

LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS CUADROS DE LA UNIVERSIDAD CONTEMPORÁNEA

COMMUNICATION SKILLS IN CONTEMPORARY UNIVERSITY STAFF

Lic. Bárbara Mercedes Santana Delgado, Universidad de Matanzas

barbara.santana@umcc.cu

Resumen

La comunicación ha estado presente en todas las etapas del desarrollo social y ha sido siempre de interés para la filosofía, de ahí parte su relación como un todo con todas las ciencias del saber. En estas últimas décadas cada vez son más las personas que sobrepasan las barreras comunicativas establecidas, ya sea por idiomas, dialectos, religiones y otras condiciones. Su perfeccionamiento constituye un reto para las sociedades modernas, al considerarse como uno de los logros más importantes de la humanidad. De manera especial, los que cumplen funciones directivas en las instituciones de Educación superior, necesitan el desarrollo de estilos y habilidades apropiadas para lograr un nivel de comunicación que minimice las barreras que lo obstaculizan. El objetivo de esta monografía es profundizar en el conocimiento sobre habilidades comunicativas en los cuadros de dirección de la universidad contemporánea.

Palabras claves: *comunicación, habilidades comunicativas*

Summary

Communication has been present in all stages of social development and has always been of interest to philosophy, hence its relationship as a whole with all the sciences of knowledge. In recent decades, more and more people are overcoming established communication barriers, whether due to languages, dialects, religions and other conditions. Its improvement constitutes a challenge for modern societies, as it is considered one of the most important achievements of humanity. In a special way, those who fulfill managerial functions in Higher Education institutions need the development of appropriate styles and skills to achieve a level of communication that minimizes the

barriers that hinder it. The objective of this monograph is to deepen the knowledge about communication skills in the management teams of contemporary universities.

Keywords: *communication, communication skills*

El ser humano es un ente social y naturalmente cultural. La mayor característica de sus capacidades está signada por el lenguaje, lo que posibilita el diálogo e impulsa la educación al comunicar los conocimientos y saberes socioculturales que relacionan variables sociales, económicas, políticas y culturales. Según Freire, P. “La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados” (2001, p. 77). es definida muy acertadamente por Ojalvo, V. y colectivo de autores como “un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre” (2005, p. 107).

Las primeras manifestaciones de comunicación se hallaron en las cuevas, con las representaciones pictográficas y petroglifos, relacionados con la magia, la religión y el arte primitivo. La escritura aparece por la necesidad de conservar la información.

Fernández, Y. (2020), afirma que la comunicación es tan antigua como el lenguaje. La comunicación oral constituyó durante siglos la única vía para transmitir ideas, opiniones con un tema específico y permitió perpetuar muchas tradiciones antes de que existiera alguna forma de escritura. De acuerdo al nivel de evolución económico y social alcanzado por el hombre en distintas épocas y países, se fueron utilizando variadas formas de comunicación que permitieron enviar mensajes a través del espacio y el tiempo y servir en otros casos como recursos fono-técnicos.

Desde tiempos remotos una de las primeras vías de comunicación fue el tambor, con el objetivo de enviar señales, así como las columnas de humo, que sirvieron para su protección. En cuanto avanzó el tiempo se desarrollaron las culturas, el hombre fomentó nuevas vías para la comunicación y desarrolló nuevas habilidades: codificadoras (saber hablar y saber escribir), decodificadoras (saber leer y saber escuchar), la reflexión o pensamiento (saber comprender) y las habilidades escritas (vocabulario adecuado y ortografía).

Los primeros 1.500 años de la escritura constituyen un claro ejemplo de la relación que existe entre los usos sociales de la escritura y el desarrollo de habilidades cognitivas determinadas. La comunicación ha estado presente en todas las etapas del desarrollo social y ha sido siempre de interés para la filosofía, de ahí parte su relación como un todo con todas las ciencias del saber. En estas últimas décadas del siglo XX e inicios del XXI, cada vez son más las personas que sobrepasan las barreras comunicativas establecidas, ya sea por idiomas, dialectos, religiones y otras condiciones. Constituye un reto para las sociedades modernas y está considerada como uno de los logros más importantes de la humanidad; se transforma en un problema si no se es capaz de brindarle atención a sus generalidades y su estudio y buscar soluciones para lograr un mejor vínculo comunicativo entre los seres humanos.

Las posibilidades comunicativas y la perdurabilidad de la información se amplían al crear múltiples herramientas e instrumentos (imprenta, correo postal, entre otras), que con el descubrimiento de la electricidad y posteriormente de la electrónica, se fueron perfeccionando hasta llegar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que hasta hoy se conocen: el telégrafo, fonógrafo, teléfono, la radio, la televisión, el correo electrónico, el fax, Internet, entre otras (Báez, M. 2006; Bello, M. 2007).

La comunicación ocupa un lugar importante en todas las actividades humanas, de manera particular en la labor de quienes desempeñan tareas de dirección. De las habilidades comunicativas de los jefes, del su estilo que emplea para el trabajo con las masas depende en gran medida el éxito en el cumplimiento de las tareas. Los cuadros, denominadas así las personas que ocupan cargos, que dirigen y responden por una actividad social determinada, juegan roles de gran valor en las instituciones laborales y educacionales, especialmente en las universidades.

En Cuba, a partir de los años 90 del siglo XX, se le brinda una esmerada atención, preparación y seguimiento al cumplimiento de la política de los cuadros y sus reservas en todas las esferas de la sociedad. Rige su actuación y conducta una política libre y consciente en el desempeño del cargo, en su desarrollo profesional y en la vida personal, acorde a los principios contenidos en el Código de ética de los cuadros del estado cubano (1996). La comunicación a través de la historia, alcanza en las primeras décadas del siglo XXI, niveles altos de desarrollo.

La comunicación educativa en entornos virtuales surge a partir de la propia esencia del proceso pedagógico y su éxito está determinado por la relación entre los participantes (profesor-estudiante, estudiante-estudiante, tutor-estudiante, profesor-tutor y sus pares), pues todo proceso educativo es un proceso comunicativo, en el que se debe garantizar la fluidez y la adecuada interacción para el logro de los objetivos planteados en el proceso de transmisión y adquisición de los contenidos y/o de la misión de un cuadro. El perfeccionamiento del desarrollo de las habilidades comunicativas en los profesionales de las instituciones de la Universidad Contemporánea ocupa un lugar destacado en la actividad investigativa.

Las habilidades comunicativas son definidas por Rodríguez de Andrade (citado por Fernández, C., 1997) como

“un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”

Por su parte, la Enciclopedia Colaborativa en la Red Cubana (ECURED) (<https://www.ecured.cu>) afirma, que las Habilidades o Competencias Comunicativas se entienden como un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje, las que debe poseer todo cuadro de una institución universitaria.

Las instituciones universitarias, como organizaciones de avanzada en la sociedad, asumen con disciplina la planificación consciente de la comunicación, con el fin de mejorar las relaciones con sus diversos públicos. En esta dirección, Trelles (2001) afirma que las universidades, como instituciones, requieren de la comunicación para materializar los procesos que constituyen su razón de ser. También sucede que la sociedad cubana, exige a la Universidad que esté abierta a la realidad histórica de su tiempo, inmersa en sus problemas para conocerlos, criticarlos y ayudar a resolverlos. Las estructuras universitarias deben adecuarse a los nuevos tiempos, en los que la comunicación tiene un protagonismo esencial; es un medio, una herramienta que sirve para lograr un fin, es un

proceso que se pone en función del mejor desempeño de los procesos restantes. En esto consiste su carácter transversal, pues está presente en todos los procesos funcionales que se llevan a cabo en una institución (Trelles, 2001), entre ellos, los de dirección.

La comunicación de los cuadros con las masas, constituye un pilar importante de la sostenibilidad de la Revolución. Tal es así, que, en la Metodología de evaluación del desempeño de los cuadros, aprobada por el MES en noviembre del año 2022, se incluye la capacidad para comunicarse con los subordinados, de formar equipo de trabajo para la búsqueda de solución a los problemas, para orientar con claridad las tareas y crear un ambiente de optimismo (MES, 2022).

La Política de Cuadros del Partido Comunista de Cuba deberá asegurar la cantera de los dirigentes del mañana, en estrecha unión con las masas, con capacidad de movilizar, dialogar, argumentar y ser resolutivos, elevar la sensibilidad política y humana, la responsabilidad, disciplina, exigencia y control, haciendo uso de la dirección colectiva como único modo de encontrar las mejores soluciones a los problemas. La sociedad y sus instituciones necesitan cuadros con una profunda preparación ética y profesional, que se distingan por cualidades como la inquietud revolucionaria, la sensibilidad por los problemas del pueblo, la disposición para la entrega y la capacidad de enfrentar la adversidad con creatividad que inspire y motive la innovación (PCC, 2021). Se aprecia que la capacidad para comunicarse y convencer, es refrendada en los documentos rectores del país.

La comunicación cumple funciones valiosas y estilos; en esta sistematización teórica, se reconoce el valor de las tres funciones fundamentales de la comunicación: informativa, afectiva y reguladora. Según Ojalvo, V. (1995), las funciones de la comunicación, que lo son también de la comunicación educativa, son favorecidas por las potencialidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al considerarla como mediadoras en el proceso.

La función informativa: permite transmitir y recibir información a través de la palabra y el lenguaje escrito, es favorecida por las TIC (radio, TV, vídeo, computadora, red de redes, teléfonos celulares, relojes inteligentes).

La función afectivo-valorativa: permite crear lazos afectivos con los otros, lo que condiciona el surgimiento de simpatía, aceptación, apatía, rechazo y otros vínculos afectivos según las experiencias compartidas, independientemente de: a) no haber conocido a las personas de forma

presencial; b) no estar en el mismo espacio, ni tiempo; c) se empleen varios canales de comunicación (texto, sonido, imagen y sus relaciones).

La función reguladora: permite el intercambio de acciones, la interacción y la influencia que se ejerce sobre los otros en la organización de la actividad conjunta (colaborativa).

Los estilos, según afirma González, F. (2004) son la forma en que la persona se orienta al organizar, dirigir y participar en la comunicación con los demás, a su vez refiere que los estilos son diferentes y peculiares en cada interlocutor; se mueven en la dimensión extroversión – introversión, de forma más abierta, donde el sujeto se expresa tanto en el elemento informativo como en la comunicación de sus vivencias, puntos de vista sin reservas, hasta las formas que caracterizan al sujeto introvertido que difícilmente expresa lo que siente, no se abre ante su interlocutor.

Los estilos se caracterizan por la rigidez o flexibilidad, la dominancia, dependencia y comprensión mutua, algunos tienden a hacer valer sus opiniones sobre la de los demás, estilo en que se ve la dominancia; ejemplo: personas que son capaces de entender al otro, se ponen en su lugar y a la vez hacen que se comprenda su posición. En este estilo resalta la comprensión mutua.

Las personas muy rígidas incapaces de modificar sus puntos de vista, de dejarse influir durante la comunicación por otros puntos de vistas y reflexiones, deben desarrollar habilidades comunicativas que lo favorezcan.

De acuerdo con la OMS, son diez las habilidades más importantes para la vida, que constituyen también, habilidades para una buena comunicación., siendo las cuatro primeras habilidades sociales, de la 5 a las 8 habilidades cognitivas y las últimas dos para el control de las emociones, las que deben caracterizar a los cuadros de la Universidad contemporánea.

El autoconocimiento como su nombre sugiere, es el conocimiento de una persona sobre sí, implica reconocer los valores propios, el carácter, la personalidad, las fortalezas, debilidades, gustos y aspectos con los que no se identifica el hablante. Tener desarrollada esta habilidad permite reconocer con facilidad cuales son los aspectos que se deben mejorar, permitiendo progresar como personas.

Su importancia radica en la necesidad de, antes de poder tratar a los demás conocerse a sí mismo; identificar las características de la propia actuación para poder ver en qué medida se está al nivel de lo que la sociedad exige y, por lo tanto, si es más o menos urgente un cambio. Ese

autoconocimiento, permite la motivación en la vida, saber qué se necesita para materializar los sueños y lograr mayor bienestar.

La empatía, como habilidad, se define como la capacidad de imaginar cómo son las emociones y vivencias de otras personas, incluso en aquellas situaciones, con las que no se está familiarizado.

Esta habilidad en los cuadros, es fundamental, para poder comprender cómo son las demás personas, aceptarlas tal como son, incluso si son muy diferentes entre sí, y, así, establecer interacciones sociales basadas en el respeto mutuo y la comprensión.

La comunicación asertiva es la capacidad de expresarse de forma apropiada, socialmente adecuada, pero sin esconder aquello que realmente se piensa y se quiere decir. Implica tanto habilidades verbales como no verbales, se deben tener en cuenta las particularidades del contexto cultural a la hora de comunicarse con los demás.

Tener bien desarrollada esta habilidad posibilita alcanzar los objetivos personales de una forma socialmente aceptable, que no dañe a los demás. Es muy importante cuidar la forma en cómo se dicen las cosas, sin molestar al interlocutor, expresándose de forma clara y precisa.

Esta habilidad permite pedir consejo o ayuda en momentos de necesidad, algo que no muchas veces es fácil. Además, no solamente implica pedir a los demás, sino también preguntarles si están bien, escucharlos activamente para saber cuáles son sus sueños y sus emociones y así tratar de ayudarles en la medida de lo posible. Para un cuadro, esta habilidad es primordial.

La habilidad de las relaciones interpersonales es una capacidad necesaria para empezar y mantener buenas relaciones. Relacionarse de forma positiva con los demás es una destreza fundamental para poder sobrevivir, cumplir los roles sociales y desarrollar con éxito la función directiva.

Esta es una habilidad fundamental para desarrollar el bienestar social y mental, no únicamente ayudando a tener buenas relaciones sociales, sino que también facilitando cuándo eliminar aquellas que sean tóxicas y no aporten nada, que pongan en peligro la salud mental.

Para poder tener una vida exitosa y plena, comunicarse de manera eficiente es necesario saber tomar buenas decisiones. A lo largo de la vida se cometen errores, pero en la mayoría de las situaciones, siempre y cuando se haya reflexionado sobre qué acción tomar, se puede sobrevivir y triunfar.

Tomar buenas decisiones implica saber escoger, comportarse de una forma proactiva, con iniciativa, decidida y ser capaces de anticiparse a problemas o necesidades. Implica ser consecuente con aquellas decisiones que se toman, evaluando previamente lo que se decide y saber cuál es el mejor camino a tomar.

Muy relacionado con el punto anterior, el manejo de problemas y conflictos se puede entender como la capacidad de resolver situaciones problemáticas de forma asertiva, pacífica y funcional.

Todos los problemas en esta vida requieren de alguna respuesta por parte del hombre, no es tan sencillo ignorarlos, los problemas no desaparecen por arte de magia.

Como habilidad, el manejo de problemas y conflictos permite afrontar la amplia gama de problemas que se dan en la vida, evitando que estas situaciones pueden cronificarse y cristalizarse en forma de daños a nivel físico, mental, emocional y psicosocial. Entre las habilidades dentro de esta habilidad estarían la capacidad de reflexionar, analizar, cambiar y mejorar cualquier situación, aprendiendo de ello y creciendo personalmente.

El pensamiento creativo es una habilidad muy importante, está directamente relacionada con el manejo de problemas. Implica plantear y tomar decisiones que se salen de lo normativo, considerando que una nueva alternativa podría dar mejores resultados que lo que ya se ha intentado previamente para un mismo problema.

Tener un pensamiento creativo implica imaginar posibles escenarios antes de aplicar una nueva forma de resolver un problema, tratando de comprender si realmente vale la pena probarlo y, en caso de que haya fallado, intentar reciclar la misma idea, pero tomando una nueva perspectiva.

El pensamiento crítico es la habilidad de analizar objetivamente la información y experiencias que ocurren en la vida. Muchas veces la información que se recibe de los familiares, amigos, la escuela y, sobre todo, los medios de comunicación están sesgadas o ha sido tergiversada de una forma que fomenta tener una opinión concreta.

El pensamiento crítico sería la capacidad de intentar ir más allá de lo que se ha dado, percibiendo hasta qué punto es cierto lo que se dice y cuánta información se ha omitido. Es necesario analizar, comparar y juzgar de forma objetiva la información que se dice para poder tener una opinión totalmente objetiva acerca de un concepto o temática social. Un cuadro debe poseer esta habilidad, para detectar sus propios errores y enmendarlos.

El manejo de las emociones y sentimientos implica reconocer el estado de ánimo propio y entender cuál es la mejor manera para modificarlo de forma funcional, lo que es un aspecto clave para la salud mental. El manejo de las emociones y sentimientos es la habilidad de aprender a sentir, expresarse emocionalmente, comprender qué es lo que se siente y cómo hacerle frente, evitando que pueda perjudicar las relaciones sociales.

Finalmente, el manejo de las tensiones y el estrés es una habilidad para la vida muy importante, directamente relacionada con la anterior, que implica saber reconocer cuándo se está estresado, aplicar técnicas de relajación y eliminación de este estrés o canalizarlo para convertirlo en algo constructivo. Además, afrontar los problemas que pueden generar las barreras comunicativas existentes.

Las barreras de la comunicación son diferentes obstáculos o dificultades que pueden presentarse durante el proceso comunicativo, que lo entorpecen. Tienen que ver con las condiciones específicas de un acto comunicativo y obstaculizan la decodificación del mensaje, su comprensión (INTERNET, consultado 1/10/23). Para Chiavenato (2014), existen las siguientes barreras:

- Barreras personales: son las interferencias que se derivan de las limitaciones, las emociones y los valores de cada persona. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son los hábitos deficientes para escuchar, las percepciones, las emociones, las motivaciones y los sentimientos. Las barreras personales pueden limitar o distorsionar la comunicación con otros.
- Barreras físicas: son las interferencias que se presentan en el entorno donde ocurre el proceso de comunicación. Algunos ejemplos son, un acontecimiento que distraiga, una puerta que se abre durante la clase, la distancia entre las personas, paredes que se interponen entre la fuente y el destinatario, los ruidos de la estática en la línea telefónica.
- Barreras semánticas: tiene lugar cuando comunicadores y receptores no saben las mismas acepciones de las palabras, por lo que el mensaje se modifica, en este caso también hay que seleccionar correctamente el contexto donde su empleen.

Estos tres tipos de barreras se pueden presentar en forma simultánea y provocar que el mensaje sea filtrado, bloqueado o distorsionado Chiavenato (2014). Otro criterio para clasificar y presentar las barreras es el presentado por Camino, G. (2019) quien considera las siguientes:

- Temor al riesgo: restringe el desarrollo personal y profesional, pues se teme a ser rechazado.
- Mecanismos de defensa: es una barrera mental, mayormente desde el subconsciente. Puede ser desde el emisor que no completa la información, incongruencias entre las ideas y lo que logra verbalizar, entre otras; también las puede manifestar el receptor, no escuchando con atención todo lo que se le dice, manifestando prejuicios, tener la intención de imponer su punto de vista.
- El filtrado: consiste en no dar la información completa, sino expresar solo la parte que se considera que se desea escuchar, lo que es muy negativo, pues omitir parte de la información, podría entorpecer la decodificación del mensaje.
- Las emociones: el estado de ánimo tanto del individuo que envía la información como el del que la recibe influye en su comprensión. Estas barreras son originadas por temor, pensamientos negativos, por no atender correctamente los mensajes y por querer imponer puntos de vista, esto da lugar a la distorsión y transformación de la información Camino, G. (2019).

La comunicación puede ser mejorada. Piqueras. C. (2015) sugiere algunos consejos para mejorar la efectividad de la comunicación:

- Nunca se debe decir que “lo vas a hacer” si no apetece hacerlo. Tampoco digas que no directamente, pues se puede cortar la sintonía con la otra parte, mejor un “Claro, lo veremos”, “lo podemos estudiar”.
- Ten el camino más o menos preparado desde el principio, no improvises, toda comunicación tiene que tener un calentamiento previo, una fase de preparación para lograr que sea asertiva. Un cuadro siempre debe planificar lo que va a transmitir a sus subordinados, buscando las palabras precisas, tener en cuenta las particularidades del receptor.
- La clave de la comprensión es la confianza y la emoción que generas en otra persona. Se deben generar sentimientos de pertenencia en los demás mientras se habla, hacer reconocimientos sinceros, ayudar a mejorar. El elogio de directivo a subordinados es invaluable.

La comunicación, como condición de la esencia humana, surge desde tiempos remotos, en las luchas por la supervivencia donde los individuos se vieron obligados a transmitir entre ellos sentimientos, emociones e hicieron uso de diversas vías para lograrlo; fue evolucionando con el paso del tiempo en que se fueron desarrollando y perfeccionando hasta lograr las que se emplean en la actualidad.

La comunicación ocupa un lugar importante en todas las actividades del desarrollo social, especialmente en quienes desempeñan las tareas de dirección, los que tienen que emplear estilos adecuados, sortear las barreras y cumplir las funciones de la comunicación, lo que permitirá ir desarrollando habilidades comunicativas como herramientas para desplegar una comunicación efectiva y una mejor comprensión en el trabajo con las masas en la Universidad contemporánea.

Referencias bibliográficas

- Alfonso, A. (2019). El desarrollo de la comunicación oral en el entrenamiento para la reserva de cuadros políticos de la Escuela Provincial del Partido de Matanzas. Tesis en opción al título académico de Master en didáctica de las humanidades. Matanzas.
- Colectivo de autores (2004). Psicología para educadores. La Habana, Pueblo y Educación ECURED, <https://www.ecured.cu>. Consultado 2 de octubre de 2023
- Fernández, Y. (2020). La comunicación de resultados científicos en la formación del profesional de la Pedagogía Psicología de la Universidad de Matanzas. Tesis en opción al Título académico de Master en didáctica de las humanidades. Matanzas.
- Hernández, Y. (2020). La orientación a la familia para la comunicación eficaz en temas de sexualidad con sus hijos (as) adolescentes. Tesis en opción al Título universitario de Licenciatura en pedagogía psicología. Matanzas.
- INTERNET (2023). Barreras de la comunicación. Concepto y cómo evitarlas. www.ecuador.unir.net Consultado 1 de octubre de 2023
- Moreno, M. (2018). Manual de comunicación para la extensión universitaria en la carrera de gestión sociocultural para el desarrollo en la Universidad de Matanzas. Tesis en opción al Título académico de Master en ciencias de la educación. Matanzas.
- PCC (2021). Ideas, conceptos y directrices, orientaciones para el trabajo con los cuadros y las organizaciones de base. Capítulo 13. La Habana
- Piqueras, C. (2015). La principal estrategia para una comunicación efectiva. <https://www.cesarpiqueras.com/la-principal-estrategia-para-una-comunicacionefectiva/>. Consultado 29 de septiembre del 2023
- Sensat, M. (2019). Estrategia de comunicación institucional en el CIGET. Tesis en opción al Título Académico de Master en administración de empresas. Matanzas
- Suárez, C. (2020). Procedimiento para la gestión de la comunicación en instituciones universitarias. Tesis en opción al Título universitario en contabilidad y finanzas. Matanzas.



Monografías 2023
Universidad de Matanzas © 2023
ISBN:



Monografías 2023
Universidad de Matanzas © 2023
ISBN: