

CARTA AL EDITOR

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.74050>

Competencias comunicativas comportamentales

Behavioral communication competencies

Recibido: 06/08/2018. Aceptado: 20/12/2018.

Alejandra Tapia-Vidal¹ • Juan Beltrán-Véliz²¹ Universidad Católica de Temuco - Facultad de Educación - Doctorado en Educación en Consorcio - Temuco - Chile.² Universidad Católica de Temuco - Facultad de Educación - Departamento de Ciencias de la Educación - Temuco - Chile.

Correspondencia: Alejandra Tapia-Vidal. Facultad de Educación, Universidad Católica de Temuco. Campus San Juan Pablo II, Rudecindo Ortega 02950. Teléfono: +56 45 2553978. Temuco. Chile. Correo electrónico: atapia Vidal@gmail.com.

Sr. Editor:

En Chile, en comparación con otros países latinoamericanos, la población de inmigrantes ha aumentado 4.9% durante los últimos cinco años (1), fenómeno que se ha visibilizado en los centros médicos, donde los profesionales de la salud y los pacientes se han visto desafiados a actuar interculturalmente. En efecto, los profesionales de la salud requieren integrar tanto el lenguaje verbal como el no verbal en la interacción directa con pacientes que pertenecen a culturas distintas. Aún más, dichos profesionales deben manejar conocimientos sobre la cultura del paciente, de modo que puedan regular su emocionalidad en las situaciones de incertidumbre a las cuales se pueden ver enfrentados.

En la interacción comunicativa entre el profesional de la salud y el paciente se plantea el problema de comunicación entre culturas, que va más allá del manejo idiomático pues podrían presentarse carencias relacionadas no solo con el manejo del lenguaje verbal (formas de preguntar o responder, por ejemplo), sino también con el lenguaje no verbal (gesticulación o movimientos, por ejemplo) (2).

La comunicación intercultural es una relación interpersonal en la que los participantes tienen referentes culturales distintos e intervienen elementos perceptivos de diferencia y de comprensión mutua (3), la cual se concretiza mediante las competencias comunicativas interculturales, constituidas por habilidades cognitivas, afectivas y comportamentales que los interlocutores deben haber construido para poder manifestar conductas apropiadas y efectivas en un contexto social y cultural determinado (4).

Las competencias comunicativas interculturales comportamentales se manifiestan mediante el uso de la kinésica, la proxémica y el lenguaje paraverbal. La kinésica hace referencia a la utilización de gestos y movimientos por parte del hablante, la proxémica al uso del espacio en función de las distancias que se establecen entre los interlocutores y el lenguaje paraverbal a las pausas, las entonaciones o intenciones, el ritmo, el volumen de la voz y los recursos discursivos orales que utiliza el hablante en su expresión verbal (5).

La incorporación de las competencias comunicativas comportamentales interculturales en la formación de los futuros profesionales de la salud toma relevancia, pues implica formarlos para desarrollar conciencia intercultural; esta incorporación evitaría malentendidos, ambigüedades e incomprensiones en la comunicación. Asimismo, se evitarían prácticas discriminatorias y racistas que obstaculizan la toma de decisiones por parte de los profesionales de la salud y se facilitaría la comunicación intercultural entre el profesional y el paciente.

En este sentido, es necesario reflexionar sobre las competencias comunicativas comportamentales que utiliza el profesional de la salud en su interacción directa con pacientes de culturas distintas, ya que la evidencia científica en esta materia ha demostrado que la comunicación humana está compuesta en 55% por expresiones corporales, en 38% por el tono de la voz y en 7% por el contenido del mensaje (6).

Como reflexión final, se establece que no cabe duda que es absolutamente necesario incorporar de forma transversal las competencias comunicativas comportamentales interculturales en el currículum de formación de los profesionales de la salud. Lo anterior asegurará la utilización apropiada del lenguaje verbal y no verbal al momento de interactuar con pacientes de una cultura distinta y evitará que las expresiones generadas en la interacción intercultural sean fortuitas, carezcan de significado o solo sean parte del referente cultural local y se transformen en una comunicación monocultural. En consecuencia, las competencias comunicativas comportamentales facilitarían una adecuada comunicación intercultural y mejorarían la interacción entre el profesional de la salud y el paciente en contextos de diversidad cultural.

Conflicto de intereses

Ninguno declarado por los autores.

Financiación

Ninguna declarada por los autores.

Agradecimientos

A la Dra. María Eugenia Merino Dickinson, a la Universidad Católica de Temuco, Chile, y a la Universidad de La Frontera de Temuco, Chile.

Referencias

1. Chile. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Migración laboral en Chile: oportunidades y desafíos para el trabajo decente. OIT; 2016 [cited 2018 Apr 14]. Available from: <https://bit.ly/2Gj1h1J>.
2. Hernández-Díaz A, Ávila IM. La competencia comunicativa intercultural en la Educación Médica Posgraduada Cubana. *Alteridad*. 2016;11(2):192-204. <http://doi.org/c4hg>.
3. Rizo-García M. Exploraciones sobre la interculturalidad: notas interdisciplinarias para un estado de la cuestión. In: Pech-Salvador C, Rizo-García

- M, editors. Interculturalidad: miradas críticas. Barcelona: Institut de la Comunicació - Universitat Autònoma de Barcelona; 2014. p. 11-32.
4. **Chen GM, Starosta WJ.** A review of the concept of intercultural awareness. *Human Communication*. 1998;2(1):27-54.
 5. **Vilà-Bañós R.** Los aspectos no verbales en la comunicación intercultural. *Ra Ximhai*. 2012 [cited 2019 Apr 12];8(2):223-39. Available from: <https://bit.ly/2X0wnR0>.
 6. **Mehrabian A.** Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. 2nd ed. California: Wadsworth Publishing; 1981.