

## HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA

### INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS IN PSYCHOLOGY STUDENTS

**Pedro Bolgeri Escorza\***

Universidad de La Serena  
La Serena – Chile

**Mauricio González Arias**

Universidad de La Serena  
La Serena – Chile

**Gilmar da Silva Vega**

Investigador Independiente  
La Serena – Chile

**Ignacio Oróstigue Castillo**

Investigador Independiente  
Santiago – Chile

**Ivannia Rojas Cordes**

Investigador Independiente  
La Serena – Chile

**Nicol Santelices Vergara**

Investigador Independiente  
La Serena – Chile

*Recibido mayo de 2021/Received May, 2021*  
*Aceptado marzo de 2022/Accepted March, 2022*

#### RESUMEN

El desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal es un aspecto fundamental en la formación de los psicólogos, que busca favorecer las interacciones con aquellas personas con quienes trabajarán en el futuro. El propósito de esta investigación fue evaluar el impacto de un Taller de Comunicación Interpersonal, dirigido a estudiantes de Psicología, en el incremento de sus habilidades comunicativas y si, además, estas se mantenían posteriormente. Se recolectaron los datos acerca del desempeño comunicacional de 68 participantes voluntarios (27 hombres, 41 mujeres), provenientes de cuatro diferentes promociones, desempeño que fue registrado por medio de tres grabaciones en video de diálogos de diez minutos de duración: la primera al inicio del Taller, la segunda a su término y, la tercera videograbación, dos años después de dictado el Taller. Los videos fueron evaluados mediante una Pauta de Observación del Desempeño Comunicacional, por duplas de jueces entrenados, promediando las puntuaciones que cada uno asignó. El indicador usado para evaluar las habilidades fue la frecuencia de las expresiones comunicativas que los participantes mostraron en cinco parámetros: retroalimentación verbal y gestual, uso de respuestas comprensivas, uso de expresiones propositivas y uso de bloqueadores de la comunicación. Asimismo, los jueces ponderaron

\* Autor correspondiente / Corresponding author: pbolgeri@userena.cl



indicadores positivos, como actitudes de empatía, sintonía y calidez que presentaron los participantes frente a sus interlocutores. Por medio de un Análisis ANOVA de Medidas Repetidas, se compararon los datos obtenidos en los tres momentos. Los resultados mostraron que los sujetos incrementaron significativamente las habilidades comunicacionales, de la primera a la segunda medición, y que tales habilidades permanecieron posteriormente en la tercera medición, con una disminución leve en los parámetros respecto de la segunda medición.

**Palabras Clave:** Habilidades de comunicación, formación de psicólogos y comunicación personalizada.

### ABSTRACT

*The development of interpersonal communication skills is a fundamental aspect in the training of psychologists, which seeks to promote interactions with those with whom they will work in the future. The purpose of this research was to evaluate the impact of an Interpersonal Communication Workshop, aimed at Psychology students, in increasing their communication skills and whether, in addition, these were maintained later. Data was collected on the communicational performance of 68 participants (27 men, 41 women), from four different promotions, a performance that was recorded through three video recordings of ten - minute dialogues: the first at the beginning of the Workshop, the second at its end, and the third video - recording, two years after the workshop was given, with a group of student volunteers. The videos were evaluated through a Communicational Performance Observation Guideline, by pairs of trained judges, averaging the scores assigned by each one. The indicator used to evaluate the skills was the frequency of the communicative expressions that the participants showed in five parameters: verbal and gestural feedback, use of comprehensive responses, use of propositional expressions, and use of communication blockers. Likewise, the judges weighted positive indicators, such as attitudes of empathy, attunement and warmth that the participants presented in front of their interlocutors. Through an ANOVA Analysis of Repeated Measures, the data obtained at the three moments were compared. The results showed that the subjects significantly increased communication skills, from the first to the second measurement, and that these skills subsequently remained in the third measurement, with a slight decrease in the parameters with respect to the second measurement.*

**Key Words:** Communication skills, Psychologist training, Personalized communication.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso constitutivo de la realidad humana y es la base para vivir en comunidad, que tiene un fundamento biológico y, a la vez, sociocultural, que se desarrolla entre dos o más individuos y que aparece en cualquier actividad cotidiana acompañando las interacciones sociales, por lo que ningún grupo podría existir sin la comunicación y sin la transferencia de significados entre sus miembros (Sánchez y Navas, 2007). La comunicación es la base de toda relación y tiene como principio el intercambio, transmisión, recepción e interpretación de mensajes, significados, señales y símbolos con los cuales es posible entender lo que las palabras y comportamientos de los demás representan o implican.

Esta capacidad para sostener conversaciones con otras personas es privativa de nuestra especie y acompaña todo el desarrollo evolutivo, permitiendo la construcción del tejido de relaciones y vínculos interpersonales, contexto en el que se despliega la vida de los individuos y de los grupos. El ser humano se va humanizando en el momento en que accede a un sentido compartido con algún otro ser humano, por medio de una mirada, un gesto, un intercambio de palabras, un diálogo o incluso un silencio (Bolgeri, 2018). Las habilidades comunicativas se adquieren de forma natural en el contacto con entornos sociales propicios que faciliten su

ejercitación en forma recurrente, lo que permite que las personas logren desenvolverse con efectividad en los medios sociales en que participan.

Otero (2007) indica que: “La comunicación está en el centro mismo de la conducta de todos los seres humanos... En consecuencia, es necesario entenderla y, particularmente, aprender las competencias necesarias para generar comunicación exitosa entre las personas, enfrentar y superar sus malentendidos y ser protagonistas y actores de relaciones personales y laborales cada vez más satisfactorias” (pág. 9).

Un tipo específico de comunicación es la comunicación interpersonal, que ocurre entre dos interlocutores, por lo que también se denomina comunicación diádica, y se caracteriza por un mutuo reconocimiento entre los participantes y admite diferentes niveles de cercanía, compromiso, intimidad y confianza entre ellos (Adler, Rosenfeld y Proctor, 2007). Para Hernández y de la Rosa (2018) la comunicación interpersonal es un aspecto fundamental de la condición humana y una característica que nos define como tales, y quienes no tienen interacciones significativas con los demás, pueden desarrollar síntomas depresivos, en tanto que las personas que poseen habilidades interpersonales tienden a estar más satisfechas con sus relaciones cercanas, se adaptan y ajustan mejor a la vida.

Según De Fleur, Kearney, Plax y De Fleur (2005), las principales características de la comunicación interpersonal son:

- a) Emerge desde el interés de un interlocutor para establecer un contacto comunicativo con otra persona, interés que, si es recíproco, permite la deriva de expresiones mutuas en la que surgen y se comparten significados.
- b) Es transaccional, lo que implica la simultaneidad de los intercambios comunicativos entre los interlocutores, de manera que se va generando un proceso dinámico bidireccional, en el que se influyen mutuamente, lo que depende del nivel de implicación de cada cual.
- c) Es irreplicable, ya que todas las derivas comunicacionales siguen trayectorias únicas y no es posible volver al mismo punto de partida para replicar una conversación en términos idénticos a la situación original.
- d) Es moldeada por los papeles sociales, lo que implica que las interpretaciones de los contenidos que van apareciendo en el proceso comunicacional dependen del contexto relacional, es decir, de los roles y funciones que desempeñan los interlocutores.

A las anteriores características, Adler, Rosenfeld y Proctor (2007) agregan que:

- e) La comunicación interpersonal puede ser intencional, cuando deliberadamente un interlocutor busca el contacto con otra persona, o bien, puede ser sin intención, cuando cualquier conducta no verbal, corporal o gestual de una persona, es percibida por otra, para la que sí adquiere un significado aquel mensaje transmitido inadvertidamente.
- f) La comunicación interpersonal tiene una dimensión de contenido, referido a la información compartida y, además, una dimensión relacional, que expresa el tipo de jerarquía, poder o definición de roles que un interlocutor pretende determinar en la interacción con la otra persona.

Finalmente, otra característica de importancia en la comunicación interpersonal se refiere a que esta puede ser directa, cuando los interlocutores se encuentran próximos en un mismo espacio físico, lo que permite la percepción inmediata de las mutuas

expresiones y reacciones o bien, mediatizada, cuando la comunicación es realizada e intermediada mediante aparatos tecnológicos, sin la copresencia física de los participantes (Bolgeri, 2018).

La posibilidad de generar y mantener relaciones interpersonales sanas y constructivas depende fundamentalmente del tipo de conversaciones que se desarrollen entre las personas. Hay conversaciones que facilitan las relaciones interpersonales y otras, en cambio, las obstaculizan o las deterioran. Se puede considerar que estas ocurren entre dos polos extremos:

- a) Las conversaciones colaborativas, que se caracterizan por desplegarse en un contexto de respeto y aceptación mutua entre los interlocutores. Ser escuchados y reconocidos, tal como somos, hace posible el moverse y expresarse genuinamente con todo lo que nos constituye: sentimientos, pensamientos, intenciones y acciones, independientemente si la relación entre las personas es jerárquica o simétrica (Bolgeri, 2018). Esta forma de comunicación es lo opuesto a la coerción o cosificación del otro. Una conversación colaborativa se caracteriza por la presencia del diálogo, con sus atributos de confianza, apertura, cuidado y empatía entre los participantes, lo que promueve el avance hacia formas de interacción más honestas y profundas (Thomlison, 1982). Para Martin Buber (1878-1965), el reconocido filósofo que desarrolló un profundo interés en el diálogo, los seres humanos somos seres dialógicos, y el encuentro dialógico sería la relación fundante del fenómeno humano. Nos vamos constituyendo y devenimos en seres humanos por medio de los sucesivos encuentros dialógicos con otros seres humanos, con quienes nos vemos involucrados y con los que nos afectamos y nos transformamos mutuamente (Echeverría, 2017).

Seikkula (2011) destaca la importancia de esta modalidad comunicativa, señalando que,

“Después del nacimiento lo primero que aprendemos es a participar en diálogos. Nosotros hemos nacido en una red de relaciones y son estas relaciones las que fundan nuestra estructura como seres humanos. La intersubjetividad es la base de la experiencia humana y el diálogo es el medio a través del cual la vivimos” (pag.179).

- b) Conversaciones utilitarias, que emergen en contextos de negación y cosificación de uno de los interlocutores, donde el otro se adjudica, de manera arrogante y dominante, el poder de decidir, determinar, dirigir o imponer el tipo de conducta, sentimiento o pensamiento, que el primero debería tener o experimentar. Aquí, en esta forma de interacción deshonestas es donde surgen el abuso, la subyugación, la explotación o la manipulación y el control de las personas, que se encuentran en una posición de desventaja (White y Epston, 1992).

Dos formas de comunicación interpersonal colaborativa, de especial importancia en la formación de los Psicólogos, son (Bolgeri, 2018):

- a) Comunicación personalizada: es un concepto que permite distinguir un tipo de comunicación directa y colaborativa, que compromete a las personas integralmente, mediante la cercanía que subyace a la comprensión, soporte emocional y acompañamiento entregado, por lo que resulta propicia para profundizar en el mundo interno del interlocutor, lo que al mismo tiempo contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales (Bolgeri, 2018). La comunicación personalizada se configura como un proceso que consta de dos etapas: en primer lugar, es necesario escuchar activamente al interlocutor para luego responder en forma comprensiva centrada efectivamente en el mensaje que aquel ha transmitido. En este tipo de comunicación dialógica los interlocutores se involucran profundamente, traspasando los roles habituales y generando un espacio interactivo donde la experiencia sentida es el eje de la conversación. Las habilidades necesarias para esta forma de comunicación son aquellas que se entrenan y desarrollan en el Taller, objeto de esta investigación.
- b) Comunicación terapéutica: es un tipo de comunicación basada en una relación contractual, donde un cliente, quien experimenta una situación de malestar psicológico, acude en busca de ayuda a un profesional psicólogo, quien puede asesorarlo para comprender y transformar la situación de malestar, generando cambios en los patrones emocionales, cognitivos y conductuales.

Las habilidades implicadas en la realización de este tipo de conversaciones colaborativas constituyen, para los Psicólogos, una herramienta fundamental en el trabajo con personas, la que estaría a la base de todo su despliegue profesional, por lo que deberían ser entrenadas y desarrolladas durante el proceso formativo de los estudiantes de Psicología.

Para Rajesh y Chandrasekaran (2014), entre tales habilidades comunicativas se encuentran: la comunicación verbal, la comunicación no verbal, las habilidades de escucha comprensiva, las capacidades expresivas, la habilidad para responder, la resolución de problemas, la capacidad asertiva y la toma de decisiones.

La importancia que tiene el desarrollo de habilidades comunicativas para el quehacer de distintos profesionales ha sido un tema investigado en años recientes. Khodadadi, Ebrahimi, Moghaddasian y Babapour (2013) comprobaron el impacto del entrenamiento en habilidades comunicacionales en profesionales de la salud, observándose cambios positivos en la calidad y efectividad de su comunicación y en el trato directo con los pacientes. Por su parte, Leal, Díaz, Tirado, Rodríguez y Van der Hofstadt (2015) encontraron que el entrenamiento en habilidades de comunicación ayuda a proteger y amortiguar el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, favoreciendo un menor agotamiento emocional, evitando la despersonalización e incrementando una mayor realización personal en el trabajo. El uso de habilidades comunicativas adecuadas se relaciona positivamente con la efectividad profesional y, por ello, los usuarios perciben más competentes a los profesionales que las poseen (Colliver, Swartz, Robbs y Cohen, 1999; Greene y Burleson, 2003), logrando un mejoramiento no solo en las relaciones interpersonales sino también en el propio desempeño percibido (Rungapadiachy, 1999).

En el 2006 la European Federation of Psychology Associations (EFPA) hizo hincapié en este aspecto, estableciendo que la formación en habilidades de comunicación oral sería un importante requisito para la obtención del título de Psicólogo registrado en la Comunidad Europea (Kuntze, Van der Molen y Born, 2009).

En Chile, a partir del 2015, académicos de la Red de Escuelas de Psicología del Consorcio de Universidades del Estado, trabajaron en la elaboración de un Plan de Estudios Basado en Competencias, el que incluyó la Comunicación Interpersonal como una

competencia genérica, descrita como la habilidad para relacionarse con otras personas por medio de una escucha empática, mediante la expresión clara y asertiva de lo que se piensa o siente, por medios verbales y no verbales (Juliá, 2013). Por consiguiente, en nuestro país, la formación profesional del Psicólogo debería contar con cursos orientados al entrenamiento de destrezas comunicativas, lo que permitiría conocer y habilitarse en aquellos factores que facilitarían diálogos efectivos con las personas de su entorno y con quienes trabajarán en el futuro como profesionales.

Asimismo, la Asociación Internacional de Psicología Aplicada (IAAP, en su sigla en inglés), el 2016, elaboró el documento *Competencias Básicas en Psicología Profesional*, que recoge el trabajo de una comisión de expertos cuyo objetivo fue promover el desarrollo de un acuerdo global para identificar las competencias fundamentales que definen la profesión del psicólogo. Entre los conocimientos psicológicos y las habilidades que sostienen las competencias profesionales, se encuentra precisamente la capacidad para comunicarse efectiva y apropiadamente, para una conducción eficiente de las actividades profesionales, proveer retroalimentación clara y relevante a los clientes y entregar información objetiva en materias psicológicas.

En nuestro país algunos Planes de Estudios de las Carreras de Psicología pertenecientes al Consorcio de Universidades del Estado, han incorporado asignaturas de tipo teórico que abordan la comunicación interpersonal, mientras que otras son de carácter práctico y experiencial, como es el caso del Taller de Comunicación Interpersonal, que es el programa investigado. Este Taller tiene como objetivo que los estudiantes adquieran conocimientos básicos acerca de la comunicación humana y desarrollen habilidades prácticas para la comunicación dialogal personalizada, la que favorece la sintonía empática y una mejor comprensión de las personas con quienes interactúa y, en consecuencia, promueve la calidad de sus relaciones interpersonales (Bolgeri, 2014).

Las habilidades de comunicación que aborda el Taller son, en primer lugar, la capacidad para generar un clima interpersonal, psicológico y emocional favorable, por medio de actitudes facilitadoras, para ello es preciso mostrar cercanía, autenticidad, sinceridad, empatía y comprensión por la otra persona, permitiendo su total expresión

y respetando sus ideas y sentimientos (Barceló, 2012; Guerra, 2014; Arias, 2015). Otra, es la habilidad de escucha activa, imprescindible en la comunicación personalizada e implica una actitud y el esfuerzo por focalizarse en la otra persona, poniendo entre paréntesis los propios esquemas mentales y sesgos interpretativos, permitiendo captar de forma honesta y genuina el mundo interno del interlocutor, sus sentimientos, creencias y valores (Adler, Rosenfeld y Proctor, 2007). También está la habilidad de responder comprensivamente a lo que el interlocutor siente o piensa y que, por tanto, no provoca sentimientos negativos, facilitando una comunicación más fluida y menos defensiva, evitando así mensajes, palabras, conductas o actitudes bloqueadores de la comunicación, que cortan la posibilidad de que el interlocutor profundice en sus sentimientos, se abra y comunique sus vivencias y perspectivas, al percibir tales respuestas que recibe como estímulos amenazantes para su integridad (Gordon, 2003). De particular importancia son las respuestas comprensivas empáticas, las que se centran en los sentimientos que emergen a lo largo de la conversación. Así, la empatía es la capacidad de conectar con el estado emocional y deseos del interlocutor (Martínez, 2012). Otra habilidad es el expresar propositivo, que consiste en un mensaje para comunicar el propio sentir y opiniones, de modo que el concepto de sí mismo del interlocutor no sea vulnerado. Así, se torna fundamental hablar explícitamente en primera persona, las expresiones tienen que ser contextualizadas haciendo referencia a las conductas y situaciones específicas que las movilizan (Rivers, 2006). Esta forma de asertividad que implica la expresión no crítica y sincera de los propios sentimientos ayuda a disminuir las tensiones interpersonales y propicia que las personas se comuniquen de manera abierta al no tener que defenderse de los sentimientos propios y ajenos. Un aspecto de la expresión propositiva es la declaración directa de las intenciones conversacionales. Este es un modo efectivo de abrir la comunicación con otra persona, en especial cuando se tiene la necesidad de conversar cuestiones importantes, complejas o que conllevan la expresión de emociones (Rivers, 2006).

Finalmente, otra habilidad es la modulación de los componentes no verbales de la comunicación, como la voz, la mirada, la expresión facial, el ritmo de la interacción, la postura, la distancia y el contacto físico (Guerra, 2014).



Para los Psicólogos, la forma y contenido de los mensajes comunicacionales que una persona expresa permiten el acceso a su subjetividad y sirven, por tanto, como material de evaluación de la experiencia y de la situación en que ella vive, ya sea a nivel personal, familiar, académico, en su comunidad o espacio laboral, entre otras. Al mismo tiempo, las conductas comunicativas que el Psicólogo expresa le permiten intervenir y ejercer su influencia en la conducta y experiencia del interlocutor, favoreciendo los procesos de cambio y adaptación hacia niveles más integrados de salud mental (Bolgeri, 2018).

Según Ullrich, Wollbrück, Danker y Singer (2011), la manera más efectiva para desarrollar estas habilidades es mediante programas de entrenamiento orientados a los profesionales durante el proceso formativo, de pre y postgrado, lo que favorece las interacciones exitosas con los clientes, sus familias, estudiantes y colegas. Para Kaslow (2004), la capacitación en competencias profesionales debe incluir una combinación de componentes didácticos, experienciales y de tutoría. Las estrategias de instrucción críticas, además de la capacitación didáctica adecuada, incluyen modelado, juegos de roles con retroalimentación, viñetas, experiencias in vivo, experiencia supervisada y otras experiencias aplicadas del mundo real.

Hernández (2005) y Hernández y de la Rosa (2018) señalan que los diversos métodos de entrenamiento para promover las habilidades de comunicación se diferencian en los objetivos que persiguen y en los procedimientos que utilizan, que van desde las charlas informativas hasta la microenseñanza, unos centrados en la acción, otros en la cognición y la reflexión, otros en las motivaciones y emociones de los participantes y, finalmente, un cuarto grupo de métodos basados en la aplicación de tecnologías que incluyen videograbaciones.

Entre las técnicas de entrenamiento de habilidades sociales y comunicacionales más efectivas se encuentran, el modelado conductual, derivado de la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (Aguilarte, Calcurian y Ramírez, 2010); el juego de roles, que es una estrategia que permite que los estudiantes asuman y representen roles en el contexto de situaciones reales o realistas propias del mundo académico o profesional (Cobo y Valdivia, 2017); y el videofeedback, que se usa como herramienta de investigación, recurso docente en la formación y supervisión de los psicólogos y también como

técnica auxiliar para el trabajo diagnóstico y psicoterapéutico (Klein, 2000).

En general, las aproximaciones actuales integran estos métodos, de manera que los participantes se forman entrenando destrezas, monitorean y reflexionan acerca de sus estilos de comunicación, trabajan los aspectos emocionales y utilizan la tecnología de la información y la comunicación como es el caso del Taller de Comunicación Interpersonal que abordamos en este estudio.

Los programas de entrenamiento en habilidades comunicacionales pueden ser definidos como una actividad sistemática y estratégica orientada a la adquisición de conocimientos básicos y técnicas facilitadoras para el desarrollo de una adecuada capacidad de escucha y retroalimentación en la relación con un interlocutor, además de las aptitudes para expresar de forma apropiada ideas, necesidades y sentimientos, de modo que el intercambio comunicacional tienda a la apertura y el contacto emocional, un mayor entendimiento y, por esta razón, a una relación más satisfactoria (Bolgeri, 2018).

Según López (2013), la efectividad de los programas de entrenamiento sistematizado en habilidades de comunicación es en general satisfactoria y es la forma de enseñanza más empleada para ayudar a las personas a desarrollar las relaciones interpersonales significativas y es la estrategia más utilizada en la formación de estudiantes universitarios.

Un exitoso programa de entrenamiento desarrollado por Hernández y de la Rosa (2018) constaba de las siguientes fases generales: • Fase de información teórica: en la que se fundamenta la comunicación interpersonal, sus variables, elementos y procesos. • Fase de información técnica: donde se ofrece una taxonomía concreta de habilidades referidas al asesoramiento individual y la docencia. • Fase de ejemplificación o modelado: en ella se utilizan ejemplos concretos donde se observa la aplicación de diferentes habilidades. • Fase de elaboración: donde los participantes elaboran situaciones similares a las ejemplificadas anteriormente. • Fase de simulación: en ella los participantes realizan un juego de roles con la situación elaborada previamente, que es grabada en video. • Fase de visionado: donde los participantes observan el video grabado y se realiza en grupo. • Fase de evaluación: en la que los participantes valoran cada una de las sesiones, el entrenamiento completo, a la monitora y su propia implicación y aprendizaje. Esta secuencia tiene rasgos similares al programa aplicado en el

Taller de Comunicación Interpersonal presentado en este estudio, que incluye, para cada habilidad, los siguientes pasos: Conceptualización de una habilidad – Demostración por parte del docente de la habilidad – Contraste con los patrones habituales de comunicación – Experiencia directa y modelamiento de la habilidad mediante juegos de roles – Videograbación, observación y análisis grupal del desempeño del estudiante en pantalla – Aplicación de la habilidad en la vida cotidiana – Monitoreo y evaluación de la habilidad (Bolgeri, 2014).

La mayoría de los estudios pertinentes a entrenamiento en habilidades comunicacionales han utilizado cuestionarios de autorreporte para medir la efectividad de los programas, pero este tipo de evaluaciones tienen limitaciones importantes debido al sesgo subjetivo que implican (Hernández y de la Rosa, 2018). De allí la conveniencia de aplicar instrumentos más objetivos, como el uso de videograbaciones y protocolos de observación por parte de jueces expertos, que ha sido la forma de recoger y analizar los datos en este estudio.

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de un Taller de Comunicación Interpersonal, en una muestra de 68 estudiantes, 27 hombres y 41 mujeres, provenientes de cuatro diferentes promociones de una Carrera de Psicología de una universidad estatal, para determinar si las habilidades comunicacionales entrenadas eran incorporadas efectivamente por los estudiantes y, si tales aprendizajes se mantenían en el tiempo.

## MÉTODO

### Diseño

Esta fue una investigación con un diseño cuasiexperimental longitudinal de medidas repetidas simple, orientado a la evaluación de la efectividad de un programa de entrenamiento en habilidades comunicacionales con estudiantes de Psicología. Una de las más importantes ventajas de un estudio *ex post facto* es su validez externa, esto es, el estudio de las variables en su entorno natural.

### Participantes

La muestra de este estudio estuvo conformada por 68 estudiantes (41 mujeres, 60%) provenientes de una Carrera de Psicología de una universidad estatal regional. El universo inicial correspondió a 182 estudiantes quienes, en 2013, 2014, 2015 y 2016, cursaron y aprobaron un Taller de Comunicación Interpersonal. Dos años después

de cursado el Taller, un grupo de estudiantes (N = 68) accedió voluntariamente a realizar una evaluación adicional de su desempeño en una situación de interacción comunicacional, correspondiente a la fase de seguimiento (ver detalle en la Tabla 1).

**Tabla 1**

*Descripción de la muestra*

	AÑO TALLER	SEXO		Total
		Mujer	Hombre	
	2013	9	4	13
	2014	13	11	24
	2015	10	8	18
	2016	9	4	13
	Total	41	27	68

### Variables independiente y dependiente

*Variable independiente:* Taller de Comunicación Interpersonal: Teóricamente, este Taller se basa en una perspectiva de comunicación interpersonal directa, dialogal y personalizada, enfoque que integra conceptos y procedimientos provenientes fundamentalmente del Enfoque Centrado en la Persona (Pezzano, 2001) y del Modelo Multidimensional de Rivers (Rivers, 2006). Lo característico de este programa es que pone énfasis en el desarrollo de la capacidad del receptor, para centrarse en la experiencia sentida de la persona con quien interactúa durante una conversación (Bolgeri, 2018).

El Taller es una asignatura de un plan de estudios de pregrado de Psicología, de carácter obligatorio y de tipo práctico-experiencial, cuyo propósito es el desarrollo de habilidades de comunicación personalizada. El Taller es dictado durante el cuarto semestre de la carrera y en él se abordan los conceptos teóricos más relevantes en torno a la comunicación humana y se entrena a los participantes en las destrezas para una adecuada interacción, que resulta fundamental para la configuración del rol profesional del futuro Psicólogo (Bolgeri, 2014). La asignatura se desarrolla en 14 sesiones de 3 horas de duración, una vez por semana, lo que implica 42 horas cronológicas de trabajo en aula. En las sesiones se entregan los conceptos teóricos básicos relacionados con la comunicación humana y se trabaja con dinámicas

interactivas, videograbaciones, modelamiento y ejercicios grupales e individuales, que tienen como propósito el que los participantes vivencien de manera directa dichos conceptos. En paralelo los estudiantes desarrollan tareas y aplicaciones en su medio habitual, durante el tiempo intersecciones. Para ello reciben al inicio del semestre el Syllabo del Taller, que contiene un compendio

de información en torno a la comunicación e incluye las pautas de ejercicios, cuestionarios, tareas, formatos, criterios de evaluación y lecturas complementarias, necesarios para el desarrollo de las actividades propuestas.

En el siguiente cuadro, se presenta una síntesis de la programación de las sesiones del Taller de Comunicación Interpersonal:

Sesión	Contenidos teóricos	Actividades prácticas
1	Programa del Taller La comunicación humana ¿Qué es la comunicación interpersonal?	Presentaciones de los participantes Entrega del Syllabo del Taller a los estudiantes Diagnóstico de la comunicación interpersonal en la situación actual Cuestionario sobre el desempeño comunicacional Tarea Video 1: Mi forma de comunicación interpersonal
2	Principios y funciones de la comunicación interpersonal	Explorando tipos de conversaciones. Observación y análisis de videos grabados.
3	Teorías y modelos de la comunicación humana: Retórica aristotélica Teoría de la información Enfoque centrado en la persona Modelo comunicacional de Berlo	Mundos interpretativos: Primeras impresiones Los periodistas Imágenes Test de Zulliger
4	Teorías y modelos de la comunicación humana: Enfoque interaccional de Palo Alto Ontología del lenguaje Modelo multidimensional de Rivers Enfoque narrativo de White y Epston	Mundos interpretativos: Músicas y vivencias Escuchar poemas Escribir poemas Palabras significativas
5	Tipos de comunicación interpersonal La comunicación personalizada Habilidades de comunicación personalizada	Observación y análisis de videos antes-después de talleres anteriores
6	Escuchar habitual y escuchar activo: características y diferencias Principios y pasos del escuchar activo	Ejercicios de escuchar habitual y escuchar activo Modelamiento del escuchar activo Videograbaciones y retroalimentación Tarea: Práctica del escuchar activo en la vida cotidiana
7	Bloqueadores de la comunicación Tipología de las respuestas comprensivas	Cuestionarios acerca de bloqueadores recibidos y análisis de bloqueadores personales de uso frecuente Ejercicios de comunicación habitual Videograbaciones y retroalimentación Observación de videos de conversaciones con bloqueadores y sin bloqueadores
8	Respuestas comprensivas básicas: preguntas exploratorias abiertas y respuestas de clarificación	Modelamiento de respuestas comprensivas básicas Ejercicios de preguntas exploratorias abiertas y respuestas de clarificación Videograbaciones y retroalimentación Tarea: Práctica de respuestas comprensivas básicas en la vida cotidiana



Sesión	Contenidos teóricos	Actividades prácticas
9	Respuestas comprensivas centradas en los sentimientos: empáticas, breves y completas	Cuestionario Escala de Empatía: análisis de resultados Observación y análisis de videos para lectura de claves corporales en la comunicación Modelamiento de respuestas empáticas Ejercicios de respuestas empáticas breves y completas Videograbaciones y retroalimentación Tarea: Práctica de respuestas comprensivas empáticas en la vida cotidiana
10	Respuestas comprensivas centradas en los sentimientos: icónicas	Vocabulario emocional Ejercicios de reconocimiento de emociones Modelamiento de respuestas icónicas Ejercicios de respuestas icónicas Videograbaciones y retroalimentación Tarea: Práctica de respuestas comprensivas en la vida cotidiana
11	Respuestas comprensivas centradas en la información: completación, integración y complementarias	Modelamiento de respuestas comprensivas centradas en la información Ejercicios de respuestas comprensivas centradas en la información Videograbaciones y retroalimentación Guía de Aplicación de respuestas comprensivas Tarea: Práctica de respuestas comprensivas en la vida cotidiana Tarea: Diálogos personalizados
12	Expresiones propositivas no críticas	Modelos biográficos de expresiones críticas Modelamiento de expresiones propositivas Construcción de mensajes propositivos Ejercicios de respuestas propositivas no críticas Videograbaciones y retroalimentación Guía de aplicación de expresiones propositivas
13	Mensajes positivos e intenciones conversacionales	Modelamiento de mensajes positivos e intenciones conversacionales Ejercicios de mensajes positivos e intenciones conversacionales Videograbaciones y retroalimentación
14	Aperturas narrativas	Modelamiento de aperturas narrativas Ejercicios de aperturas narrativas Videograbaciones y retroalimentación Tarea Video 2: Conversación personalizada

*Variable dependiente:* Habilidades de comunicación personalizada: El Taller tiene como propósito la adquisición de nuevas habilidades comunicativas, entre las que se incluye habilidades como sintonía empática, retroalimentación gestual y verbal, responder comprensivo y expresar propositivo y, al mismo tiempo, la disminución o neutralización de bloqueadores de la comunicación, habilidades todas que implican un mayor nivel de complejidad, por sobre aquellas aprendidas durante el desarrollo natural de los participantes.

### **Instrumento**

El desempeño de los participantes en la variable dependiente fue registrado por medio de grabaciones en video, los que, a su vez, fueron evaluados mediante una *Pauta de Observación del Desempeño Comunicacional*, aplicada para identificar y asignar un puntaje a las conductas comunicacionales y su frecuencia de aparición. Dicha Pauta contiene un listado de indicadores de logro a partir de cinco habilidades de comunicación personalizada (Bolgeri, 2014):

- a) **Conductas de Retroalimentación:** corresponde a todas las señales verbales y gestuales que emite el receptor y que, por medio de estas, confirma al emisor su disposición para escucharlo y evidenciar que va siguiendo sus mensajes, intentando comprenderlo. Incluye frases y sonidos breves como “ok”, “mmh”, “claro”, “te escucho”, “entiendo”, etc. y, asimismo, expresiones no verbales como asentir con la cabeza, disposición corporal, movimientos de las manos, etc. Este parámetro fue evaluado según la frecuencia de mensajes de retroalimentación verbales y gestuales, que emite el receptor, en el período de los 10 minutos que dura la videograbación. La puntuación máxima es de 30 puntos que se desglosan en un máximo de 15 puntos para retroalimentación gestual y 15 puntos para retroalimentación verbal.
- b) **Respuestas Comprensivas:** son aquellas respuestas centradas efectivamente en el mensaje recibido del interlocutor. Por ejemplo: preguntas exploratorias abiertas, respuestas de clarificación, que buscan que el interlocutor se explaye, profundice y focalice en determinados aspectos de su relato; respuestas empáticas y respuestas icónicas o metafóricas, cuyo fin es develar los estados emocionales emergentes en el interlocutor; respuestas de completación, respuestas integradoras y respuestas complementarias, que favorecen la contextualización y esclarecimiento de la experiencia narrada por el interlocutor; asimismo respuestas comprensivas complejas, que resultan de la combinación de los otros tipos descritos. Este parámetro fue evaluado según la frecuencia de aparición de respuestas comprensivas en el período de 10 minutos que dura la videograbación. Por cada vez que aparece una de las siguientes conductas se puntúa de la siguiente manera: Preguntas Exploratorias Abiertas = 1; Respuestas de Clarificación = 2; Respuestas de Reiteración = 2; Respuestas Sinónimas = 2; Respuestas Síntesis = 3; Respuestas Empáticas Breves = 3; Respuestas Empáticas Completas = 4; Respuestas Metafóricas = 4; Respuestas de Completación = 2; Respuestas Integradoras = 4; Respuestas Complementarias = 4; Combinación de Respuestas Comprensivas = puntajes específicos + 1 punto. Finalmente, los puntajes se suman para obtener el total. No existe un puntaje máximo teórico para este indicador.
- c) **Expresar Propositivo:** Corresponde a aquellos mensajes que permiten comunicar el propio sentir y las opiniones de un modo tal que el concepto de sí mismo del interlocutor no sea vulnerado. En este acto comunicativo, el protagonista señala explícitamente la emoción que está experimentando y la conducta o situación desencadenante de la misma, solicitando luego, de forma directa, un cambio en la conducta del interlocutor o proponiendo alternativas a la situación que provoca el malestar. Asimismo, sirve para la expresión de mensajes positivos hacia la otra persona. Esta dimensión incluye la formulación de intenciones comunicacionales. Este parámetro se evalúa según la frecuencia de aparición de expresiones propositivas en el período de 10 minutos que dura la videograbación. Fueron ponderadas así: Intenciones conversacionales = 3; Expresiones en primera persona = 1; Expresión de sentimientos = 2; Peticiones y propuestas = 3; Mensajes positivos = 2. Se asignan los puntajes señalados por cada vez que se observa la conducta y luego se suman para obtener el total. No existe un puntaje máximo teórico para este indicador.
- d) **Indicadores Positivos de Comunicación Personalizada:** indicadores relacionados con las características del encuentro comunicacional que reflejan la presencia de una atmósfera cálida, de aceptación y confianza, que se manifiestan en la actitud corporal del entrevistador, idealmente fluida o espontánea, cómoda, cercana y acogedora, además de una atención sostenida e intencionada. Corresponde a la apreciación que hace el observador/evaluador del desempeño del sujeto protagonista según los dos siguientes parámetros:
- Presencia y calidad de las condiciones básicas de la comunicación personalizada, que incluye generación de atmósfera inicial, aceptación incondicional, valoración positiva, atmósfera cálida.
  - Presencia y calidad del Escuchar Activo, que incluye actitud corporal receptiva, cercana y acogedora, atención dirigida, actitud intencional, contacto visual, centramiento en el aquí y ahora, fluidez y sintonía con la persona.
- Cada uno de los parámetros posibles de ser observados en el desempeño del protagonista durante el período de 10 minutos se califica

según una escala que va desde los 0 puntos (Nula presencia del indicador) hasta 7 puntos (Muy alta presencia del indicador). Luego se suman los puntajes. El puntaje mínimo posible es de 0 puntos y el máximo de 140.

- e) Indicadores Negativos (Bloqueadores de la Comunicación): en contraste con los indicadores previos, los bloqueadores de la comunicación por parte del protagonista son mensajes, palabras, conductas o actitudes que obstruyen la posibilidad de que el interlocutor profundice en sus sentimientos, vivencias y puntos de vista, ya que estas respuestas suponen estímulos amenazantes a su integridad. Incluye, por parte del protagonista, pérdida de contacto visual, distracción, impaciencia, postura corporal ajena o indiferente, titubeos, preguntas irrelevantes o sacar o distraer al interlocutor del tema. Asimismo, expresiones verbales de rechazo, burla, descalificación, imposición, negación de sentimientos, agresión y, en general, todas aquellas que vulneran la estima del interlocutor. Este parámetro es evaluado según la frecuencia de aparición de indicadores negativos en el período de 10 minutos que dura la videograbación. Son ponderados así: Interrupciones = 2; Pérdida del contacto visual = 2; Distracciones = 1; Uso de bloqueadores = 4; Postura corporal distante o inadecuada = 2; Gestos de impaciencia = 1; Titubeos o no saber qué decir = 2; Hacer comentarios fuera de lugar = 3; Hacer preguntas irrelevantes = 2; Sacar o distraer al hablante del tema = 2.

Los criterios de evaluación incluidos en la Pauta de Observación se ajustaron para lograr una adecuada calibración de los indicadores, según los siguientes porcentajes.

- Frecuencia de conductas de retroalimentación = 10%
- Frecuencia de respuestas comprensivas = 50%
- Frecuencia expresar propositivo = 20%
- Percepción de indicadores positivos por parte del observador = 20%
- Frecuencia de bloqueadores de la comunicación = -35%

Finalmente, los puntajes obtenidos en cada indicador fueron sumados para determinar el puntaje global, al que se restó el puntaje asignado en Bloqueadores de la Comunicación,

lo que dio el puntaje total final, no existiendo un máximo teórico.

### Procedimiento

El efecto del Taller respecto del desempeño comunicacional se evaluó a partir de tres videos en que se registró al estudiante en una situación comunicacional. Estos videos fueron calificados por dos jueces independientes de acuerdo con la Pauta de Observación del Desempeño Comunicacional descrita.

Las tres videograbaciones tenían una duración de 10 minutos y mostraban el desarrollo de un diálogo entre un estudiante con un (a) compañero (a) del mismo curso, donde el estudiante evaluado cumplía el rol de entrevistador:

Video 1: Se realizó al inicio del Taller. El estudiante debía mostrar las habilidades de comunicación con las que contaba hasta ese momento, en el marco de un diálogo con otra persona en una situación simulada. La consigna era que quien hacía de entrevistador (a) actuaría como estudiante de Psicología y debería ahondar y comprender la situación personal del otro, empleando sus habilidades comunicacionales naturales. Por su parte, quien actuaba como entrevistado (a) representaba un personaje creado por medio de un libreto escrito previamente.

Video 2: Fue grabado una vez finalizado el Taller. En este video el estudiante que cumplía el rol de entrevistador (a) tenía que demostrar la incorporación efectiva de las habilidades de comunicación personalizada abordadas en la asignatura, mediante un diálogo en una situación simulada, trabajando con un compañero (a), tal como en el primer video.

Video 3: Este video fue grabado dos años después de la grabación del Video 2. En este, siguiendo las mismas especificaciones de los videos anteriores, un grupo de estudiante voluntarios tenían que aplicar las habilidades comunicacionales entrenadas durante el Taller, permitiendo observar su evolución y si las competencias aprendidas se mantuvieron en el tiempo.

Los participantes voluntarios firmaron un consentimiento informado en donde declaraban conocer los objetivos de la investigación, su rol en ella y aceptaban la creación de un tercer video y autorizaban el acceso y evaluación de los dos videos realizados previamente cuando cursaron el Taller.

Para la calificación de los videos se conformó un equipo de cinco colaboradores, estudiantes de un curso superior y se les capacitó para el trabajo de observación de los videos y de asignación de puntajes. Se desarrollaron ensayos de evaluación de los videos hasta que incorporaron efectivamente los criterios para asignar los puntajes a los indicadores. Finalmente, cada video fue calificado por dos colaboradores, de manera independiente. La consistencia entre las duplas alcanzó un promedio de 93 %. Los puntajes finales de cada video se obtuvieron a partir del promedio de los puntajes asignados por cada evaluador.

**Análisis de los datos**

Se utilizó la prueba de análisis de varianza de medidas repetidas (ANOVA) y el análisis *post hoc* de comparación por pares de medias marginales con corrección de Bonferroni y se estimó el tamaño del efecto por medio del Eta al cuadrado parcial. El criterio para el contraste de la hipótesis nula fue de 0,05.

**RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados del análisis de varianza de medidas repetidas respecto del efecto que el taller de comunicación interpersonal tiene de los diferentes indicadores evaluados. Primero se presentará un análisis del puntaje global y luego se analizará el puntaje de cada indicador por separado.

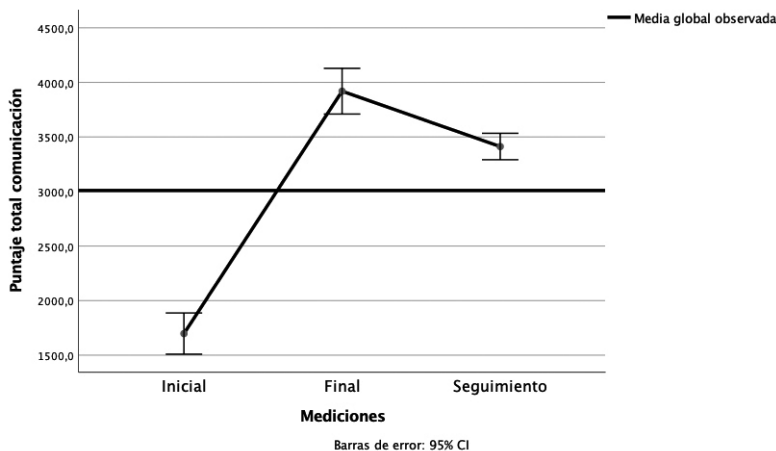
• Efecto del Taller en el Puntaje General y Comparación por Año

El puntaje total de comunicación para todos los cursos que conforman la muestra, al inicio del curso fue de  $M= 1.698$  ( $DS=89$ ), al final fue de  $M=3.919$  ( $DS=89$ ) y el seguimiento fue de  $M= 3.412$  ( $DS=89$ ). El ANOVA muestra un efecto significativo,  $F(2, 67) = 219, p < 0.001, \eta^2p = 0,766$  y las comparaciones por pares mostraron que entre la medición inicial y la medición final había una diferencia significativa ( $t_{(134)} = -19,96, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ) y también una diferencia significativa entre la medición inicial y el seguimiento ( $t_{(134)} = -15,40, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ). Además, entre la medición final y el seguimiento también ocurrió una diferencia significativa ( $t_{(134)} = 4,56, p_{(Bonferroni)} = 0.300$ ) (ver Figura 1).

Se analizó el efecto del taller diferenciando entre cada una de las cuatro generaciones que se incluyeron en la muestra del estudio. Las medias de las mediciones iniciales para los años 2013, 2014, 2015 y 2016 fueron, respectivamente,  $M=2.069$  ( $DS=989$ ),  $M=1.749$  ( $DS=685$ ),  $M=1.574$  ( $DS=793$ ),  $M=1.416$  ( $DS=601$ ) y el análisis *post hoc* no mostró diferencias significativas entre ellas. En cuanto a la segunda medición, para cada año las medias fueron  $M= 3.520$  ( $DS=873$ ),  $M=3.949$  ( $DS=867$ ),  $M=3.995$  ( $DS=833$ ),  $M=4.160$  ( $DS=868$ ), respectivamente, y sin diferencias significativas entre ellas. Finalmente, respecto del seguimiento, las medias fueron  $M=3.458$  ( $SD=374$ ),  $M=3.371$  ( $DS=374$ ),  $M=3.455$  ( $DS=660$ ),

**Figura 1**

*Efecto del Taller de Comunicación sobre el Puntaje Total*



M=3.382 (DS=452), respectivamente, y sin diferencias significativas en el examen *post hoc*. En la Figura 2 se muestran estos resultados.

- Indicadores Específicos

*Retroalimentación*

Respecto de la Retroalimentación, el promedio de la medición inicial fue M= 197 (DS=67), la medición final fue de M=268 (DS=43) y el seguimiento fue de M=289 (DS=25). Los resultados generales de la ANOVA muestran un efecto significativo,

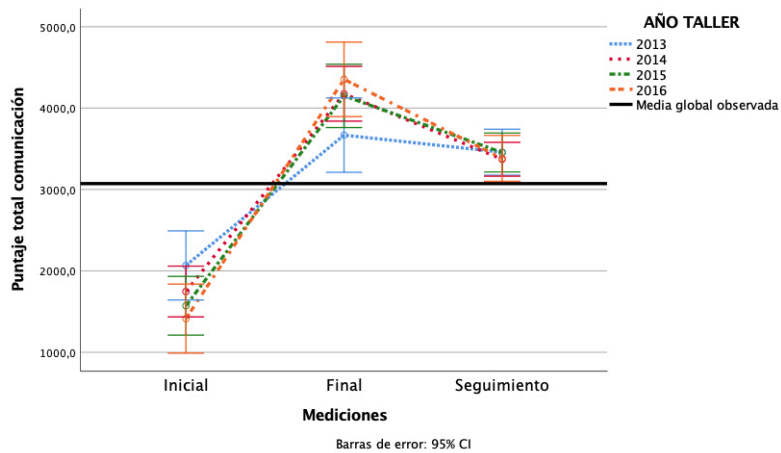
$F(2, 67) = 65.4, p < 0.001, \eta^2p = 0.494$ , tal como se aprecia en la Figura 3. En las comparaciones por pares se evidenciaron diferencias significativas entre la medición inicial con la medición final ( $t_{(134)} = -8.97, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ) y con el seguimiento ( $t_{(134)} = -10.63, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ), pero no entre la medición final y el seguimiento ( $t_{(134)} = -1.66, p_{(Bonferroni)} = 0.300$ ).

*Respuestas Comprensivas*

Respecto de las Respuestas Comprensivas, el promedio de la medición inicial fue M= 1.592

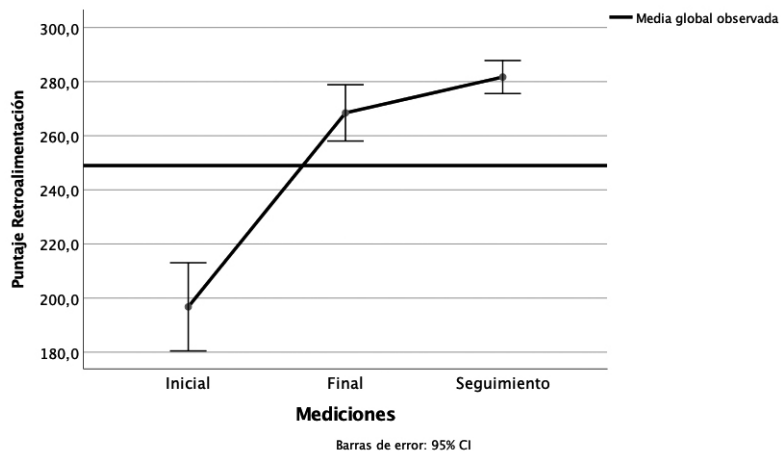
**Figura 2**

*Efecto del Taller de Comunicación sobre el Puntaje Total separado por año del curso*



**Figura 3**

*Efecto del Taller de Comunicación en la Retroalimentación*





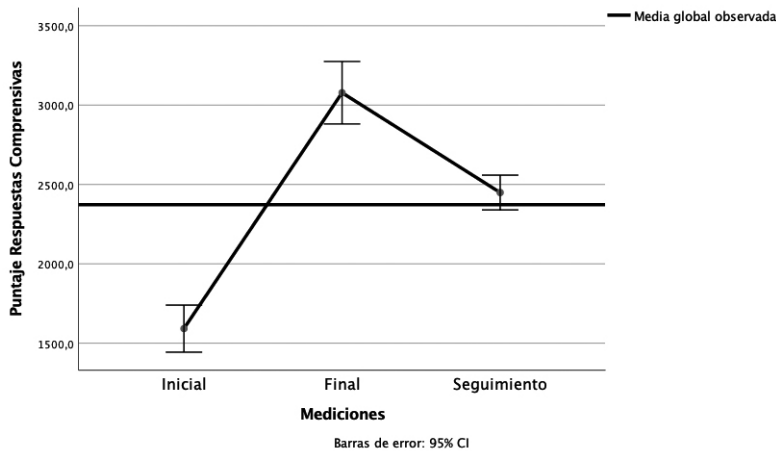
( $DS=612$ ), la medición final fue de  $M=3.078$  ( $DS=612$ ) y el seguimiento fue de  $M=2.449$  ( $DS=453$ ). Los resultados generales de la ANOVA muestran un efecto significativo,  $F(2, 67) = 122, p < 0,001, \eta^2p = 0.645$ , tal como se aprecia en la Figura 4. En las comparaciones por pares se evidenciaron diferencias significativas entre la medición inicial con la medición final ( $t_{(134)} = -15.54, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ) y con el seguimiento ( $t_{(134)} = -8.97, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ), y entre la medición final y el seguimiento ( $t_{(134)} = 6.58, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ).

*Expresar Propositivo*

En cuanto al Expresar Propositivo, el promedio de la medición inicial fue  $M= 106$  ( $DS=59$ ), la medición final fue de  $M=253$  ( $DS=135$ ) y el seguimiento fue de  $M=217$  ( $DS=113$ ). La ANOVA muestra un efecto significativo,  $F(2, 67) = 34.5, p < 0,001, \eta^2p = 0.340$  (Figura 5). En las comparaciones por pares se evidenciaron diferencias significativas entre la medición inicial con la medición final ( $t_{(134)} = -7.97, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ) y con el seguimiento ( $t_{(134)} = -6.04, p_{(Bonferroni)} < 0.001$ ), y entre la medición

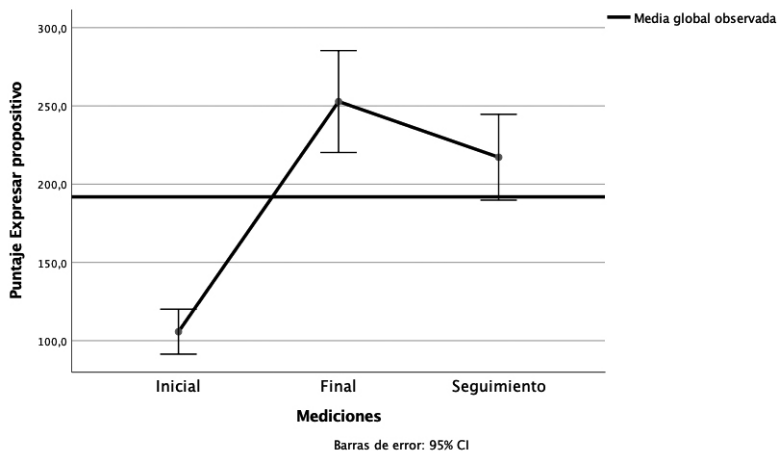
**Figura 4**

*Efecto del Taller de Comunicación en las Respuestas Comprensivas*



**Figura 5**

*Efecto del Taller de Comunicación en el Expresar Propositivo*



final y el seguimiento ( $t_{(134)} = 1.93$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} = 0.168$ ) no hay diferencia significativa.

*Indicadores Positivos*

En el caso de los Indicadores Positivos, la medición inicial arrojó un promedio de  $M= 385$  ( $DS=119$ ), la medición final fue de  $M=507$  ( $DS=109$ ) y el seguimiento fue de  $M=587$  ( $DS=77$ ). Los resultados de la ANOVA son,  $F(2, 67) = 85.8$ ,  $p < 0,001$ ,  $\eta^2p = 0.561$ , tal como se aprecia en la Figura 6. En las comparaciones por pares se evidenciaron diferencias significativas entre la medición inicial con

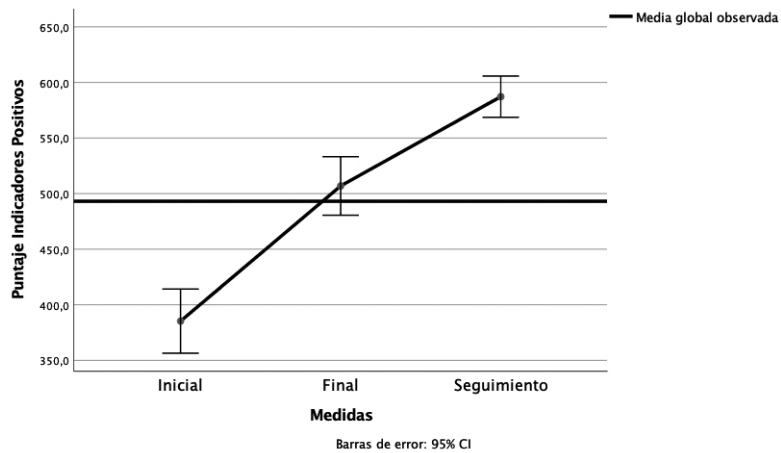
la medición final ( $t_{(134)} = -7.83$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.001$ ) y con el seguimiento ( $t_{(134)} = -13.01$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.001$ ), y entre la medición final y el seguimiento ( $t_{(134)} = -5,17$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.001$ ).

*Indicadores Negativos de la Comunicación*

Finalmente, en cuanto a los Indicadores Negativos o Bloqueadores de la Comunicación, el promedio de la medición inicial fue de  $M= 581$  ( $DS=337$ ), la medición final fue de  $M=186$  ( $DS=150$ ) y el seguimiento fue de  $M=138$  ( $DS=114$ ). La ANOVA resultó significativa,  $F(2, 67) = 91.9$ ,  $p < 0,001$ ,

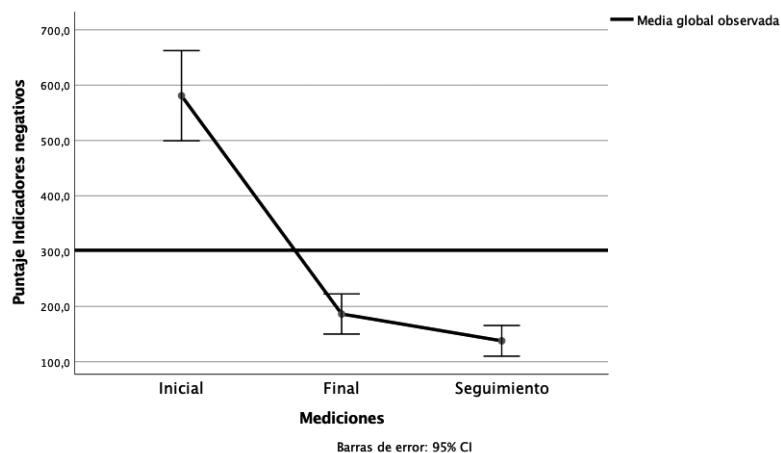
**Figura 6**

*Efecto del Taller de Comunicación en los Indicadores Positivos*



**Figura 7**

*Efecto del Taller de Comunicación en los Indicadores Negativos (Bloqueadores de la Comunicación)*



$\eta^2p = 0.578$ , tal como se aprecia en la Figura 7. En las comparaciones por pares se evidenciaron diferencias significativas entre la medición inicial con la medición final ( $t_{(134)} = 11.01$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.001$ ) y con el seguimiento ( $t_{(134)} = 12.36$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.001$ ), pero no entre la medición final y el seguimiento ( $t_{(134)} = 1.35$ ,  $p_{(\text{Bonferroni})} < 0.534$ ).

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo del estudio fue determinar si las habilidades de comunicación personalizada entrenadas en un Taller de Comunicación Interpersonal eran incorporadas efectivamente por los estudiantes participantes, y si tales aprendizajes se mantenían en el tiempo. Los resultados confirman que los participantes lograron incrementar significativamente sus destrezas para la comunicación personalizada y que estas se mantuvieron en el tiempo. Por tanto, se pudo establecer que este Taller de Comunicación Interpersonal es un efectivo programa para mejorar y afianzar, en el espacio de un semestre académico, las habilidades comunicativas de los futuros psicólogos.

Diversas investigaciones muestran que es posible, en tiempos relativamente breves, que las personas incorporen habilidades comunicacionales de tipo dialógico (Gordon, 2003; Kuntze, van der Molen y Born, 2009; Hatcher, 2015; Loyd, 2015; Rabelo y García, 2015).

El desarrollo de este Taller incluye en sus aspectos práctico-experienciales el modelamiento, la utilización de técnicas de juego de roles, la retroalimentación entre pares y el uso de la observación de la grabación en video de las mismas simulaciones, realizado como un programa de entrenamiento sistemático y progresivo en habilidades sociales y comunicativas, lo que coincide con estudios previos acerca de los procedimientos instruccionales que son exitosos en el entrenamiento de habilidades (Muñoz, Torbay y Hernández, 2002). Diversos estudios muestran la efectividad de este tipo de entrenamientos, tanto con adolescentes (Choque y Chirinos, 2009) como con estudiantes universitarios (Calleja y Nicolás, 1996; Gallego, 2009; Bueno, Durán y Garrido, 2013; Rivera, Lay, Moreno *et al.*, 2019).

Asimismo, Kuntze, van der Molen y Born (2009) señalan que los estudiantes que han recibido entrenamiento en habilidades de comunicación y consejería puntúan significativamente más alto en todas las habilidades básicas y avanzadas, que aquellos sin entrenamiento.

Así, este estudio aporta una metodología de enseñanza que ha sido validada empíricamente, programa que podría aplicarse a universitarios de distintas carreras, ya que promueve el desarrollo de competencias genéricas consideradas cruciales para el empleo y el desempeño, especialmente en las profesiones de ayuda y servicio a las personas.

Es necesario destacar igualmente que la mayoría de los estudios concernientes a entrenamiento de habilidades ocupan como instrumentos de medida los cuestionarios de autorreporte, lo que tiene limitaciones por el carácter subjetivo de tales apreciaciones (Hernández y de la Rosa, 2018). En el caso de esta investigación, por el contrario, se aplicaron protocolos de observación por parte de jueces evaluadores entrenados, lo que otorga mayor objetividad y rigurosidad al estudio.

Otro aspecto interesante es que, en la evaluación del tercer video, realizado dos años después de cursado el Taller, se aprecia una disminución de los indicadores en Respuestas Comprensivas y Expresión Propositiva, consignados en la Pauta de Observación, aun cuando se mantienen en un nivel superior respecto de la evaluación del primer video, lo que implica que la incorporación de tales habilidades entrenadas se mantuvo, aunque descendió levemente. Este declive, sin embargo, es menos de un tercio del total alcanzado por medio del desarrollo del programa, evidenciando que las habilidades comunicacionales de ninguna manera retornan a su situación inicial o línea base y, al contrario, se incorporan y sostienen en el tiempo de manera significativa. Coincidiendo con Moral y Ovejero (2005), los resultados señalan que, si bien se dan mejoras en las habilidades inmediatamente después del entrenamiento, también parece que su nivel de ejecución decrece con el tiempo.

Posiblemente otras asignaturas posteriores al Taller contribuyen en el desempeño final del momento 3, pero el nivel de avance reflejado en el video 2 indica que el factor que mayor incidencia tiene en los indicadores de su desarrollo y mantención continúa siendo el entrenamiento durante el Taller de Comunicación Interpersonal.

La disminución del momento 2 al 3 puede entenderse como el reflejo de la evolución natural de aquello que es aprendido, ya que todo contenido mental tras su incorporación va perdiendo gradualmente la capacidad de ser evocado nuevamente, en el sentido de que la huella en la memoria se

desvanece con el tiempo, lo que supone que la información se perderá con el desuso (Klein, 1994). A partir de esto es posible señalar que la mantención y profundización de las habilidades adquiridas en el Taller, necesita de nuevas instancias para su reforzamiento, es decir, demandan ser ejercitadas con relativa constancia si su propósito es sostenerse en el tiempo, pues solo mediante la práctica, los hábitos se ejecutarían con mayor rapidez, fluidez y sin esfuerzo, por esta razón, la práctica constituye una influencia positiva de estas habilidades.

El hecho de que los participantes se encuentren en un contexto formativo dentro de la Carrera de Psicología y donde la comunicación ocupa un lugar central entre las competencias que determinan la efectividad de un buen profesional, obliga a los estudiantes a mantener en ejercicio constante todo tipo de habilidades comunicacionales, por tanto, la disminución observada no es determinante ni menos desacredita el impacto del Taller.

Asimismo, generalmente un muestreo por conveniencia si bien consta de gran facilidad operativa y bajos costos de muestreo, tiene como consecuencia la limitante de imposibilitar el hacer afirmaciones generalizables con rigor estadístico en la población. Por el contrario, los resultados de este estudio permiten establecer que no existen diferencias significativas en el aprendizaje e incorporación de habilidades comunicacionales entre los estudiantes provenientes de las cuatro distintas promociones incluidas en la investigación, lo que es importante, ya que permite asegurar la consistencia de los resultados en torno al desarrollo de habilidades como efecto de la participación en el Taller de Comunicación Interpersonal, robusteciendo los hallazgos encontrados, en la medida que implica una réplica del mismo con diversos grupos.

En cuanto al desenvolvimiento de los participantes durante el contexto abordado en el tercer video, fue posible observar una tendencia por parte de la muestra a enfocarse en ofrecer a los entrevistados consejos o soluciones, antes de propiciar un espacio que les permitiera compartir

sus emociones o mundo interno; existen varios factores que pueden explicar esta conducta, como el poco tiempo con el que se cuenta para crear una intervención adecuada (10 minutos), el contexto de la situación simulada, que el tercer video fuera grabado en una sola oportunidad sin dar lugar a ensayos previos, entre otras.

Por lo demás, se encontraron escasos estudios similares en torno a los programas de entrenamiento en habilidades comunicacionales para estudiantes de Psicología a nivel de Latinoamérica, por lo que, dentro de los aportes generados a partir del desarrollo de este trabajo, es posible señalar que permite generar avances respecto del tema en cuestión, debido a la gran importancia que este tiene en el ámbito de la formación profesional, respecto de las denominadas habilidades blandas. Además, este estudio permitió confirmar la efectividad del taller de comunicación interpersonal y, por tanto, que la metodología empleada en el mismo resulta adecuada, en la medida que consigue generar aprendizajes significativos y duraderos.

Finalmente, se propone como recomendación y proyección futura, replicar este estudio, idealmente con una muestra mayor, incorporando un grupo control a la misma, de manera que sea descartado cualquier otro elemento o factor que pudiera influir potencialmente en las habilidades comunicacionales de los estudiantes, ampliando los hallazgos obtenidos en el presente estudio.

También puede ser de interés considerar otras variables personales que pudieran intervenir en el proceso de adquisición y consolidación de las habilidades entrenadas, tales como regulación emocional, bienestar psicológico, apertura experiencial y empatía disposicional, factores que tienen una estrecha relación con la capacidad para establecer vínculos interpersonales.

De igual modo, considerando el papel que cumplen las habilidades comunicacionales en el área de la psicología y los beneficios que conlleva su adecuado empleo, se sugiere llevar este estudio a otras áreas de la salud e incluso a la pedagogía.

## REFERENCIAS

- Adler, R., Rosenfeld, L. y Proctor, R. (2007). *Interplay: The process of interpersonal communication*. New York: Oxford University Press.
- Aguilarte, I., Calcurián, I. y Ramírez, Y. (2010). La Comunicación Asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Universidad Central de Venezuela.
- Arias, W. (2015). Carl R. Rogers y La Terapia centrada en el Cliente. *Av. Psicol*, 23 (2), 141-148.
- Asociación Internacional de Psicología Aplicada (IAAP) (2016). International Declaration on Core Competences in Professional Psychology.
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas Rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas*, 136 (70), 123-160.
- Bolgeri, P. (2014). *Syllabo Taller de Comunicación Interpersonal*. Departamento de Psicología, Universidad de La Serena.
- Bolgeri, P. (2018). *Comunicación Interpersonal: Fundamentos teóricos y actividades prácticas*. La Serena, Editorial Universidad de La Serena.
- Bueno, M., Durán, M. y Garrido, M.A. (2013). Entrenamiento en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Magisterio de la especialidad de Educación Primaria: un estudio preliminar. *Apuntes de Psicología*, Vol. 31, número 1, págs. 85-91.
- Calleja, A. y Nicolás, L. (1996). El entrenamiento en habilidades sociales: un estudio comparativo. *Análisis y Modificación de Conducta*, 1996, Vol. 22. No 86.
- Cobo, G. y Valdivia, S. (2017). *Juego de Roles*. Instituto de Docencia Universitaria, Pontificia Universidad Católica de Perú.
- Colliver, J. A.; Swartz, M. H.; Robbs, R. & Cohen, D. (1999). Relationship between clinical competence and interpersonal and communication skills in standardized-patient assessment. *Academic Medicine*, 74, (3), 271-274.
- Choque, R. y Chirinos, J. (2005). Eficacia del Programa de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica. *Rev. Salud Pública*, 11 (2): 169-181.
- Echeverría, R. (2017). Más Allá de la Filosofía del Diálogo de Martin Buber. Instituto de Ontología del Lenguaje. Extraído en Enero 2018 de: <https://www.newfieldconsulting.com>.
- Gallego, O. (2009). Diseño y pilotaje de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para estudiantes de psicología de una universidad privada de Bogotá. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 3(2): 55-80.
- Gordon, Th. (2003). *Padres eficaz y técnicamente preparados*. Buenos Aires, Editorial Diana.
- Greene, J. O., & Burlson, B. R. (2003). *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Guerra, P. (2014). *Psicología de la Comunicación*. Universidad Peruana Los Andes. Perú.
- Hatcher, R. (2015). Interpersonal Competencies: Responsiveness, Technique, and Training in Psychotherapy. City University of New York. November, *American Psychologist*.
- Hernández, C. (2005). *Habilidades de comunicación para profesionales*. Tenerife: ARTE: Comunicación visual.
- Hernández, C. y de la Rosa, C. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. *Revista de la Educación Superior* 47 (186).
- Juliá, M.T. (2013). *Competencias del Psicólogo en Chile: Propuestas desde las universidades estatales*. Ed. Universidad de La Serena.
- Kaslow, N. (2004). Competencies in Professional Psychology. *American Psychologist*, 59(8):774-81
- Khodadadi, E., Ebrahimi, H., Moghaddasian, S., y Babapour, J. (2013). The effect of communication skills training on quality of care, self-efficacy, job satisfaction and communication skills rate of nurses in hospitals of Tabriz, Iran. *Journal of Caring Science*, 2 (1), 27-37.
- Klein, S. (1994). *Aprendizaje: principios y aplicaciones*. Mississippi State University: McGraw-Hill Interamericana.
- Klein, M. (2000). Mechanisms of change and new technology: Universalizing video as a psychological intervention. *Dissertation Abstracts International*, Vol 61(1-B): 536.
- Kuntze, J., van der Molen, H. y Born, M. (2009). Increase in counselling communication skill safter basic and advanced microskills training. *British Journal of Educational Psychology*, 79, 175-188.
- Leal, C., Díaz, J.L., Tirado, S., Rodríguez, J., y Van-der Hofstadt, C.J. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 38 (2), 213-223.
- López, S. (2013). Estudio de la efectividad de un entrenamiento en habilidades de comunicación como prevención de la aparición de desgaste profesional en enfermeras de oncología. Proyecto de grado no publicado, Universidad de Coruña, España.
- Loyd, Ch. (2015). *Basic Counseling Techniques Training: The Differential Effects of Two Models on Skill Development and Fully Functioning*. Tesis Doctoral. University of Arkansas.
- Martínez, M. (2012). *Psicología de la Comunicación*. Departament de Psicologia Bàsica de la Universitat de Barcelona. España.
- Moral, M.V. y Ovejero, A. (2005). Un programa de intervención psicosocial para la mejora de las habilidades sociales de adolescentes consumidores de alcohol y otras sustancias psicoactivas. *Apuntes de Psicología*, 23 (1), 3-26.
- Muñoz, M.C., Torbay, A. y Hernández, C. (2000). Variables del método de entrenamiento simulado en habilidades comunicativas que influyen en la efectividad del mismo, según los participantes. *Apuntes de Psicología*, ISSN 0213-3334, Vol. 20, Nº. 2.
- Otero, E. (2007). *Comunicación Aplicada: conceptos básicos*. Programa Universitario Comunicación, Gestión y Nuevas Tecnologías. Universidad UNIACC.
- Pezzano, G. (2001). Rogers: su pensamiento profesional y su filosofía personal. *Psicología desde el Caribe*, núm. 7, enero-julio, 2001, pp. 60-69. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Rabelo, L. y García, V. (2015). Role-Play para o Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação e Relacionais. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 39 (4): 586-596.
- Rajesh, V.R. y V. Chandrasekaran, V.D. (2014). A study on interpersonal skills of college students. *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies*.



- Rivera, J., Lay, N., Moreno, M.E., *et al.* (2019). Programa de entrenamiento para desarrollar habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Espacios*, Vol. 40 (Nº 31).
- Rivers, D. (2006). *The Geometry of Dialogue: a visual way of understanding interpersonal Communication and human development*. NewConversations. NET.
- Rungapadiachy, D.M. (1999). *Interpersonal communication and psychology for health care professionals: Theory and practice*. Edinburgh: Butterworth-Heinemann.
- Sánchez, M. y Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Enlace*, 4 (3), 71-90.
- Seikkula, J. (2011). Becoming Dialogical: Psychotherapy or a Way of Life? *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*. Volume 32, Number 3, pp. 179-193.
- Thomlison, T.D. (1982). *Toward Interpersonal Dialogue*. New York: Longaman.
- Ullrich, P., Wollbrück, D., Danker, H. y Singer, S. (2011). Evaluation of Psycho-social Training for Speech Therapists in Oncology. Impact on General Communication Skills and Empathy. A Qualitative Pilot Study. *Journal of Cancer Education*, 26: 294-300.
- Van der Molen, H., Klaver, A. y Duyx, M. (2004). Effectiveness of a communication skills training programme for the management of dental anxiety. *British Dental Journal*, Volume 196 no. 2.
- White, M. y Epston, D. (1992). *Medios Narrativos para fines terapéuticos*. Madrid: Editorial Paidós.