



LA PERFORMANCE COTIDIANA DEL YO EN LAS CARRERAS DE LA SALUD: UN ENFOQUE INTERACCIONISTA PARA LA FORMACIÓN DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

THE SELF PERFORMANCE IN EVERYDAY LIFE IN HEALTH CAREERS: AN INTERACTIONISM APPROACH FOR COMMUNICATIVE SKILLS DEVELOPMENT

Enzo Dattoli-Palominos¹

 <https://orcid.org/0000-0002-9017-5730>

Universidad Adolfo Ibáñez

Recibido: 07 de junio de 2019

Aceptado: 28 de agosto de 2019

Publicado: 10 de septiembre de 2019

Resumen: *El siguiente trabajo tiene por objetivo presentar ciertos antecedentes que aporten al desarrollo de habilidades comunicativas para estudiantes de las carreras de la salud con un enfoque interaccionista. Junto con plantear algunos desafíos para la enseñanza de la comunicación oral -sobre la experiencia docente en carreras de la salud- se abordan algunos enfoques para abordar las diversas dimensiones de la interacción social, un ordenamiento narrativo para la praxis comunicativa y algunas prácticas de enseñanza orientadas a una evaluación auténtica en el aula.*

Palabras clave: *Interacción social, Comunicación Interpersonal, Educación basada en las competencias*

Abstract: *The following work has its focus in the presentation of some background that held to the development of communicative skills for health career students with an interactionist approach. Beside to set some challenges for oral communication teaching in health careers, there is some theoretical approaches to embrace several dimensions of social interaction, a narrative approach to the communicative praxis and a few teaching practices oriented to authentic assessment in the classroom.*

Keywords: *Social interaction, Interpersonal communication, Performance based education*

¹ Académico, Universidad Adolfo Ibáñez, Santiago, Chile. Magíster en Comunicación Social, Universidad de Chile, Chile. e-mail: enzo.dattoli@gmail.com.



Introducción

Extensas jornadas laborales, grandes metas que cumplir, altas expectativas que satisfacer y enormes aspiraciones económicas y sociales. Lo más útil dentro de ese panorama podría ser una batería de habilidades cognitivas, que al igual que una navaja suiza puedan aplicarse a la resolución de problemas técnicos, hasta ahí probablemente Chile avanzaría a pasos agigantados o lo haría si es que aún estuviera en una sociedad donde su desarrollo sea básicamente industrial, si fuese un país donde la productividad va asociada a un factor cuasi-mecánico. Ese tipo de país no corresponde con el contexto regional y global actual, muy por el contrario hoy la sociedad chilena se encuentra inserta en una era de la complejidad donde la irregularidad e inestabilidad de los sistemas que comprenden la realidad implica desarrollar miradas complementarias, para este propósito la competencias técnicas y productivas no son suficientes, es necesario complementar y en ese sentido las habilidades blandas, socio-emocionales o no-cognitivas ocupan un rol importante en poder establecer lazos efectivos con el entorno social.

En este ámbito y a nivel internacional, Chile ha sido advertido por el precario desarrollo de habilidades blandas que ha implementado a nivel educacional durante los últimos años, por un lado y recientemente, en su medición en el aula como lo describe la publicación *Teaching and Learning for the XXI Century*, editado por la Universidad de Harvard, donde se plantea la predominancia de habilidades cognitivas muy por sobre el desarrollo de habilidades blandas (Reimers y Chung, 2019), asimismo, esta diferencia en la formación se proyecta al ámbito

profesional donde la brecha entre la oferta y demanda de habilidades blandas en el mercado laboral chileno es considerable (Bassi et al. 2012). Ante este déficit se debe reflexionar y actuar ya que las divergencias entre habilidades cognitivas y no cognitivas no se resuelven enseñando ambas de la misma manera y en las mismas proporciones. Parece evidente observar que ambas habilidades se adquieren y aplican de maneras disímiles por lo que dentro de este escenario es importante, no solo implementar la formación de habilidades blandas, sino que de innovar en recursos que acorten esas brechas y formen profesionales seguros de sus habilidades no-cognitivas, capaces de interactuar efectivamente en sociedad. Los espacios académicos deben hoy innovar y también sociabilizar experiencias con el fin de mejorar a futuro los aciagos indicadores.

Modelo clásico de la comunicación: Reducción técnica de una experiencia humana.

Ahora bien, considerando la urgencia del fortalecimiento de habilidades blandas, que debiese reforzarse principalmente en la educación inicial debemos considerar que todos los actores de la educación debiesen remediar la situación actual, específicamente a nivel universitario es fundamental favorecer la interacción de los saberes y experiencias de los estudiantes, en esta labor un apoyo central es el desarrollo de las habilidades comunicativas. Uno de los problemas más comunes al momento de introducir a los estudiantes en la enseñanza de estas destrezas guarda relación con la distinción entre comunicación e información, problema cuya génesis se origina en la formación escolar. Este malentendido tiene su génesis en la teoría matemática de



la comunicación de Shannon y Weaver (1948), un modelo que prolifera en las salas de clases en Chile y mediante el cual se explican los factores de la comunicación. Este modelo inspirado en los trabajos desarrollados para la industria del telégrafo es efectivo para comprender y visualizar la transmisión de información durante lo que fue el siglo pasado, específicamente en la era del fordismo. Sin embargo, si nos acercamos a la actualidad estas dinámicas de transmisión binarias parecen ser anticuadas y no aportan suficiente a la comprensión de las dinámicas relacionales contemporáneas.

El modelo lineal de producción de la revolución industrial encierra en sí mismo su obsolescencia, básicamente por su sentido, progresivo y unidireccional. Por ejemplo, en el ámbito de la gestión de la producción, desde Ishikawa (1985) en adelante no cabe duda de que los procesos complejos que desarrollan las diversas industrias implican un modelo imbricado, e incluso en muchos casos, simultáneo de construcción de sentido en los procesos de pensamiento y elaboración de resultados, igualmente la multiplicidad de factores que inciden en la toma de decisiones y discernimiento parecen no ser ni lineales ni unidireccionales.

El uso de la mirada técnica que provee la teoría matemática de la información para educar en un fenómeno complejo e imbricado con lo social y lo humano como la comunicación es un factor que incide en un aprendizaje superficial de la oralidad y la puesta en práctica parcial de habilidades para la interacción social. Este desarrollo de una mirada superflua se agudiza al integrar la variable de involucramiento de los estudiantes ya que por un lado entender las relaciones con el entorno como un proceso mecánico aísla las características

fundamentales de la interacción y por otro lado porque las maneras de relacionarse con el mundo que actualmente perciben los estudiantes están muy alejadas de las que Shannon y Weaver plantearon a mediados del siglo veinte.

En el contexto académico, en variadas ocasiones he expuesto la necesidad de involucrar las motivaciones y propósitos de los estudiantes en el centro de la docencia de la oralidad. En estas discusiones las reacciones de muchos colegas transitan entre el escepticismo y la decepción, básicamente por una creencia de que los profesores no son entretenedores y efectivamente, un docente facilita y propicia el aprendizaje de los estudiantes y no es su rol central hacer del proceso un divertimento. Afortunadamente las ciencias de la educación han permitido comprender que independiente de si entretiene o no el docente, el aprendizaje constituye una experiencia por lo que la participación de quien orienta esta experiencia es indispensablemente activa y movilizadora, la labor de favorecer la tarea de aprender se ve reforzada cuando el profesor identifica lo que moviliza a su audiencia (estudiantes) y logra inspirarlos. Si por alguna circunstancia dicho razonamiento no aplicara para la comprensión del amplio espectro de docentes universitarios, sí debiese hacerlo para los de comunicación oral y es que como plantean Sadowsky y Roche (2014) una comunicación eficaz es necesariamente una comunicación emocional. Si en la educación escolar la teoría matemática de la información remueve el aspecto social de la comunicación, una desvinculación motivacional con el estudiante en la educación superior termina por remover el espectro humano dentro de los procesos



comunicativos. La expresividad, el cuerpo y lo que emanan dotan a la comunicación de sentido y a la vez intervienen en todo el proceso de interacción logrando que sean inseparables de la información, las formas de comunicación involucradas en la interacción están mediadas por la presencia efectiva de la persona y sus dimensiones expresivas y emocionales definen -tal como la célebre frase de McLuhan- que el medio es el mensaje.

Los desafíos de la salud en Chile

Chile, dentro de los países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico presenta la mayor ausencia de habilidades básicas luego de Turquía (OCDE, 2019), si bien estas son fundamentalmente cognitivas (alfabetización, aritmética, y resolución de problemas) son herramientas fundamentales para la comprensión de la realidad y su carencia incide negativamente en la socialización, la toma de decisiones y el pensamiento crítico. Este indicador evidentemente repercute en todas las instituciones, docentes y directivos dedicados a la formación de profesionales ya que representa la ausencia de un elemento crucial en la toma de decisiones y una carencia respecto al adecuado manejo ante situaciones de crisis. En una época donde son los vaivenes del mercado, la cultura y la tecnología quienes modelan la sociedad, este déficit representa una amenaza real al crecimiento, la productividad y el desarrollo del país. Detrás de la imperiosa necesidad de remediar indicadores se esconde un desafío de gran envergadura, una relación que implica complejidad, interdisciplinariedad y transparencia.

En la experiencia docente en diversas carreras de pregrado, cabe preguntarse

porqué la formación de habilidades blandas en profesionales de la salud puede ser diferente a la de cualquier otro egresado de la educación superior. Más allá de índices de satisfacción o de calidad de atención el área sanitaria acontece en gran parte en el dominio de las interacciones, la aplicación de conocimiento es mediada por las presentaciones que los *sujetos/profesionales de la salud* hacen ante los otros, tanto a los colaboradores como a los pacientes. En gran medida su manejo de impresiones -su performance- debe integrar aspectos, que no solo se apeguen a los protocolos institucionales si no que le permitan llevar adelante una comunicación efectiva. Se puede entender que esta comunicación es funcional a la contención y acompañamiento de pacientes y sus familiares en momentos complejos, y si bien eso puede ser efectivo no es una constante en el quehacer sanitario. Un elemento regular en el ámbito clínico y que es fundamental en las carreras de la salud guarda relación con la capacidad de recolección de datos que pueda hacer el profesional, es decir, junto con llevar una interacción de manera efectiva debe manejarla para poder obtener toda la información necesaria para poder llegar a diagnósticos adecuados. La construcción de la historia clínica en diversos contextos supone que desde el manejo de impresiones los profesionales sean capaces de realizar una adecuada recopilación de información necesaria para una atención integral, este proceso semiológico es un intercambio, un “juego de la información” (Goffman, 2012, 23), donde el “yo” del profesional debe presentarse ante los otros generando una alta impresión de confianza y credibilidad.



Dentro de los informes de percepción de usuarios sobre el sistema de atención pública en nuestro país, los indicadores de medición y evaluación de la atención profesional son bastante escasos y acotados. Con todo, casi la mitad de los usuarios indica que deben haber mejoras en el trato por parte de los funcionarios administrativos, mientras que un poco menos de un tercio de todos los encuestados refiere a que se debe mejorar la atención de los médicos, haciendo una aproximación a los usuarios del sistema público de previsión (FONASA) el porcentaje aumenta a un 32% (MINSAL, 2016, 76); es decir, una tercera parte de la población usuaria de la salud pública considera deficiente la atención por parte de los profesionales de la salud. Independiente de los juicios que se puedan hacer, lo que se puede inferir es que la percepción de la atención es relevante en la comprensión de la salud pública y que en el proceso de formación de los estudiantes de esta área se debe actuar para habilitarlos con las herramientas necesarias, junto con desarrollar mayores instrumentos que permitan pesquisar los procedimientos en el proceso de interacción paciente-profesional de la salud se deben desarrollar prácticas docentes que involucren aprendizajes relacionados a la mejora de las relaciones interpersonales en los recintos clínicos y de atención primaria del país.

Un profesional de la salud debe ser capaz de sortear la complejidad de las relaciones humanas con un alto estándar procedimental y apegado a los protocolos institucionales, debe convertirse en un experto comunicador y un hábil recolector

de información dentro de su relación con los usuarios.

Performance y narrativas: una propuesta metodológica para la comunicación oral

Ante este escenario no basta con el mero análisis, sino que urgen propuestas que permitan, desde el aula, remediar estas problemáticas y proyectar una base de desarrollo. Es por eso que la interdisciplinariedad debe ser funcional a la coyuntura y ofrecer respuestas a los retos de la sociedad actual. En la práctica docente dentro del plan común de la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo ha sido posible implementar recursos pedagógicos que favorecen el hacer dentro del aprendizaje de manera que los estudiantes ponen en práctica desempeños que los acercan a su perfil de egreso. Más allá de mostrar resultados la idea es proponer algunas herramientas iniciales para la docencia de la comunicación en las carreras de la salud y sus vinculaciones y consideraciones teóricas que las hacen pertinentes para desarrollar innovaciones en el aula.

Para poder trazar una propuesta para la enseñanza de la comunicación oral, vamos a centrar el asunto de la comunicación oral en el hacer del estudiante y su presentación o “performance”² ante los otros. Dentro de un programa estándar de comunicación oral, el proceso de aprendizaje para el desarrollo de habilidades comunicativas considera la planificación discursiva, la técnica respiratoria, vocal y los recursos expresivos como herramientas para el logro de los objetivos de aprendizaje. De estos contenidos es posible inferir que lo

² El concepto de performance según el autor interaccionista Erving Goffman hace referencia a
ISSN 0718-8552

las presentaciones que realizamos los seres humanos en el cotidiano ante los otros (2012).



que finalmente se observa no es únicamente el manejo de herramientas, sino que su utilización adecuada para una “puesta en escena”, comprendiendo que desde un enfoque interaccionista vemos al estudiante como el intérprete y su objetivo el manejo de impresiones:

“En el escenario el actor trata de manejar las impresiones públicas con el fin de producir las reacciones que espera de sus espectadores. En los bastidores, el actor ensaya el manejo de sus impresiones, con el fin de no caer en contradicciones durante su actuación en el escenario” (Chihu y López, 2002, 243).

Goffman define performance como “toda actividad de un individuo que tiene lugar durante un periodo señalado por su presencia continua ante un conjunto particular de observadores y posee cierta influencia sobre ellos” (Goffman, 2012, 36). Este concepto define al sujeto como un comunicador nato, no por su talento o habilidad, sino que por su naturaleza de estar comunicando durante toda su vida. La cotidianidad, como aquel espacio del día a día de una persona emerge como una dimensión dentro de la cual la presencia y el cuerpo están al servicio de la interacción social y acompañan al sujeto durante gran parte de su existencia, su realidad está modelada por la relación de los procesos cognoscitivos con el cuerpo, considerando este como una dimensión más dentro de lo político, lo social y lo disruptivo (Taylor y Fuentes, 2011). Las prácticas cotidianas y la naturaleza expresiva de las relaciones humanas están articuladas desde el cuerpo y la importancia del performance como concepto para el desarrollo de habilidades comunicativas va asociado a una vinculación completa del rol social del sujeto y su individualidad, “la relevancia social del performance para el análisis

consta en poder comprender el estudio de la complejidad social desde los factores determinantes de la subjetividad” (Dattoli, 2018, 43). El profesional de la salud requiere realizar un proceso de identificación de su subjetividad que le permita identificar sus formas de presentarse ante los otros y a la vez definir su rol en las interacciones con la sociedad.

Es por lo mencionado anteriormente que la práctica de la comunicación en el aula no puede ir orientada a la realización de tareas particulares como la entrega de información o la mera subordinación a un ejercicio protocolar, sino que debe aplicarse a formas de presentarse ante los otros bajo diversos contextos. La performance en este contexto es la conceptualización teórica de la experiencia real de la vida profesional que requiere de un despliegue cotidiano del conocimiento adquirido. Respecto a esta conceptualización del performance se ha ampliado su significancia relacionada a la actuación, sino que también se ha proyectado a la ejecución (Taylor y Fuentes, 2011).

El cuerpo, según Goffman, es la manifestación de lo que sucede con la persona, más allá de lo que se dice, es en lo que se *emana* donde se puede comprender un continente relevante para la interacción social, por lo que la ejecución de acciones y toma de conciencia de la corporalidad puede ser un aspecto central en la enseñanza de la comunicación oral, de tal forma el profesional mejora el manejo de sus impresiones ante los otros (colaboradores, pacientes, etc.). La corporalidad, más allá de la anatomía individual, se compone de proyecciones que físicamente llegan a los otros. Una de ellas es el sonido, que además de resonar y vibrar en el espacio y



en otros cuerpos, puede emanar información paraverbal a otros. La voz es una expresión de lo que está ocurriéndole mental y físicamente al orador (Mc. Callion, 1988), así también todas aquellas extensiones del discurso y la expresión que sean visibles en la interacción deben ser aspectos por observar en el proceso de formación de habilidades comunicativas.

Para el desarrollo integral de estos diversos aspectos de la presentación ante los otros, existe un recurso que da orden y por sobre todo sentido al proceso de mediar en situaciones sociales. El uso de narrativas mediante la construcción de un relato es una herramienta ancestral que hoy en diversos ámbitos profesionales ha vuelto a tener un protagonismo en el desarrollo del liderazgo, la vinculación con usuarios-clientes y la administración de equipos de alto desempeño. El “storytelling” (como se denomina por su definición en inglés) considera un recurso que permite ordenar la información para la entrega de significantes, es decir, el orden de un relato, su pregnancia e impacto en los otros permite una mejor entrega de información y, por ende, una interacción más eficiente.

En su aspecto fundamental el relato es un constructor de identidad, en tanto busca utilizar la fuerza de las historias y los relatos, develando su naturaleza como configuradores de mundo (Sadowsky y Roche, 2014). El convertir a los estudiantes en buenos contadores de historias permite que accedan a una dimensión sociocultural de la comunicación que los involucra a ellos y a su entorno que, junto con auto-conocerse, estarán desarrollando herramientas de identificación de audiencias y otredades, en palabras de Sadowsky y Roche: “dime

en qué historia crees, y ¡te diré quién eres!” (2014,15).

Estas narrativas, más allá de su valor didáctico, entregan a los estudiantes la posibilidad de articular sus ideas en torno a una narrativa que orienta y da valor e identidad al pensamiento, generando impacto en los estudios e investigaciones académicas. Un estudio en el *College of the Enviroment* de la Universidad de Washington (Hillier et al, 2016), liderado por el abogado y ambientalista Ryan Kelley, expuso una relación virtuosa entre relato y ciencia, en tanto que las estructuras narrativas potenciaban el discurso científico y que este tenía mayor resonancia en el circuito académico internacional, al ser más citado y leído. De este estudio se desprende que las estructuras y conectores propios del relato, sumado al involucramiento de la emocionalidad del lector, fueron aspectos que lograban dar un sello a la investigación y una diferenciación de la masiva producción académica que anualmente sale de las diferentes Universidades. De esta manera, el storytelling deja de ser una simple tendencia y comienza a surgir en el estudio de las discursividades contemporáneas como un factor unificador de múltiples plataformas, disciplinas y sistemas, complejizando el ámbito de la expresión y brindándole a la naturaleza expresiva de las relaciones un lugar fundamental en la construcción de sentido en la actualidad.

Evaluación del desempeño: una mirada de la performance desde la sala de clases

Este proceso de conceptualización y definición de competencias debe aproximarse a las prácticas docentes y ser orientadas a que los estudiantes sean capaces de manifestar sus formas de



presentarse en un contexto de acontecimiento, un momento presente en donde el sujeto debe maniobrar sus impresiones sin ser capaz de controlar del todo las situaciones que pueden intervenir con el quehacer o la rutina, se puede entender como un espacio de interacción expuesta, como un instante donde sucede un “efecto que parece exceder sus causas” (Zizek, 2014, 17). Este acontecimiento escapa al control absoluto de la sala de clases, es un espacio susceptible al imprevisto, como la vida misma, entonces el propósito es que el estudiante no solo decante los procesos de aprendizaje pasados en clases, sino que se presente como una fuerza creativa y creadora ante sus pares, buscando respuestas, practicando intentos y observando in situ los resultados de su proceder.

Considerando que en los estudiantes de carreras de la salud se requiere implementar estrategias para que puedan llevar adelante una interacción satisfactoria en donde puedan entregar una buena atención y recopilar la información necesaria, una manera de aproximarse a la actividad del sujeto (profesional de la salud) en el cotidiano puede ser desde una evaluación de desempeño (performance assesment), entendiendo esta como “el proceso de utilizar actividades o productos del estudiante, en oposición a pruebas o cuestionarios para evaluar el conocimiento, habilidad y desarrollo del estudiante”³ (Banta y Palomba, 2015, 95). La simulación o aplicación de contextos reales plantea un aporte a los enfoques

para medir los rendimientos de los futuros profesionales de la salud y se sugiere desde los primeros años de educación superior insertarlos en contextos de evaluación de desempeño para vincular sus habilidades no-cognitivas con los contenidos centrales de la carrera.

El estudiante protagoniza, pero a la vez es espectador del proceso, algo similar al proceso de distanciamiento alguna vez planteado por el teatrasta Bertolt Brecht (2010) para revolucionar el teatro de su época, pero en este caso orientándolo al aula, el proceso de una evaluación de desempeño “incrementa las posibilidades de los estudiantes de obtener una autoevaluación basada en la retroalimentación que reciben y sus propias observaciones del desempeño de otros”⁴ (Banta y Palomba, 2015, 96). Esta práctica dialéctica es una experiencia de vida para el aprendiz y centra el quehacer en aspectos motivacionales que determinan la corporalidad, la intencionalidad y la vinculación con el perfil de egreso. Para esto, dicha evaluación no puede ser etérea o únicamente bien intencionada ya que “al igual que todas las buenas metodologías de evaluación, la evaluación del desempeño requiere declaraciones transparentes sobre los resultados de aprendizaje deseados”⁵ (Ibid. 96), y así también requiere de una vinculación potente con el programa del curso y los objetivos ahí presentes para que se genere una confianza en los propósitos de la clase, la o el docente y la institución, alineando las iniciativas

³ “Is the process of using student activities or products, as opposed to tests or surveys, to evaluate students’ knowledge, skills, and development” (Trad. Del Autor)

⁴ “Increased possibilities for students to engage self-assessment based on the feedback they

receive and their own observations of the performances of others” (Trad. Del Autor)

⁵ “As with all other good assessment methods, performance assessment requires clear statements about desired learning outcomes” (Trad. Del Autor)



del aula con los perfiles de egreso, es necesario “alcanzar acuerdos sobre las metas y objetivos para los programas educativos y teniendo un entendimiento de dónde y cómo están ubicados es esencial para una planificación efectiva”⁶ (Ibid. 17).

Pero dichas declaraciones en el ámbito de la oralidad y la textualidad deben ser complementarias con otros estímulos. Un profesor de maestría decía en sus cátedras que “los seres humanos soñamos en imágenes” en relación con el impacto de las imágenes en el inconsciente y la pregnancia que generan en nuestra experiencia cotidiana. La visualización de ejemplos y experiencias diversas, no solo enriquecen el proceso, sino que transparentan aún más el terreno para una evaluación auténtica, “para esa finalidad los estudiantes requieren ver modelos de desempeño en variados niveles, así como las rúbricas que serán utilizadas para calificar su desempeño”⁷ (Ibid. 96).

Este desarrollo modélico es un desafío para el ámbito de la salud, ya que aparte de los aprendizajes experienciales, es necesaria la creación y producción de material didáctico que refuerce la capacidad de observación en simultáneo a la expresión. Una diagnosis adecuada, una historia clínica completa y un manejo óptimo ante situaciones límites serán algunas de las vivencias profesionales para las cuales los estamos formando, por lo que la definición del logro en la enseñanza de comunicación oral en las carreras de la salud es un objetivo transversal.

⁶ “Reaching agreement about goals and objectives for educational programs and having an understanding of where and how they are addressed is essential to effective planning” (Trad. Del Autor)

Hacia una educación integral para una salud integral

El doctor Alejandro Goic, eminencia en Latinoamérica en materia de salud pública en planteaba hace algunos años algunas propuestas para la mejora de la salud en Chile, de sus conclusiones llama la atención el siguiente extracto:

“Corregir drásticamente las manifiestas debilidades en el acceso a la atención médica de las personas (...) capacitando al personal profesional y no profesional, educándolos en el área de las relaciones humanas y el respeto por la dignidad de los enfermos y fortaleciendo la privacidad y confidencialidad de la atención médica” (Goic, 2015, 785).

Lo especialmente llamativo tiene relación en la consideración de que la educación en el área de las relaciones humanas sea un factor determinante en el acceso a la atención médica en Chile, asimismo el respeto por la dignidad de los enfermos y fortalecimiento de la confidencialidad también son aspectos no-cognitivos que permiten mejoras en la institucionalidad sanitaria.

En las prácticas implementadas a la fecha en cursos de carreras de la salud, el aspecto motivacional aumenta considerablemente el sentido de identificación vocacional o disciplinar de los estudiantes. Al inicio de los cursos de comunicación se realiza la pregunta ¿Qué necesita el mundo de mí? En diversas carreras y niveles más de un 68% de los estudiantes responde empatía. Esta respuesta implica el reconocimiento

⁷ “To that end, students need to see models of performance at various levels, as well as the rubrics that will be used to score their performance” (Trad. Del Autor)

implícito de la necesidad de ponerse en el lugar de otro y por ende acceder a él y asimismo la vinculación entre su individualidad y el entorno, los estudiantes comienzan a relacionar esa necesidad de empatía con el área de las relaciones humanas que menciona Goic y los integran como procesos complementarios de su carrera y su perfil de egreso, toman conciencia de la relevancia de una atención de calidad, la vocación de servicio y la valiosa información no verbal presente en las interacciones, lo que manifiestan en instancias de retroalimentación disponibles luego del proceso de calificación.

En síntesis, la formación de profesionales de la salud para el siglo veintiuno podría considerar una actualización sobre las nociones de comunicación que haga que los estudiantes se logren observar en su contexto actual, insertos en una red de interacciones para que adquieran el sentido del *yo* al momento de presentarse ante los otros, de esta manera comprenden el manejo de sus impresiones, favoreciendo su estándar de atención y de habilidades de construcción de historia clínica. El desarrollo de narrativas permite que los estudiantes integren motivaciones y conocimientos en un proceso de aprendizaje que facilite la integración de sus discursos en la práctica comunicativa. Al integrar una narrativa se incrementa la capacidad de explicar información compleja y sostener una conversación fluida entregando herramientas para construir confianza con sus colaboradores y pacientes, la motivación inicial se articula sobre la base de una estructura narrativa, que al igual que el modelo dramático de Goffman, les permite plantear con mayor claridad sus presentaciones ante los otros lo que debe

ser observado por el docente desde la dimensión de la performance y sus implicancias, observar las presentaciones de los sujetos: futuros egresados de carreras de la salud, con la finalidad de que progresivamente sea posible una evaluación auténtica, al evaluar de esta manera los estudiantes son capaces de incidir en el ámbito del “hacer”, elaborando estrategias y comprendiendo el proceso comunicativo como un fenómeno simultáneo y vivo.

En suma, los aprendizajes profundos dentro de la docencia de la comunicación oral consideran un amplio registro de actividades y performances que pueden desarrollar los estudiantes, estos deben ser mediante el diálogo constante pero sin diluir la transparencia del proceso. Los docentes de comunicación oral en la actualidad deben adoptar el desafío de la formación integral de seres humanos que sean capaces de resolver problemas complejos con una mirada interdisciplinaria. El desempeño del estudiante -su “hacer”- no debe carecer de reflexión o pensamiento crítico, sino que muy por el contrario, debe involucrar el ejercicio autoconsciente de definirse un comunicador nato y evaluar los elementos externos que determinan sus presentaciones cotidianas. El campo de estudio es más fecundo que nunca, puesto que las vinculaciones práctico-teóricas requieren de un nutrido tránsito de ideas y propuestas, y en esa discusión están convocadas cuantas disciplinas se requieran para construir un conocimiento de avanzada, acorde a los desafíos del hoy.

Referencias:

Banta, T., & Palomba, C. (2015) *Assessment essentials: Planning, implementing, and improving assessment*

in higher education. San Francisco: Jossey-Bass Publishers

Brecht, B., & Dieterich, G. (2010). *Escritos sobre teatro*. Alba Editorial.

Dattoli, E. (2018). *La performance del self en el centro integral de salud CIS: Interacciones sociales bajo estado de excepción y sus representaciones en el presente* (Tesis de maestría). Disponible en:

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/159308>

Chihu, A. y López, A. (2002). El enfoque dramaturgico en Erving Goffman. *Polis México*, (00)2. 239-255. Disponible en: <https://polismexico.izt.uam.mx/index.php/rp/article/view/534>.

Goffman, E. (2012). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Goic, A. (2015). El Sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente. *Revista Médica de Chile*, 143(6), 774-786. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000600011>.

Reimers, F.M., & Chung, C.K. (Eds.) (2016). *Teaching and learning for the twenty-first century: educational goals, policies, and curricula from six nations* (pp. 1-24). Cambridge: Harvard Education Press.

Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S. & Vargas, J. (2012) *Desconectados: Habilidades, Educación y Empleo en América Latina*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocum.ent.aspx?docnum=36723125>

Hillier, A., Kelly, R.P., & Klinger, T. (2016) Narrative Style Influences Citation

Frequency in Climate Change Science. *PLoS ONE*. 11(12): e0167983. Disponible en:

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167983>

Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Upper Sadle River, N.J: Prentice Hall.

McCallion, M. (1998). *El libro de la voz*. Santiago de Chile: Urano.

McLuhan, M. (1996). *Cómo comprender los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

Sadowsky, John y J. Roche. (2014). *Las siete reglas del Storytelling*. Buenos Aires: Granica.

Shannon, C. (1948) A Mathematical Theory at Communication. *Bell System Technical Journal*, 27, 379-423; 623-656. DOI: <https://doi.org/10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x>.

Superintendencia de Salud. (2016). *Estudio de opinión de usuarios*. Disponible en: <http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/w3-article-14189.html>.

Taylor, D., & Fuentes, M. (2011). *Estudios avanzados de Performance*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

OECD (2019), *OECD Skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World*. Paris: OECD Publishing. DOI: <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>.

Žižek, S. (2014). *Acontecimiento*. Madrid: Sexto Piso.