

## Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud

### Communicative skills in the health professional training process

**María Miladis Rojas Izquierdo, Marbel Elvira González Escalona**

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Ciencias Médicas "Enrique Cabrera". La Habana, Cuba.

---

#### RESUMEN

El modelo de formación profesional de la Universidad Médica Cubana contempla las habilidades comunicativas como requerimiento esencialmente valioso para dar solución a los problemas profesionales que se presentan en situaciones comunicativas diversas. El objetivo es valorar la necesidad de desarrollo de habilidades comunicativas en los procesos formativos de la Universidad de Ciencias Médicas, sobre la base del enfoque desarrollador de la educación cubana que se promueve actualmente. El estudio histórico-lógico realizado, permitió conocer los diferentes autores y posiciones asumidas con relación a las habilidades comunicativa se identificar cómo se han ido tratando en torno a su desarrollo. La teoría histórico-cultural permitió una comprensión del desarrollo humano producto de la actividad y la comunicación, en un proceso de socialización; que, contextualizado a la educación médica, pone a relieve la incidencia directa de las habilidades comunicativas en la calidad de la atención de los servicios de salud. El análisis documental de *programas de las asignaturas, estrategias curriculares*, permitió identificar insuficiente espacio curricular para propiciar el desarrollo de tales habilidades que le den salida a las exigencias declaradas en el modelo del profesional de la salud; y estudios realizados, constatan un déficit de trabajos que de manera explícita analizan la importancia de una cultura comunicativa. Como conclusión, la necesidad de desarrollo de habilidades comunicativas en el profesional de la salud, apunta a que se realicen propuestas metodológicas científicamente fundamentadas que aseguren niveles cualitativos superiores en este sentido.

**Palabras clave:** habilidades comunicativas; procesos formativos; enfoque desarrollador de la educación cubana; actividad y comunicación.

## ABSTRACT

The professional training model of the Cuban medical university includes communication skills as an essentially valuable requirement to solve professional problems that come up in diverse communicative situations. The objective of this research is to assess the need for developing of communication skills in the training processes of the medical sciences university, based on the developmental approach of Cuban education currently promoted. This historical-logical study allowed to know the different authors and assumed stances regarding communicative skills in order to identify how their development has been addressed. The historical-cultural theory permitted understanding human development resulting from activity and communication, in a process of socialization, which, contextualized to medical education, highlights the direct effect of communication skills on the quality of health services. The document analysis of programs of study, as curricular strategies, allowed to identify insufficient curricular space to promote the development of such skills as a response to the demands declared in the health professional model; while some studies are consistent with a deficit of works that explicitly analyze the importance of communicative culture. To conclude, the need to develop communication skills in the health professional aims to make scientifically based methodological proposals that ensure higher qualitative levels in this respect.

**Keywords:** communicative skills; training processes; developmental approach in Cuba education; activity and communication.

---

## INTRODUCCIÓN

Una valoración del desarrollo histórico social del hombre, permite comprender que el mismo no puede vivir, y satisfacer sus necesidades sin relacionarse, sin comunicarse con sus semejantes, aspecto que apunta al reconocimiento de la comunicación como como necesidad vital determinante en el bienestar del individuo, y, por tanto, de su calidad de vida.

Tomándose en cuenta el carácter biosocial y humano de la medicina cubana, la comunicación, y en específico el desarrollo de habilidades comunicativas es esencialmente importantes para garantizar eficiencia en los servicios de salud. Estas se declaran en el modelo de formación profesional de la Universidad Médica Cubana, cuyo perfil amplio abarca contenidos básicos y el dominio de habilidades y competencias esenciales que se expresan en un desempeño profesional exitoso.

En el contexto socio-profesional donde realizan su actividad, se presentan cada vez con más frecuencia situaciones comunicativas que reclaman de una cultura comunicacional para influir en las conductas de salud de los individuos sanos o enfermos, la familia como grupo, y la comunidad; así como para colaborar con otros especialistas en la solución de problemas profesionales.

A punto de partida de tales exigencias, se ha venido realizando transformaciones cualitativamente superiores en los planes de formación en este sector, de modo que el profesional asuma los principales problemas que se presentan en las

---

diferentes esferas de actuación, en los tres niveles de atención médica y los diferentes centros de la estructura administrativa, asistencial, docente e investigativa del Sistema Nacional de Salud.<sup>1,2</sup> poniéndose a relieve la necesidad de desarrollo de tales habilidades.

Un punto de vista de referencia al respecto expresa: "El éxito de cualquier actividad está condicionado por la comunicación que en ella se establece, su acción incide en el clima psicológico de toda relación humana, siendo un proceso que puede afectar o favorecer la eficiencia y ajuste emocional del individuo en la actividad o en la situación en que éste se encuentre".<sup>3</sup>

Desde la perspectiva de la Educación Médica, interesantes publicaciones expresan el valor de la comunicación en la actividad profesional que se despliega en los servicios de salud: *Rivalta D* (2002), *Aguirre Raya D* (2005); *García Valdés M*, (2011), *Barbón Pérez OG* (2011), *Quesada Rodríguez M* (2013), *Tejera Concepción JF* (2015). De modo que se contemplan en los planes de estudio de carreras de Ciencias médicas estrategias curriculares multi e interdisciplinarias orientadas a consolidar en los educandos las habilidades comunicativas para la resolución de problemas profesionales.<sup>4-9</sup>

Un ejemplo del incuestionable valor de las habilidades comunicativas en la práctica médica se evidencia en la entrevista médica, la cual tiene tres objetivos fundamentales: desarrollar la relación médico paciente, obtener información biosicosocial del paciente y desplegar las acciones de salud por sus potencialidades educativas y psicoterapéuticas. Para que en la misma se cumpla estos tres objetivos el médico requiere de tales habilidades.<sup>10,11</sup>

No obstante a que, en los currículos de estudio de las carreras de las ciencias médicas se orienta trabajar con las estrategias curriculares dirigidas al desarrollo de habilidades comunicativas, la autora comparte el criterio de estudios realizados,<sup>9</sup> más la propia experiencia por más de 30 años en la educación médica, además de metodóloga de Investigación y posgrado, constata un déficit de trabajos que de manera explícita analizan el tema comunicativo y la importancia que para el futuro profesional de la salud tiene la formación de una cultura comunicativa y el desarrollo de habilidades en este sentido, tan necesarias para tratar al paciente como una unidad integral, (bio-psyco social, espiritual y cultural).

Agrega la autora, además, que si las habilidades comunicativas se trataran donde se desarrollan los procesos atencional y educativo tanto del pregrado como del postgrado, tomando en cuenta suficiente espacio curricular en este sentido, y sobre la base de un modelo comunicativo interactivo, se lograría propiciar su desarrollo. Por lo que se considera que el tratamiento de las mismas, constituye una necesidad que debe ser priorizada para fortalecer un desempeño profesional exitoso en los servicios de salud.

Todo lo expuesto, permite expresar como objetivo: Valorar la necesidad de desarrollo de habilidades comunicativas en el profesional de la salud en los procesos formativos de las carreras de las Ciencias Médicas.

## **DESARROLLO**

Para enfrentar los retos y exigencias de la medicina cubana y sus procesos formativos en los momentos actuales, constituye una necesidad fortalecer una cultura comunicativa, sustentada en la concepción desarrolladora de la educación

cubana que se ha ido conformando en los últimos años, y que parte de la profunda esencia ética y humanista de la Pedagogía nacional.

Se toma como referentes pedagógicos fundamentales, la riqueza del pensamiento educativo del ilustre maestro cubano *José Martí Pérez* (1853-1895)<sup>12</sup> y psicológicos, principios del Enfoque Histórico Cultural de *Vigotski LS* (1896-1934)<sup>13</sup> desde los cuales se reconoce el desarrollo integral de la personalidad, a partir de la unidad de lo cognitivo y lo afectivo; y de la integración entre lo "instructivo, educativo y desarrollador" en el proceso de enseñanza aprendizaje para la apropiación de nuevos y valiosos conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Martí al expresar: "La Universidad debe ser tan científica como sensible" revela claramente el carácter científico y humanista que requieren los procesos formativos universitarios y a la vez, la necesidad de asumir un modelo educativo interactivo centrado en el proceso de aprendizaje del estudiante.

Desde los principios del Enfoque Histórico Cultural, la didáctica es vista como un proceso de naturaleza social y cultural donde lo desarrollador está ligado a lo instructivo y lo educativo; y donde el desarrollo integral de la personalidad es visto como producto de su actividad y comunicación.

Contextualizado en la didáctica de las ciencias médicas, el proceso de enseñanza aprendizaje con la finalidad de desarrollar habilidades comunicativas, ha de desplegarse en los escenarios formativos sobre la base del intercambio, la interacción y la influencia mutua y ha de atender la influencia del grupo para trabajar las potencialidades y estimular nuevos estadios en el desarrollo mediante los procesos de socialización entre sus integrantes, el intercambio de opiniones, la discusión abierta y respetuosa, favorecedora de aprendizajes significativos y de desarrollo individual vinculados al proceso comunicativo.

Este enfoque sustenta la perspectiva desarrolladora de que, la enseñanza es vista como:

"...el proceso sistémico de transmisión de la cultura ..., que se organiza a partir de los niveles de desarrollo actual y potencial de los ... estudiantes, y conduce el tránsito continuo hacia niveles superiores de desarrollo, con la finalidad de formar una personalidad integral y auto determinada, capaz de transformarse y de transformar su realidad en un contexto histórico concreto" ,mientras que "Un aprendizaje desarrollador es aquel que garantiza en el individuo la apropiación activa y creadora de la cultura, propiciando el desarrollo de su auto-perfeccionamiento constante, de su autonomía y autodeterminación, en íntima conexión con los necesarios procesos de socialización compromiso y responsabilidad social".<sup>14</sup>

Al referir el término habilidad desde el punto de vista psicopedagógico se puede plantear que constituye un sistema complejo de acciones y operaciones necesarias para la regulación de la actividad, las cuales se forman y desarrollan en el mismo proceso de la actividad.

Se asume de este modo, la definición de habilidades comunicativas dada por la autora González Fernández AM (2003), la que ha abordado el estudio de la comunicación de manera profunda a partir del análisis del vínculo entre estos dos importantes conceptos: Comunicación y Educación, donde "La comunicación es un proceso de intercambio de información a través de signos mediante el cual se

comparten experiencias, conocimientos y vivencias, lográndose una influencia mutua".<sup>15</sup>

Al referirse al desarrollo de las habilidades comunicativas a partir de la propia actividad, la autora apunta acerca de la necesidad de orientar, organizar y dirigir el proceso de enseñanza aprendizaje de modo tal que se privilegie el papel activo y responsable del sujeto que aprende en cada situación comunicativa de los escenarios formativos.

En este orden de análisis, la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, Misión y visión para el Siglo XXI convocada por la UNESCO (1998),<sup>16</sup> declara la necesidad de una renovación de la enseñanza en el sentido de sus concepciones y prácticas, y que se propongan vías más efectivas que propicien nuevos conocimientos y habilidades, entre los que se destacan aquellos vinculados a los procesos comunicacionales, para la formación integral de todo profesional.

Al respecto, la DraC. *Victoria Ojalvo* (1999), investigadora del CEPES-UH, destaca la necesidad de asumir una metodología de enseñanza en la que la comunicación se organice sobre la base de la interacción entre los participantes posibilitando al alumno que se exprese libremente, que confronte de manera conjunta; en contraste de la metodología de enseñanza tradicional caracterizada por un modelo comunicativo vertical, sin posibilidades de intercambio, de diálogo entre emisor y receptor. Acciones que no permiten el desarrollo de sus habilidades comunicacionales.<sup>17</sup>

Una valoración de los planteamientos de la autora Ojalvo, acerca del modelo comunicativo vertical puntualiza acerca del producto que se obtiene, el cual es: la formación de un sujeto irreflexivo, pasivo, reproductivo y mecánico, limitado en su desarrollo profesional, que contextualizado en las ciencias médicas, este modelo, es desfavorable para garantizar eficiencia en las acciones de salud, dado que, las mismas requieren y reclaman de manera fundamental del diálogo afectivo, de la interacción, la escucha interesada y respetuosa para garantizar atención integral.

Según los criterios valorativos de *Núñez de Villavicencio F* (2001) Un individuo enfermo quizás no pueda valorar con justeza si el aspecto técnico-científico funcionó con eficiencia en la atención recibida, pero sí sabe valorar en la relación interpersonal si fue tratado como persona o no, el grado de calor humano, el respeto y la comprensión que percibió en esa relación. El autor destaca como la comunicación con el paciente adquiere no sólo un valor en el orden social, sino además un importante valor terapéutico. Aspectos que coinciden con el criterio del reconocido profesional en el campo de la salud mental, el DrC. *Ricardo González* (2006, 2009).<sup>18-19</sup>

Consecuentemente es útil precisar que, para proporcionar salud el profesional debe al establecer la comunicación:

- Crear un clima agradable en la interacción con las personas (sanas o enfermas) y sus familiares, de manera que logre confidencialidad, acompañamiento y confianza.
- Establecer contacto visual durante la interacción.
- Reconocer factores favorecedores y entorpecedores en la comunicación.
- Emplear un vocabulario acorde a las particularidades personalógicas del enfermo y familiares.

- Interpretar los gestos y expresiones del interlocutor como manifestaciones de sus intenciones y sentimientos
- Asumir una actitud empática con el enfermo y sus familiares, que se revela en la expresión de aceptación, de apoyo, así como en el nivel de conocimiento que se tiene del otro.
- Valorar adecuadamente los problemas psicosociales del enfermo y actuar adecuadamente, en consonancia con dicha valoración.
- Controlar sus emociones ante el enfermo y los familiares.

De igual modo se destaca como el uso inadecuado de la comunicación puede producir efectos nocivos derivados de la misma. Ejemplo de ello, son las Iatrogenias que por vía psicológica se producen en la relación profesional de la salud-paciente; donde las provocadas por mal uso de la información, y por violaciones éticas son las más frecuentes a escala mundial, las cuales ponen en peligro la salud de la persona,<sup>19-20</sup> aspecto que permite apreciar la influencia de la comunicación en la salud y el bienestar.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

El desarrollo de habilidades comunicativas constituye un requerimiento esencial para garantizar eficiencia en los servicios de salud. Las dificultades de desarrollo en este sentido, apuntan a la necesidad que se tome en cuenta la concepción desarrolladora de la educación que se promueve actualmente al abordarse los procesos formativos universitarios de las ciencias médicas; y sobre esa base, se realicen propuestas metodológicas científicamente fundamentadas que asegure niveles cualitativos superiores en el profesional de la salud.

## **Declaración de conflicto de intereses**

Las autoras declaran no tener conflictos de intereses.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Fernández Sacasas JA, Pernas GM. Nuevo Modelo Formativo en Ciencias Médicas. Vicerrectoría de desarrollo. ISCM H. La Habana: Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2006;15(2):149-54.
2. Fernández Sacasas JA. El principio rector de la Educación Médica cubana. Un reconocimiento a la doctrina pedagógica planteada por el profesor Fidel Ilizástigui Dupuy. Educ Med Super. 2013 [citado 15 Nov 2013];27(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
3. Pérez Viera O. Algunas reflexiones en torno a la comunicación en la formación. Revista electrónica pedagogía profesional; 2008.

4. Rivalta ND. Competencia Comunicativa en la gestión docente para la formación profesional del licenciado en enfermería. Tesis para optar por el título de Master en Comunicación social. Ciudad de La Habana; 2005.
5. Aguirre Raya D. Competencias comunicativas del profesional de enfermería Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Comunicación. Ciudad de La Habana; 2005.
6. García Valdés M. Psicología y práctica profesional de Enfermería. Editorial Ciencias Médicas. La Habana; 2011.
7. Barbón Pérez OG Estrategia interventiva de superación para el desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa en los colaboradores profesionales de la enfermería. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana: Repositorio de Tesis en Ciencias Biomédicas y de la Salud. 2011 [citado 23 Jun 2017]. Disponible en: <http://tesis.sld.cu/>.
8. Quesada Rodríguez M. Acercamiento al estudio de la comunicación educativa en una Facultad Universitaria en salud. Ciudad de La Habana: Rev. Educ Med Super. 2013 [citado 23 Jun 2017];27(4). Disponible en: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000100010&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000100010&lng=es)
9. Tejera Concepción, Juan Francisco, Cardoso Sarduy, María Antonia. Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. Revista Universidad y Sociedad. 2015;7(2):168-72. Disponible en: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000200024&lng=es&tlng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200024&lng=es&tlng=es)
10. Rodríguez Collar TL, Blanco Aspiazú MA, Parra Vigo IB. Propuesta de guía metodológica para evaluar las habilidades comunicativas en la entrevista médica. Educ Med Super [Internet]. 2012 [citado 23 Jun 2017];26(1):92-102. Disponible en: [http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000100010&lng=es](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000100010&lng=es)
11. Cintio Vitier. Martí en la Universidad. Editorial Félix Varela. 1997;8:289-98.
12. Vigotski LS. Personalidad y lenguaje. Citado en Comunicación Educativa. Ciudad de La Habana: CEPES, UH; 2000.
13. Castellanos SB, Lavigne MJ. Educación, Aprendizaje y Desarrollo. Universidad Pedagógica "Enrique José Varona". Ciudad La Habana. 2003;4(11).
14. Fernández González AM. El desarrollo de las habilidades comunicativas. En Comunicación Educativa. Ciudad de La Habana: CEPES, UH; 1999.
15. UNESCO. Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción. UNESCO. 1998 [citado 23 Jun 2017]. Disponible en: <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration-spa.htm>
16. Ojalvo V. La educación como proceso de interacción y comunicación. En Comunicación Educativa. Ciudad de La Habana: CEPES, UH; 1995.
17. Nuñez de Villavicencio F. Psicología y Salud. Ciudad de La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2001.

18. González R. Relación Equipo de salud-paciente-familia. Aspectos éticos y tácticos. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2005.
19. González R. Complejidades de la etapa contemporánea de relación médico-paciente. Terapéutica Psiquiática Integral; 2009.
20. Alarcón Ortíz R. Ministro de Educación Superior de Cuba en el Congreso Pedagogía 2015. Las Ciencias de la Educación en una Universidad integrada e innovadora. Web del MES. La Habana; 2015.

Recibido: 19 de febrero de 2018.

Aprobado: 6 de abril de 2018.

*María Miladis Rojas Izquierdo.* Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.  
Facultad de Ciencias Médicas "Enrique Cabrera". La Habana, Cuba.  
Correo electrónico: [miladys.rojas@infomed.sld.cu](mailto:miladys.rojas@infomed.sld.cu)