

Principales habilidades comunicativas a desarrollar en los estudiantes de la carrera Psicología

Main communicative skills to develop in the students of the Psychology Degree

Reinelis Nápoles Socarrás**Dailé Fernández Morciego****Yunior Rodríguez Rodríguez**

reynelis.napoles@reduc.edu.cu

daile.fernandez@reduc.edu.cu

yunior.rodriguez@reduc.edu.cu

Recibido: 12 de enero de 2019**Aceptado:** 20 de septiembre de 2019

Resumen: El objetivo del estudio fue determinar las principales habilidades comunicativas a desarrollar en los estudiantes de la carrera Psicología. El universo estuvo formado por psicólogos, másteres y doctores en ciencias vinculados a la docencia en la carrera Psicología. La muestra de 15 profesores fue seleccionada mediante un muestreo intencional puro no probabilístico a partir de criterios de inclusión y exclusión. Fueron utilizados métodos como la encuesta, la entrevista semiestructurada, la escala tipo Likert, y el método Delphi, a partir de los que se determinan las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera Psicología

Palabras claves: Comunicación; Habilidades, Habilidades comunicativas; Método Delphi

Abstract: The objective of the study was to determine the main communication skills to be developed in the students of the Psychology degree. The universe was formed by psychologists, masters and doctors in science linked to teaching in the Psychology career. The sample of 15 professors was selected by pure intentional sampling not probabilistic based on inclusion and exclusion criteria. Methods such as the survey, the semi-structured interview, the Likert scale, and the Delphi method were used, from which the main communication skills to be developed by the students of the Psychology career are determined.

Keywords: Communication; Skills, Communicative skills; Delphi method

Introducción

La comunicación ha sido estudiada desde diferentes ciencias y posiciones epistémicas. En la presente investigación se privilegian los aportes de la teoría Histórico cultural de Vygotsky y sus seguidores. Aunque son referencia obligada los aportes de otras concepciones como los modelos de comunicación propuestos por Lasswell en 1948 desde un corte sociológico y de referencia conductista; Shannon y Weaver 1949 desde la Teoría Matemática de la Comunicación; desde una posición lingüística Jakobson (1960/ 1981), y su propuesta de un modelo para la descripción de la comunicación humana y Maletzke (1995) desde una perspectiva psico-social donde se hace

referencia a la comunicación como un sistema dinámico complejo de dependencias e interdependencias de los factores concurrentes en la relaciones de comunicación.(Uña 2015).

Estos modelos de una u otra forma han aportado al desarrollo de la ciencia de la comunicación, aunque no sin limitaciones, en los mismos se privilegia significativamente la explicación a las funciones y los efectos del proceso de comunicación masiva donde el papel activo en la “transmisión” de la información lo juega el emisor y el receptor es un ente pasivo que solo recepciona el mensaje, sin tener en cuenta el carácter interactivo de este proceso. Además, privilegian los estudios sobre el subsistema verbal de la comunicación, y no tienen en cuenta el subsistema no verbal y su estrecha interrelación con el verbal.

Desde la perspectiva de los autores se tiene en cuenta el término comunicación no como proceso para “transmitir” (proceso unidireccional de transferencia de información de un emisor a un receptor) sino comunicar como compartir (hacer común, proceso bidireccional, interactivo, mutuo entre sujetos. Desde esta posición se destacan autores internacionales tales como Andreiva, (1984); Predvechni y Sherkovin, (1981) y nacionales como González (1987); e Ibarra (2005), entre otros.

Se concuerda con Ibarra, (2005) cuando refiere que la comunicación es un proceso de interacción entre las personas en el cual se expresan sus cualidades psicológicas y en el que se forman y desarrollan sus ideas representaciones y sentimientos.

En cuanto a la estructura de la comunicación, los autores tienen en cuenta las investigaciones realizadas desde la psicología de orientación marxista en la que Andreiva (1984) y Lomov (2000), desde una perspectiva psicosocial, hacen una propuesta de las dimensiones y funciones de la comunicación respectivamente.

El término habilidad es asumido a partir de los aportes de Fariñas (2005) desde una posición holística integradora abordándolo desde una óptica vivencial, no intelectualista. Por lo coincidimos con esta cuando refiere que las habilidades son (...) “dinámicas que, sustentando la eficacia del sujeto (aprendiz) en su comportamiento y desarrollo integran: la actividad, la comunicación, las motivaciones, los intereses, los valores, los sentimientos” (...). Por lo que se definen las habilidades

comunicativas como la relación dinámica de conocimientos, actitudes, sentimientos, intereses y valores que favorecen la realización exitosa del proceso comunicativo, a partir de las características y regularidades de los diferentes sujetos y contextos.

En la actualidad son diversos los estudios sobre el desarrollo de habilidades comunicativas, se destacan las propuestas de Fernández (1996); Zayas (2002); Berges (2003); Rodríguez et. al. (2009); Alonso; Ruiz y Ricardo (2012); Salazar; Casasbuenas; Idárraga y Marcela (2014); Martín y Trujillo (2009) entre otros.

En la provincia de Camagüey se han realizado investigaciones con el objetivo de desarrollar habilidades comunicativas desde el desarrollo del subsistema no verbal de la comunicación en los estudiantes de la carrera de Psicología. Las que se enmarca en el Proyecto Institucional Formación integral del estudiante universitario en el contexto camagüeyano. Entre ellas se encuentran las realizadas por Marrero y Acosta, (2011); Ortiz y López, (2012); Díaz y Horta (2012); González y Sarduy (2012); Romero y González (2014); Fernández (2015) entre otras.

Existe un denominador común en todas las investigaciones anteriores y es la necesidad de tener en cuenta en la actividad profesional del psicólogo las emisiones tanto verbales como no verbales pues estas mantienen un alto grado de interdependencia, los mensajes no verbales pueden reforzar, sustituir o hasta negar lo que se comunica verbalmente y se pudo determinar que además de tener insuficiencias en las habilidades comunicativas no verbales también las tenían en las habilidades comunicativas verbales, por lo que se decidió tener en cuenta en los próximos estudios tanto las habilidades no verbales como las verbales.

En tal sentido, en estudios realizados por Nápoles (2013) y sus colaboradores, así como las revisiones bibliográficas realizadas por los autores, además de una encuesta realizada a nivel nacional con los profesores de provincias como Santiago de Cuba, Holguín, Camagüey, Villa Clara, La Habana y Pinar del Río se pudo constatar que:

- En la carrera Psicología a nivel de país no se ha sistematizado el desarrollo de las habilidades comunicativas en sus estudiantes, en su plan de estudio solo se tratan algunos temas de comunicación sin priorizar el desarrollo de estas.
- En investigaciones tutoradas por Nápoles se pudo constatar que existe insuficiente desarrollo de la decodificación y codificación de las emisiones no verbales, lo que puede incidir de manera negativa en el desempeño profesional de los futuros egresados.
- Existe poco interés en profundizar los estudios sobre la comunicación por parte de los alumnos de la carrera Psicología, sin tener en cuenta su utilidad para el ejercicio profesional.
- Presencia de una contradicción entre la necesidad declarada del desarrollo de habilidades comunicativas y la carencia de acciones por parte de los docentes en función de su desarrollo salvo algunas excepciones.
- Aunque los estudios sobre el tema comunicación son amplios desde diferentes ciencias y hasta de la Psicología, no hemos encontrado referencias en cuanto a investigaciones en función del desarrollo habilidades comunicativas en los estudiantes de la carrera Psicología y mucho menos tener identificadas las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los mismos.

El objetivo del presente trabajo es determinar las principales habilidades comunicativas a desarrollar en los estudiantes de la carrera Psicología a través de métodos del nivel teórico como el histórico-lógico, análisis-síntesis, y el inductivo-deductivo; y de métodos del nivel empírico como: análisis documental con el objetivo de obtener información acerca de cómo se definen las habilidades comunicativas y si se declara su desarrollo en los estudiantes de la carrera Psicología, mediante el análisis de los documentos rectores de la carrera como el Modelo del Profesional, el Plan de Estudio de la carrera, los planes calendarios de las asignaturas, y las habilidades terminales definidas por años, el cuestionario con la finalidad de conocer acciones dirigidas al desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de la carrera Psicología, la entrevista semiestructurada para corroborar la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes de

la carrera Psicología, las escalas con metodología tipo Likert con el objetivo de determinar los expertos que forman parte de la muestra y las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera de Psicología a través de la consulta a experto, el método Delphi para validar las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera Psicología mediante el consenso de los expertos.

Desarrollo

Diseño

Se realiza un estudio exploratorio con una metodología mixta concurrente para determinar las habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera Psicología. Se debe precisar que, aunque los estudios de comunicación son amplios y existen disímiles investigaciones al respecto en otros contextos ya relacionados, en función de los estudiantes de la carrera Psicología existen pocas investigaciones que se acerquen a la temática.

Este tipo de diseño implica la recolección y análisis simultáneos de los datos tanto cualitativos como cuantitativos, después de esta recolección e interpretación de datos se efectúan metainferencias que integran las inferencias y conclusiones de los datos y resultados cuantitativos y cualitativos realizados de manera independiente.

La población y muestra está conformada como se relaciona a continuación:

Población: psicólogos doctores en ciencias y másteres que están vinculados a la formación de estudiantes de la carrera Psicología en la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana.

Muestra: 16 sujetos, 12 DrC. y profesores titulares, y cuatro MSc. y profesores auxiliares a partir de un procedimiento intencional puro no probabilístico en los que se tienen los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Criterios de inclusión:

1- Graduado en Licenciatura en Psicología

2- Tener más de 5 años en la formación de estudiantes de la carrera de Psicología.

3- Ser Máster o Doctor en Ciencias.

4- Nivel de competencia de medio a alto sobre el proceso de comunicación y el desarrollo de habilidades comunicativas.

5- Querer colaborar con la investigación.

- Criterios de exclusión:

1- No estar disponible en todas las fases necesarias para la realización del diagnóstico.

En la presente investigación el procedimiento de ejecución fue el siguiente:

1-Análisis de documentos.

2-Propuesta de las habilidades comunicativas a considerar por los expertos.

3-Creación del grupo de expertos.

5-Validación de las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera de Psicología a partir del método Delphi por rondas

1- Análisis de documentos:

Se realiza el análisis de los documentos rectores de la carrera Psicología, entre los que se encuentran el Modelo del Profesional, el Plan de Estudios D, los planes calendarios de las diferentes asignaturas, las indicaciones metodológicas y de organización de la carrera Psicología. entre otros. En los mismos se pudo constatar que no se definen las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrara Psicología, en los objetivos a alcanzar por los estudiantes no se expresa de manera explícita el desarrollo de habilidades comunicativas, aunque existen asignaturas opcionales como Lengua Española y Comprensión de textos en primer año, en tercer año Psicología de la comunicación y en cuarto año Comunicación organizacional. Se debe de expresa que estas asignaturas, al ser opcionales, solo serán cursadas por los estudiantes que las seleccionen y no existirá un trabajo sistemático y organizado en función del desarrollo de habilidades comunicativas.

En las disciplinas de formación general y las disciplinas básicas, de obligatorio cumplimiento para todas las modalidades de formación de psicólogos y psicólogas en el país, tanto en la modalidad presencial, como en las dos versiones de la modalidad semipresencial, de las sedes municipales universitarias y de la Psicología de la Salud solo existen temas relacionado con la comunicación en la asignatura de Psicodiagnóstico y Psicología Educativa. Por lo que se puede apreciar que no se programan ni sistematizan acciones para el desarrollo de las habilidades comunicativas en dichos estudiantes, no se han definido las principales habilidades comunicativas a desarrollar ni se prioriza su desarrollo, el mismo queda condicionado a la improvisación y a la espontaneidad de los profesores y alumnos.

En cuestionario aplicado a los profesores se pudo constatar que en la carrera Psicología no se programan acciones específicamente dirigidas al desarrollo de las habilidades comunicativas en sus estudiantes, salvo algunas excepciones. Esto no quiere decir que no se desarrollen las habilidades comunicativas, pues a partir de las diferentes propuestas docentes se desarrollan algunas, priorizándose las habilidades verbales sin tener en cuenta en gran parte de los casos las habilidades no verbales y la estrecha interrelación con las verbales. Además, se constata que no existe intencionalidad en los profesores salvo algunas excepciones. Todos los encuestados coinciden en la necesidad de sistematizar acciones que prioricen el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes, pues la comunicación es una de las herramientas fundamentales en el ejercicio profesional del psicólogo en las diferentes áreas de actuación.

1. Propuesta de las habilidades comunicativas a consultar por los expertos:

Para determinar las habilidades comunicativas a desarrollar en los estudiantes de la carrera Psicología, con el objetivo de mejorar su actuación profesional una vez graduados, se realiza un análisis de las principales investigaciones sobre el desarrollo de habilidades comunicativas por autores tales como:

Fernández (1996), la que hace énfasis en la acción comunicativa del docente en el aula, y propone tres habilidades generales desde las funciones de la comunicación, la expresión (función informativa) la observación (función regulativa) y la empatía (función afectiva).

Zayas (2002), realiza una propuesta sobre las principales habilidades de la comunicación interpersonal en las organizaciones relacionadas con el trabajo, destacando la fluidez verbal, la explicación, interpretación, valoración y la persuasión.

Verges (2003), realiza la propuesta de un Modelo de superación profesional para el perfeccionamiento de habilidades comunicativas en docentes de la Secundaria Básica, presta especial atención a la habilidad para expresar ideas y la habilidad para la elaboración de mensajes claros y precisos.

Alonso; Ruiz y Ricardo (2012). Se enfocan en las Habilidades comunicativas para la relación médico paciente en estudiantes de Medicina desde la percepción de profesores. En dicha investigación se confeccionó y aplicó una encuesta de opinión estructurada, donde se plasma la relación de acciones definidas por la autora para cada habilidad, de acuerdo a las funciones de la comunicación para una adecuada relación médico paciente.

Para la función informativa las habilidades establecidas fueron: transmitir información adecuada, obtener información adecuadamente, saber escuchar, saber observar, parafrasear y reflejar.

Para la función regulativa: Saber estimular, saber orientar, saber controlar.

Para la función afectiva: Ser afectuoso, respetar el pudor y dignidad del paciente, ser tolerante, atento, comprensivo, seguro, no prejuiciar, mostrar interés.

Por su parte Salazar; Casasbuenas; Idárraga y Marcela (2014), realizan una valoración de las habilidades comunicativas en la entrevista clínica de estudiantes de último año de medicina de la Universidad de Antioquia, por medio de la escala CICAA. En esta se hace énfasis en el contenido del encuentro y las tareas a realizar en la entrevista. La escala CICAA (conectar, interpretar, comprender, acordar y ayudar a actuar) se diseñó para los residentes de medicina de familia de España y fue aplicada a médicos generales, especialistas y otros profesionales de la salud.

Esta escala considera cuatro categorías: contenidos, actos de habla o instrumentales, comunicación no verbal y valoración afectiva. Fue ajustada a los criterios de Kalamazoo, considerados como un referente para la evaluación de las tareas de la entrevista clínica, e incluye sus seis tareas básicas:

abrir la discusión, obtener información, entender la perspectiva del paciente, compartir información, alcanzar acuerdos sobre los problemas y los planes (Salazar et. al. 2014).

Martín y Trujillo (2009), realizan una investigación sobre las habilidades del personal médico en la comunicación de malas noticias a pacientes con enfermedades neurodegenerativas. Estos autores se centran fundamentalmente en la función informativa de la comunicación: Qué dice, cómo lo dice, dónde lo dice, en dependencia de su sistema de creencias y la experiencia acumulada por el galeno.

Como se puede apreciar según el contexto y las acciones a realizar por los diferentes profesionales se prioriza unas u otras habilidades. Los autores a partir de este análisis proponen un grupo de habilidades comunicativas a los expertos y mediante el método Delphi por rondas se determinan las principales a desarrollar en el estudiante de la carrera de Psicología.

Este método debe su nombre al oráculo más famoso del mundo que estuvo ubicado en Delfos, Grecia. Fue desarrollado en la Corporación RAND (Research and Development), centro de investigaciones norteamericano, al inicio de la Guerra Fría, para investigar el impacto de la tecnología en la guerra, por Olaf Helmer y Norman Dalkey. (Vélez 2003)

Según este autor Helmer y Rescher, compañero del primero en RAND Corporation, publicaron un artículo titulado "On the Epistemology of the Inexact Sciences", el que es valorado como la base filosófica para el uso de este método de pronóstico. Desde esta perspectiva se legitima que en los campos donde no se había desarrollado suficiente conocimiento y teoría, se justificaba acudir al criterio de los expertos. Es una técnica que permite llegar a opiniones de consenso en un grupo, sobre cierto asunto específico. "Consiste en una serie de preguntas repetidas, por lo general utilizando encuestas o cuestionarios, sobre el tema que se investiga a personas que se considera que conocen el tema" (Vélez, ob. cit.).

En esta investigación se le entrega a cada experto (de manera privada) la escala con metodología tipo Likert en la que debe expresar su posición con respecto a las habilidades comunicativas

propuestas por los autores, además de poder hacer sugerencias y proponer otras habilidades comunicativas.

A los mismos se le ofreció cinco posibilidades para seleccionar por cada dimensión y habilidad:

Totalmente de acuerdo ----- 5

De acuerdo----- 4

Medianamente de acuerdo----- 3

En desacuerdo----- 2

Totalmente en desacuerdo----- 1

A partir de los resultados obtenidos se determina el coeficiente de concordancia entre expertos.

Cc: Coeficiente de concordancia que se calcula de la siguiente manera:

$$Cc = (1 - V_n / V_t) 100$$

Vn: Cantidad de expertos en contra del criterio predominante.

Vt: Cantidad de expertos.

Si el $Cc \geq 60\%$ en las habilidades, se considera aceptable.

Si el $Cc < 60\%$ se elimina la habilidad comunicativa por baja concordancia o consenso.

Después de tener los resultados parciales se informan a los expertos, se actualiza la escala y se vuelve a aplicar esta operación. Se realiza tantas veces sean necesarias hasta lograr el nivel de concordancia mayor o igual que 60% en cada una de las habilidades comunicativas presentes en el instrumento

Según la metodología utilizada en la primera ronda se desechan las habilidades:

- Originalidad del lenguaje.
- Organización lógica de las ideas.

Por no haber alcanzado un nivel de concordancia igual o mayor que 60%.

A sugerencia de los expertos se determina cambiar el nombre de la habilidad explicación por el de: explicación acertada y rápida de ideas, sentimientos, hechos o acontecimientos. Y a la habilidad interpretación por el de: interpretación del mensaje a partir de las características psicológicas del sujeto.

Se incorporan por sugerencia de los expertos las siguientes habilidades comunicativas:

- Dimensión Comunicativa función informativa:

Selección de la información con claridad.

- Dimensión interactiva función reguladora:

Habilidad para crear el rapport

Sintonía

Capacidad dialógica

Flexibilidad

Reestructuración

Capacidad para problematizar

Congruencia entre comunicación verbal y no verbal

- Dimensión Perceptiva función afectiva

Respeto a la individualidad.

Modulación de la voz.

Autocontrol emocional.

Tolerancia.

Aceptación incondicional.

Se reelabora la escala y se vuelve a aplicar. La segunda ronda se aplica a los 16 expertos.

Resultados segunda ronda a Expertos

Según la metodología utilizada en la segunda ronda se desechan las habilidades:

- Selección de la información con claridad.
- Capacidad para problematizar.
- Reestructuración.
- Flexibilidad.

Por no haber alcanzado un nivel de concordancia igual o mayor que 60%.

En esta ronda no se propusieron nuevas habilidades por lo que se reelabora la escala a partir de desechar las que tuvieron menos del 60% de concordancia y se dispone a realizar la tercera ronda.

Se aplica la escala a los 16 expertos.

Resultados tercera ronda a Expertos

En esta ronda existe un consenso unánime sobre todas las habilidades comunicativas propuestas, por lo que según los expertos muestreados las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera de Psicología son las siguientes:

-Dimensión comunicativa función informativa:

- 1) Claridad del Lenguaje: Capacidad para expresar mensajes en forma asequible al otro, teniendo en cuenta su nivel de comprensión.
- 2) Fluidez verbal: capacidad de expresar con agilidad ideas, compuestas por la asociación y relación de palabras, de una manera clara y precisa en el entorno lingüístico, atendiendo al significado de lo comunicado y su sentido personal, sin hacer interrupciones o repeticiones innecesarias.
- 3) Argumentación: Capacidad de convencer a partir de razonamientos a favor o en contra.
- 4) Síntesis: Capacidad de exponer de manera abreviada un asunto o una materia.
- 5) Precisión de ideas: Capacidad de expresar ideas coherentes con el tema momento y contexto.

- 6) Amplitud del vocabulario: Conocimiento amplio de palabras y de su significado.
- 7) Calidad de la dicción: Posibilidad de articular adecuadamente las palabras.
- 8) Explicación acertada y rápida de ideas, sentimientos, hechos o acontecimientos: a partir de reconocer las líneas directrices y la lógica del pensamiento, la síntesis y las intenciones e identificar la interrelación o incoherencia que puedan suceder en la comunicación.
- 9) Interpretación del mensaje a partir de las características psicológicas del sujeto: permite dar un significado correcto al mensaje, es respuesta a la explicación. (Zayas, 2002).

-Dimensión interactiva función regulativa:

- 1) Observación de las emisiones no verbales: Dada por la capacidad consciente del individuo de tener en cuenta las emisiones no verbales en el acto comunicativo (emisiones quinésicas, paralingüísticas y proxémicas).
- 2) Escucha activa: capacidad de la asimilación activa de lo que se dice a fin de captar ideas y sentimientos que aparecen implícitos en el acto comunicativo.
- 3) Asertividad: Le permite a la persona expresar adecuadamente (sin mediar distorsiones cognitivas o ansiedad y combinado los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir que no, expresar desacuerdo, hacer y recibir crítica, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general), de acuerdo con sus objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.
- 4) Habilidad para crear el rapport: Capacidad de crear un clima afectivo, cálido y sincero de mutua aceptación y simpatía en función de propiciar una buena relación.
- 5) Sintonía: Capacidad de adecuar el mensaje comunicativo según las características socioculturales del o los interlocutores.

6) Capacidad dialógica: Capacidad para dialogar en función de producir el intercambio de ideas, opiniones y sentimientos en la que el o los sujetos perciban que se les tienen en cuenta, que se les considera y se les da el lugar merecido.

7) Congruencia entre comunicación verbal y no verbal: Capacidad para ser auténticos, coherencia entre lo que se expresa verbalmente y las emisiones no verbales, las actitudes, los sentimientos, los comportamientos.

- Dimensión perceptiva función afectiva:

1-Respeto a la diversidad: consiste en valorar y apreciar al otro en su calidad de ser humano, considerándolo como una persona diferente que tiene los mismos derechos que se reclaman para uno mismo.

2-Empatía: capacidad que tiene el individuo para identificarse y compartir las emociones o sentimientos ajenos. La percepción del estado anímico de otro individuo o grupo tiene lugar por analogía con las emociones o sentimientos, por haber experimentado esa misma situación o tener conocimiento del mismo. La empatía se diferencia de la simpatía en que ésta sitúa la fusión afectiva a un nivel más intenso.

3) Autocontrol emocional: Capacidad de establecer una actitud objetiva para no contaminar las apreciaciones del otro y poder controlar aquellos comportamientos que pueden provocar rechazo o desaprobación por parte del mismo. (Zaldívar et. al., 2004)

4) Tolerancia:

Según Calviño (1995):

a). Forma de comportarse una persona o grupo social que soporta sin protesta un detrimento inferido a sus derechos.

b). Desviación máxima permitida de lo que está establecido.

c) Regla de comportamiento que supone el dejar a cada uno la libertad de expresar sus opiniones.

d) Manera de obrar de una autoridad que acepta en dependencia de cierto interés.

- e) Capacidad de asimilar influencias nocivas sin producir reacción de rechazo.
 - f) Cualidad de algunas personas para coexistir con lo diferente sin perjuicio de su individualidad.
 - g). Indulgencia, condescendencia.
 - h) Flexibilidad.
- 5) Aceptación incondicional: Capacidad para aceptar las diferencias, de que existen personas diferentes a nosotros y que debemos reconocer esto sin intentar poner normas de valor para su aceptación. (Zaldivar ob. cit.)
- 6) Respeto a la individualidad: Capacidad de tener en cuenta las características únicas e irrepetibles de personalidad de cada individuo.

Conclusiones

Como resultado del análisis teórico realizado acerca de las habilidades y la asunción del término desde una perspectiva integradora, se define las habilidades comunicativas como la relación dinámica de conocimientos, actitudes, sentimientos, intereses y valores que favorecen la realización exitosa del proceso comunicativo, a partir de las características y regularidades de los diferentes sujetos y contextos.

Se determinaron las principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera de Psicología a partir de las principales dimensiones y funciones de la comunicación.

Referencias

Alonso, M.; Ruiz, I.; Ricardo, O. (2012 enero-marzo). Habilidades comunicativas para la relación médico paciente en estudiantes de Medicina desde la percepción de profesores. *Revista Educación Médica Superior*, 26(1). Recuperado el 10 de febrero del 2015, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000300009

Andreiva, G. M. (1984). *Psicología Social*. Cuba. Editorial Pueblo y Educación

Berges, J. M. (2003). Modelo de superación profesional para el perfeccionamiento de habilidades comunicativas en docentes de la Secundaria Básica. Disertación doctoral no publicada, Instituto Superior Pedagógico Félix Varela, La Habana, Cuba.

Comisión nacional de carrera (2009). Plan de estudios D. Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología, Universidad de la Habana, Cuba.

Díaz, J.A. y Umpierres, G. (2012). Propuesta de actividades psicoeducativas para contribuir al desarrollo de actitudes con el fin de perfeccionar el componente quínésico. Trabajo de grado, Licenciatura en Psicología, Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Fariñas, L. G. (2005). Psicología Educación y Sociedad. Un estudio sobre desarrollo humano. La Habana: Ed. Félix Varela.

Fernández, A.M. (1996). La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador. Tesis Doctoral. La Habana. Instituto Superior Pedagógico «Enrique José Varona.

Fernández, D. (2015). Principales habilidades comunicativas a desarrollar por los estudiantes de la carrera de Psicología. Trabajo de grado, Licenciatura en Psicología, Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

González, F. (1987). Personalidad y Comunicación: su relación teórica y metodológica en Investigaciones de la personalidad en Cuba. La Habana: Ciencias Sociales.

Ibarra, M. L. (2005): Psicología y educación una relación necesaria. La Habana: Félix Varela.

Lomov, B. F. (2000). El Problema de la Comunicación en Psicología. La Habana: Ed. Félix Varela.

López, D. y Ortiz, Y. (2012). Aplicación de Actividades Psicoeducativas para contribuir a elevar el nivel de conocimiento sobre el subsistema no verbal de la competencia comunicativa. Trabajo de grado, Licenciatura en Psicología, Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Maletzke, G. (1995). Psicología de la comunicación social. Ecuador: Quipus.

Marrero, K. y Acosta, Y. (2011). Propuesta de actividades psicoeducativas para contribuir a elevar el nivel de conocimiento del subsistema extraverbal de la competencia comunicativa. Trabajo de grado, Licenciatura en Psicología, Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Martín, I. y Trujillo, C. (2009). Comunicación de malas noticias a pacientes con enfermedades neurodegenerativas: habilidades del personal médico. *Revista Latinoamericana de Bioética*. 9(2), Bogotá, Jul. /Dic.

Nápoles, R. (2013). Estrategia educativa destinada a la formación y desarrollo de actitudes para mejorar la quinésica. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Ojalvo, V. (1999). Estructura y funciones de la comunicación. En: *Comunicación Educativa*. CEPES. Universidad de la Habana, La Habana: [s.n.].

Pérez, A. (2006). Estrategia educativa dirigida a mejorar los estilos de comunicación de los docentes de la enseñanza media. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Predvechni, G.P. y Sherkovin, Y.A. (1981). *Psicología Social*. La Habana: Ed. libros para la educación.

Rodríguez, T.L.; Blanco M.A.; Parras I.B. (2009). Las habilidades comunicativas en la entrevista médica. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 3(4). Ciudad de la Habana jul.-dic.

Romero N. L. y González E. (2014). Propuesta de estrategia Psicoeducativa destinada a la formación y desarrollo del componente paralingüístico del subsistema no verbal. Trabajo de curso, Licenciatura en Psicología, Universidad Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Salazar, O.F.; Casasbuenas, L.; Idárraga, C.; Marcela, C. (2014). Valoración de las habilidades comunicativas en la entrevista clínica de estudiantes de último año de medicina de la Universidad de Antioquia, por medio de la escala CICAA. *Revista Fundación Educación Médica*. 17(4). Barcelona dic. Recuperado el 10 de febrero del 2015, de scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2014-98322014000400010&script.

Uña, O. (2015). Teorías y modelos de la comunicación. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Octavio_Una_Juarez/publication/28181853_Teorias_y_modelos_de_la_comunicacion/links/55faad0108aeafc8ac3eb463/Teorias-y-modelos-de-la-comunicacion.pdf?origin=publication

Vélez, I. (2003). El método Delphi. Facultad de Ingeniería Industrial. Politécnico Gran colombiano. Bogotá, Colombia.

Zaldivar, D.; Vegas R. y Roca M. A. (2004). Psicoterapia General. La Habana: Félix Varela.

Zayas, P. (2002): Los fundamentos teóricos y metodológicos del proceso de selección de personal, Tesis en opción al grado de Candidato a Doctor en Ciencias Psicológicas, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.