se diferencia de otras experiencias verificadas en este campo,(9,14) en las que predomina el enfoque conductual, orientado a la ampliación de conductas adaptativas del sujeto mediante un conjunto de técnicas conductuales, donde el individuo aprende, imitando al modelo, al transitar por las etapas

de atención, retención y reproducción de las conductas observadas. A diferencia de ello, la propuesta de este trabajo se caracterizó por la flexibilidad y la objetividad desde el diseño de las tareas, que tuvieron en cuenta la diversidad de las dificultades que presentaban los estudiantes involucrados y la asimilación progresiva de habilidades profesionales y modos de actuación, que posibilitó adecuar las actividades a las necesidades e intereses de los participantes. Ello permitió erradicar las insuficiencias detectadas y perfeccionar la propuesta durante su ejecución.

La secuencia lógica del sistema de tareas propuesto y su vínculo estrecho con los métodos participativos posibilitó las interacciones entre los participantes, el diálogo grupal, la influencia mutua, la colaboración, la reflexión y el debate, lo cual constituyó una vía importante para desarrollar diferentes aspectos de las relaciones sociales, pues en ellas, además de intercambiar informaciones, ideas e intereses sobre el objeto de estudio, se compartieron sentimientos, actitudes y valores. Aquí se destacó el vínculo inseparable entre actividad y comunicación como categorías psicológicas, que solo en su unidad permiten el desarrollo humano.

A partir de la instrumentación de las tareas, se tuvo en cuenta el nivel actual de desarrollo de las HBIS alcanzadas por los participantes como elemento inicial para desarrollar sus potencialidades mediante la puesta en práctica de acciones que lo facilitaran.

De este modo, se previó que las tareas facilitaran la modelación de las habilidades, de manera gradual y con un nivel ascendente de complejidad, enfatizando en sus invariantes funcionales y conductas que la favorecen mediante el trabajo en grupo, de modo que se crearan las bases de manera progresiva para demostrar interacciones eficaces con otros y además, pudieran apropiarse de los nuevos conocimientos y alcanzar nuevas metas con la cooperación de los demás, lo cual garantizó un aprendizaje cualitativamente superior.

Las situaciones expuestas en las tareas abordaron diferentes ámbitos de actuación, se trató que fueran cercanas a la vida cotidiana y al ejercicio profesional, para aprovechar las potencialidades formativas y educativas del proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual contribuyó a que adquirieran sentido personal, motivaran la actuación

y la reflexión, además, de nuevas formas de pensar y comportarse.

El trabajo en grupo, permitió la reflexión, la influencia mutua, la colaboración y el logro de metas superiores con la ayuda de los demás y elevó el nivel de responsabilidad de los participantes por dar su aporte a la solución de las tareas grupales, donde el éxito de cada uno era una condición para el de los demás.

La evaluación y control sistemático tuvo la función de retroalimentación al culminar cada actividad, sesión de trabajo y al finalizar el taller, para constatar las expectativas y el cumplimiento de los objetivos previstos y por otra parte, el desempeño de los participantes permitió establecer pautas de trabajo, la corrección de los errores en el proceso de asimilación del conocimiento mediante la retroalimentación de los participantes, de la coordinadora y las autoevaluaciones.

En esta dirección se destacaron como importantes contribuciones teórico-metodológicas de la experiencia formativa desarrollada: la concepción del programa, la validez teórica de los fundamentos asumidos, corroborados y enriquecidos desde la práctica investigativa y su pertinencia social.

## CONCLUSIONES

Los principios teórico-metodológicos asumidos posibilitan la sustentación y orientación de la construcción y el diseño de la propuesta, desde la lógica de su análisis e instrumentación, constituyendo la investigación acción una alternativa metodológica pertinente para la evaluación y el perfeccionamiento del programa desde la voz de los propios beneficiarios. La concepción y estructuración de los componentes del proceso de enseñanza aprendizaje permiten reforzar las fortalezas y superar las debilidades identificadas en los estudiantes, consolidando el fortalecimiento y desarrollo de las HBIS; que conduce a la elaboración del programa de entrenamiento en HBIS para los estudiantes de la ELAM, con un enfoque intercultural acorde con sus necesidades e intereses, sustentado en los principios teóricos-metodológicos de la enseñanza desarrolladora, que fortalece las habilidades necesarias para su desenvolvimiento en la carrera y quehacer profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castellanos AV y D. Molina. *La comunicación educativa ¿princesa o cenicienta?*, Revista Congreso Universidad, ISBN 978-959-16-1455-1; 2013.
2. Caballo VE. *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. 7ma ed. Impreso en España; 2007.
3. Rodríguez RJ. *Expresión de las habilidades sociales en estudiantes universitarios becarios pertenecientes a la Residencia Estudiantil "Lázaro Cuevas" de la Universidad de La Habana*. [tesis]. Facultad de Psicología; 2008.
4. Monjas Casares MI, González BP. "Las habilidades sociales en el currículo" Convocatoria de Ayudas a la Investigación Educativa para 1995 del Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE). Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE.) [Internet]; 1998 [citado 4 Oct 2012]. Disponible en: <http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Bibliinter/HABILIDADES.pdf>
5. Gallego OM. *Descripción de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una Institución de Educación Superior*. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología [Internet]. 2008 [citado 12 Dic 2009]; (1): 71-61. Disponible en

<http://www.iberamericana.edu.co/app/Docs/PSIN1V1ART6.pdf>

6. Roca E. *Libro como mejorar tus habilidades sociales*. Web del Colegio Oficial de Psicólogos. Comunidad Valenciana [Internet]; 2007 [citado 14 Sept 2011]. Disponible en: <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/pagina3.htm>
7. Brito A. *Programa de entrenamiento en habilidades básicas de interacción social para estudiantes de la ELAM* [tesis]. CEPES: Universidad de La Habana; 2013.
8. *Plan de Estudios Perfeccionado Carrera de Medicina*. Centros de Educación Médica Superior, Cuba; 2012.
9. Pades A. *Habilidades Sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención* [tesis]. Departamento de psicología. Universidad de LESILLES BALERAS; 2003.
10. León JM, Jiménez C. *La formación del profesional de la salud en habilidades sociales para la relación con los usuarios y el trabajo en equipo* [Internet]; 1998 [citado 9 Mar 2010]. Disponible en: <http://ocwus.us.es/ocwus/psicologia-social/psicologia-social-de-la-salud-asesoramiento-para-profesionales-de-la-salud/Temas/Tema3.pdf>.
11. Soto Y, Padilla MD, Solano D. *La importancia de desarrollar la competencia comunicativa en los profesionales de la salud*. Facultad de Ciencias Médicas. Cienfuegos 2011. Disponible en <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4078/2/La-importancia-de-desarrollar-la-competencia-comunicativa-en-los-profesionales-de-la-salud>. [Publicado febrero 24 de 2012].
12. Baro Pérez, BM. *Entrenamiento en Habilidades Sociales y Déficits de Asertividad*. Facultad de Psicología de Sevilla, s/f. [Internet]. Disponible en [http://www.robertexto.com/archivo2/modificacion\\_conducta\\_g.htm](http://www.robertexto.com/archivo2/modificacion_conducta_g.htm). [Consulta: julio 2009].
13. Yagosesky R. *Comunicación asertiva*. [Internet]. Disponible en <http://www.laexcelencia.com/htm/articulos/comunicacionyrelaciones/comunicasertiva.htm>. [Consulta: agosto 2009].
14. Marín M, León JM. *Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería*. *Psicothema Universidad de Sevilla* [Internet]; 2000 [9 Mar 2010]; 13 (2): 251- 247.
15. Caballo C, Verdugo MA, Delgado J. *Un programa de entrenamiento en habilidades sociales para alumnos con deficiencia visual*. Universidad de Salamanca; 1996.
16. Marsellach G. *Comunicación y habilidades sociales* [Internet]; [citado 23 Dic 2009]. Disponible en: <http://ugt-aena.galeon.com/comunicacion.html>
17. Dios JA, Jiménez ME. *La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial* [Internet]. *MEDISAN*; 2009, 13(1) [citado 5 Nov 2010]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13\\_1\\_09/san10109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san10109.htm).
18. Codina A. *Saber escuchar: una herramienta gerencial* [Internet]. [citado 2 Dic 2009]. Disponible en: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=642>

## SUMMARY

### Formation experience in the basic abilities of social interacting at the Latin American School of Medicine (LASM)

**Objective:** To propose a training program in the basic abilities of social interacting for Spanish-speaking students at LASM, according to their needs and intercultural approaches, and sustained on the methodological principles of developmental teaching.

**Method:** A study based on a mixed approach was done at different stages. The first one included an analytic descriptive non experimental design which privileged the quantitative methodology when determining the level of development of the basic abilities on social interacting the Spanish-speaking students at LASM have, based on the statistic analysis of the information obtained and its interpretation in correspondence with the theoretical basic assumed. The second stage used the investigation-action resources which, as a methodological strategy, permitted the construction, transformation and perfection of the system of actions that conformed the proposal of training on the basic abilities of social interaction.

**Results:** The results of the initial diagnosis showed a low level in the development of the basic abilities of social interaction among students, being the most affected ones the ability of listening and the beginning, maintenance and reading of conversations. After being trained, we could verify a rising in the level of the development of abilities.

**Conclusions:** The conceiving and structuring of the components of the program, permit to reinforce the strongholds and to surpass the weaknesses identified in the students thorough the consolidation, reinforcement and development of the basic abilities of social interaction.

**Key words:** social interaction abilities, training programs, developmental teaching.

**Dirección para la correspondencia:** MSc. Adelaine Brito Ravelo, Carretera Panamericana, km 3 ½ Santa Fe, Playa, La Habana, Cuba. CP 19148 .

**Correo electrónico:** adelaine@elacm.sld.cu