

TITULO: Configuración del contexto subjetivo y enfoque socializador del conocimiento inherente al Profesional de la Información.

TITLE: Configuration of the subjective context and socializing approach of the inherent knowledge to the Professional of the Information.

AUTORES:

MSc. Ramón Antonio Piña Rodríguez.

PAÍS: Cuba

RESUMEN:

Se abordan las categorías asociadas a la Psicología General, las relaciones interpersonales y grupales en las que el Profesional de la Información se desenvuelve e interactúa. Son propuestos proyecciones y rasgos de corte personológico dirigidos a elevar la sinergia grupal, el compromiso y éxito en la implementación de la Gestión del Conocimiento, asumida ésta como forma superior del pensamiento y actuar de las organizaciones. Se enfatiza además, en los roles y status de este actor de la ciencia y el conocimiento, generador y socializador de la necesidad de creación del propio conocimiento, embrión de la "organización que aprende", marco referencial de la titulada "era del conocimiento".

PALABRAS CLAVES:

PROFESIONAL DE INFORMACION, RELACIONES GRUPALES, PERSONALIDAD, RELACIONES INTERPERSONALES, SOCIALIZACION, ROL INTERPERSONAL, COMUNICACIÓN, COMPATIBILIDAD

ABSTRACT:

It approaches the categories associated to general psychology, the interpersonal and group relations in which the professional of the information develops and interacts. Projections and characteristics of personological cut are proposed aimed to elevate synergic of the group, the commitment and success in the implementation of the "Management of the Knowledge", assumed this one as a superior step of thought and action of the Organizations. It is emphasized in addition, in the roll and status of this actor of science and the knowledge, socializing generator and of the necessity of creation of the own knowledge, embryo of the "organization who learns", referential frame of the titled one "Age of the Knowledge".

KEY WORDS:

PROFESSIONAL OF INFORMATION, GROUPALES RELATIONS, PERSONALITY, INTERPERSONAL RELATIONS, SOCIALIZATION, INTERPERSONAL ROLL, COMMUNICATION, COMPATIBILITY

INTRODUCCIÓN:

La “era del conocimiento”, tal y como ha sido denominada hoy la etapa o espiral evolutiva del desarrollo de la ciencia y la sociedad, conlleva entre varias de sus aristas a la aparición de un sujeto imprescindible por su quehacer específico, acusando el nombre de Profesional de la Información (**PI**). Este quehacer no implica investirlo de sapiencia infinita o de trucos de prestidigitador en la búsqueda de información (Knowledge Wizard), sino de demostrar la alta capacidad catalizadora de los esfuerzos.

Este actor, acentuada su importancia en la gestión de los conocimientos y necesidad de socializar éstos en los albores del nuevo milenio, ha de gozar de la sensibilidad y comprensión de las actitudes humanas, sean individuales o grupales, percepciones del entorno; velocidad de respuesta a la hora de satisfacer las necesidades de conocimientos; y otros rasgos que denotan nuevas ópticas de trabajo y abandono de estereotipos ya trillados de los llamados “especialistas de la información”, vinculando la objetividad del entorno circundante a toda la interacción social. Es el resultado de la evolución social en el Profesional de la Información, el cual será en este artículo denominado (**PI**).

MATERIALES Y METODOS:

Este artículo, -final de la trilogía de escritos acerca del profesional de la Información-, resume los métodos de investigación aplicados a la revisión bibliográfica y técnica, la validación de la teoría en la realidad de las implementaciones, ejecutando la técnica de la contrastación, así como métodos heurísticos entre los que se enfatiza en la entrevista y observación. Se usa además la sesión de expertos y tormenta de ideas como métodos grupales participativos que inciden en los métodos investigativos.

RESULTADOS DEL TRABAJO:

Como bien señala *Leontiev (1975) “En la sociedad el hombre encuentra no sencillamente ciertas condiciones externas a las que él debe adoptar su actividad, sino que estas condiciones sociales llevan en sí mismas los motivos y objetivos de su actividad, sus vías y sus hechos”¹*. Es precisamente la, actividad, el quehacer cotidiano práctico, en el que el **PI** ejecuta las múltiples transformaciones entre el sujeto (colaboradores, clientes y otros) y la realidad en la que vive, en la que se realiza a plenitud la objetividad de la esencia humana. Es sobre la noción de actividad imprescindible operacionalizarla desde la óptica de la psicología marxista, el propio *Leontiev asevera....” el carácter objetual de la actividad crea no sólo el carácter objetual de las imágenes, sino también el carácter objetual de las necesidades, las emociones, los sentimientos”²*

Este ensayo, pretende abordar la óptica subjetiva, fenomenológica, implícita en el **PI** después de ejecutados estudios, consultas, revisiones exhaustivas a literatura especializada, así como a diseños de sistemas de gerencias de recursos humanos implementados en empresas de vanguardia cubanas. El

objetivo es enriquecer y abundar este aspecto, -a partir del concepto asumido por este autor-, aportando elementos de configuración emocional.

Abordar la subjetividad humana es asunto serio y escabroso. “*Subjetivo* , - al buen decir del profesor Calviño (2001)³ -, *no quiere decir irreal, fantasmagórico, idealista, etc... Subjetivo quiere decir que guarda relación con un sujeto, que no es independiente del sujeto (de la persona real que siente, percibe, piensa), que pertenece al mundo del sujeto, y por esta razón no es idéntico.....*

Como disciplina, la psicología reconoce la existencia de lo subjetivo asociado a la relación con el sujeto, ello provoca que convierta en la médula de su saber y prácticas que a la postre se puedan derivar de su conocimiento. Ahora bien, los determinantes de la subjetividad son objetivos, entonces la subjetividad es una realidad objetiva que se construya sobre la base lo construido por el sujeto, modo de ver las cosas. Este aporte, de manera brillante abordado por Engels, señalaba⁴ *no se puede evitar que todo cuanto mueve al hombre tenga que pasar necesariamente por su cabeza.....si el hecho de que un hombre se deje llevar por esas corrientes ideales... lo convierte en idealista, todo hombre de desarrollo relativamente normal será un idealista innato; ¿y de dónde van a salir entonces los materialistas?*.

Tal demostración de la veracidad objetiva marxista referido a la subjetividad refuerza la convicción que subjetivismo no resulta sinónimo de idealismo, los constructos de las ideas parte de la realidad tangible. Retomando el enfoque de Calviño acerca de lo psicológico en el ser humano, la cataloga como⁵” *formación subjetiva, una estructura funcional instituida histórica y culturalmente e instituyente a su vez de un patrón individual de comportamiento.....es un contenido mental que regula el comportamiento de las personas en las diversas situaciones de la vida...*

El **PI** resulta un catalizador de las inquietudes y necesidades de conocimientos, no sólo por su aporte de los valores agregados y habilidad de contextualización, sino además juega el rol de chispa en la sinergia grupal, desembocando con su quehacer el enfoque de trabajo grupal.

Entre las variadas definiciones acerca de la teoría de grupos, Bermúdez y coautores (2002) acuñan⁶....”*Un grupo es un conjunto de personas que interactúan directamente entre sí (cara a cara), durante en tiempo relativamente estable, para alcanzar determinadas metas, mediante la realización de una tarea.*³ De las características esenciales del grupo la relativa interacción entre sus miembros y estabilidad; la convergencia de metas y objetivos comunes y la aceptación de la tarea común. Son estas características las que permiten diferenciar al grupo desde el paradigma psicológico, de una agrupación casual.

El **PI** asume desde el inicio la diversidad entre los miembros del grupo, sus personalidades y comportamientos, conduciendo la interacción a un lenguaje común que facilite a su vez el camino hacia las metas.

Entonces, la actividad es una condición para la formación y desarrollo de los grupos, pues necesariamente se ha de interactuar, estableciendo la comunicación entre sus miembros. Sería impensable conformar un grupo sin el intercambio consciente o no de ideas, actitudes, opiniones y vivencias afectivas.

Actividad y comunicación son dos categorías que se dan en unidad dialéctica y es tarea del PI lograr que ésta ocurra en redes, diseminando de manera pertinente los conocimientos creados, creando un clima abierto y franco. El establecimiento de una buena comunicación grupal influye en la actividad que realiza el grupo (léase organización), así como en el aumento del compromiso para con los restantes miembros del grupo y la propia tarea grupal, garantizando el desarrollo de los objetivos bien marcados: la eficiente actividad grupal y la personalidad de cada integrante. Este intercambio en la actividad grupal cada miembro aporta sus conocimientos, actitudes, valoraciones, y a su vez, interioriza los aportes del resto de los miembros. La citada etapa de entrenamiento del grupo resulta vital para el **PI**, siendo capaz de enseñar el “saber hacer” ó “know how” de la integración grupal.

Esta denominación de PI, -a criterio de este autor-, acuñada con frecuencia en los escenarios académicos y en menor medida empresariales, es interpretada para este sujeto como la necesidad de reorientarse hacia la versatilidad multifuncional bajo el paradigma cognitivo – necesario, pero no suficiente-, más no se enfatiza y focaliza su formación en la interacción social, por lo que el perfil de PI abarca rasgos y competencias de corte emocional, las cuáles signan su desempeño.

Es posible afirmar la necesidad de asumir por el **PI** roles diversos y bien estudiados en el quehacer cotidiano que influyen y determinan en el clima de las relaciones interpersonales. *Por rol entendemos la fijación (según Zaldívar 2002)⁷ de la posición o status que ocupa un individuo en el sistema de las relaciones sociales; el rol funciona como elemento normativo que determina la actuación o el comportamiento del sujeto en una situación concreta; representa las expectativas sociales que se han configurado en relación con el comportamiento de los individuos para determinadas situaciones sociales o actividad*

Más que adoptar roles del juego grupal, es asumido como rol social, el cual (o los cuáles) pueden ser aprobados o desaprobados por el grupo. Respecto a este enfoque, Andreeva (1984)⁸ apunta que: “(...) el rol social siempre lleva en sí el sello de la valoración social, la sociedad puede o no aprobar algunos roles.....a veces puede ser distinta en diferentes grupos sociales (léase en este caso organizaciones, nota del autor del trabajo) .

Es precisamente este margen de percepción que queda en el desempeño del rol, lo que permite la construcción de un sistema de relaciones mucho más íntimo, denominado relaciones interpersonales, piedra angular del desempeño exitoso del **PI**.

De acuerdo a sus propias peculiaridades, el **PI** interpreta los diferentes roles que le exige su proyección ante el grupo, la sociedad. La aseveración anterior permite asumir el término de rol social y rol, interpersonal; finado éste último la posición del **PI** en relación con sus particularidades psicológicas, o sea, expresa el estilo peculiar de interpretar un rol dado. Nuevamente es posible encontrar alusiones a este tema desde el enfoque de Andreeva (1984)⁹ y se expresa: “(...)” *Esto permite introducir el concepto de rol interpersonal, que fija la posición del sujeto no en el sistema de las relaciones sociales, sino en el sistema de los vínculos grupales....*

A lo largo de su carrera, el **PI** desarrolla un infinito número de relaciones interpersonales, las cuales se manifiestan a partir de los vínculos e interacciones inter individuales, surgen y se desarrollan sobre una base emocional, es decir, sentimientos, emociones y afectos generados en el contacto y las particularidades de la actividad conjunta en la cual los sujetos se encuentran implicados... Tal riqueza emocional genera múltiples posibilidades y experiencias en la comprensión, por parte del **PI** de las necesidades, proyecciones, comportamientos, que al final, desembocan en la eficacia de la gestión del conocimiento final. Al profundo decir de Yarnoz, 1993 7 : “*Las relaciones interpersonales sirven a muchas finalidades, y son de muy distintos tipos.....El género de cada uno de nosotros, nuestra edad, rasgos personales, esquemas cognitivos, finalidades vitales.....juegan un papel a la hora de marcar la estructura, el contenido y el estilo de nuestras relaciones interpersonales*”

Estas relaciones interpersonales no se ejecutan bajo libre y espontáneo deseo y proyecciones. En cada cultura y subcultura, - como la de una organización cualquiera-, encontramos diferentes procedimientos, rasgos, reglas, prohibiciones, sistemas de recompensa y castigo, motivando al comportamiento social y grupal según determinadas expectativas, este proceso es denominado socialización. El papel del **PI** es determinante a la hora de reconocer estos rasgos y pretender perfeccionar la socialización, eliminando o encontrando vías que minimicen las barreras subjetivas y paradigmas arraigados en el seno de la organización. Este rol de inconformidad del *status quo* no es sinónimo de indisciplina o desobediencia, sino la posibilidad de aplicar los principios del enfoque sistémico, a tenor del autor Peter Senge, o del pensamiento lateral según De Bono.

Y es que la socialización no sólo tiene por objetivo moldear el comportamiento de los sujetos para que éstos sean coherentes con las expectativas organizacionales, sino además desarrollar las destrezas grupales y sociales que les permitan establecer interacciones y relaciones interpersonales satisfactorias que redunden en la consecución de los objetivos comunes.

Otro aspecto que este autor asume con carácter perentorio, a la hora de formar e **PI**, es la relación de la personalidad como factor que mediatiza los estilos de interacción de las relaciones interpersonales. La conformación de rasgos en la personalidad del **PI** que permitan ser asequible, comprendido, atendido y escuchado, es a juicio de este autor un valor indispensable para alcanzar el rango o status de **PI**.

Comprender el alcance de la personalidad en la formación y éxito del **PI**, es posible a partir de la conceptualización de la misma, y es que... *la personalidad es una categoría de la psicología que designa esta especificidad de la subjetividad humana, - a decir de Fernández L. 2001-.*¹⁰

Personalidad, - continúa expresando Fernández L -, es la organización estable, sistémica, más integrada y compleja de contenidos y funciones psicológicas que caracterizan la expresión integral del sujeto en sus funciones reguladoras y autorreguladores del comportamiento en las esferas más relevantes para la vida del sujeto.

Esta definición desemboca en la conclusión que estudiar la personalidad es estudiar y explicar el por qué del comportamiento humano. Y no es la concepción de convertir el **PI** en psicólogo organizacional o clínico, sino en aportar esta realidad para la comprensión de su entorno, sus cambios, enfoques hostiles, y otras manifestaciones individuales y grupales. Esta visión facilita su desempeño.

Referido a la personalidad, su reconocimiento de la diversidad Zurnabale (1993)¹¹ plantea que: *“Cada persona se caracteriza por un conjunto distintivo de tendencias de conducta y por una serie de aspiraciones, metas y objetivos más o menos relacionadas con sus valores y capacidades; ambos aspectos se interrelacionan ya que el primero normalmente servirá de medio instrumental para la consecución del segundo. Este planteamiento nos lleva considerar el tema de la motivación; dicho con otras palabras, a estudiar la dirección que adopta la conducta de las personas con la finalidad de conseguir sus aspiraciones, teniendo en cuenta, como ya se ha señalado con anterioridad, que cada una de ellas posee una personalidad peculiar, producto en parte a su historia de aprendizaje en relación con sus diferentes entornos.*

Cuan complejo resultaría sin asumir la diversidad personológica la comprensión de las relaciones personales en aras de conformar productos del conocimiento y promover el trabajo grupal y en equipo. Por ello, el **PI** ha de explicar el comportamiento de un sujeto, partiendo de su propia interacción, asumiendo factores personológicos, - expresados a partir de sus aspiraciones, metas-, así como las características objetivas de la situación o momento.

En la percepción de los colaboradores y sujetos que conforman el grupo u organización, sobre la conducta y proyección del **PI**, resulta necesario que en estas percepciones no existan factores que minimicen o afecten las relaciones interpersonales. Factores como el “esquema personal”, el cual es el conjunto de creencias y sentimientos rígidos y por lo general poco fundamentados, entre los que son dable citar los estereotipos, preconcepciones y generalizaciones.

De hecho, el estereotipo nace de aplicar de manera indiscriminada un patrón para la valoración de las personas o situaciones. Las preconcepciones, no son más que juicios y apreciaciones esquemáticas sobre personas y situaciones, nublando la objetividad del juicio. De las generalizaciones, - valiosas en extremo cuando son apropiadas al conocimiento-, actúan fura del contexto como elemento distorsionador de la realidad. Del prejuicio, éste se basa en el

conjunto de creencias que condicionan nuestras actitudes y comportamientos hacia grupos de personas que pueden dar pie a prácticas discriminatorias. Estos factores citados, al no ser comprendidos y asimilados por el **PI** conspiran y tergiversan la eficacia de su desempeño profesional y humano.

Un **PI** cualquiera, preparado cognitivamente hasta la saciedad, con pobres habilidades comunicacionales, resultaría dudoso para éste autor la posibilidad de demostrar sus capacidades y valía profesional, compartir en ambientes francos y relajados, enriquecer sus relaciones interpersonales. Y es que la una sin la otra no subsiste. La comunicación, en el estadio que asume el **PI** traspasa la dimensión de la verticalidad / horizontalidad, el esquema de emisor / codificador al receptor / decodificador que provee además la retroalimentación. El modelo citado es válido para los sistemas técnicos, más en la interacción humana no asume elementos tales como no tomar en consideración el significado del mensaje ni el contexto, tampoco asume el proceso comunicativo humano, a partir que ejecutamos las citadas acciones comunicativas de manera simultánea y por varios canales: verbal y no verbal.

Esta complejidad es abordada por Ojalvo, (1999)¹² según lo cual: " *El hombre está inmerso en un contexto cultural dado, del cual no puede aislarse. La comunicación es un proceso permanente, que integra múltiples modos de comportamiento: palabra, gestos, miradas, mímica, manejo del espacio, es un todo integrado del cual no puede aislarse una parte. La significación de un mensaje es preciso buscarla en el contexto del conjunto de modos de comunicación, relacionándolos a su vez con el contexto de interacción.*

De la correcta comunicación se obtiene la emisión de los valores agregados que un **PI** aporta en su trabajo. Por ejemplo, es común encontrar a personas necesitadas de información y conocimientos de manera global, holística. Ello implica que el **PI** ha de poseer las habilidades comunicativas para acotar, delimitar y focalizar la real necesidad de conocimiento. De tal forma, la idea de investigación logra coherencia, mayor rapidez, cumpliendo con la categoría de la dialéctica marxista: De lo general – particular – singular.

El término comunicarse hace alusión al establecimiento de determinada grado de sintonía entre sujetos implicados en el proceso, por cuanto su etimología proviene del latín *communicare* que se traduce como establecer algo en común con alguien, compartir algún tipo de idea, etc. Esta definición, básica en el aprendizaje del **PI**, obliga además a la adopción del enfoque marxista del este proceso de intercambio, complejo, según lo expresa Zaldívar D (2001)¹³

- La comunicación como función informativa
- La comunicación como proceso de regulación de conducta
- La comunicación como proceso de percepción interpersonal.

El propio autor confiesa lo difícil que resulta brindar una definición de comunicación, proponiendo él mismo, la siguiente:

La comunicación en un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información, verbal y no verbal, se

*ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes.*¹⁴

Resulta indudable para el lector que uno de los rasgos prioritarios que serán considerados para aspirar a convertirse en **PI** sea el de las habilidades comunicacionales.

El rol del **PI** es activo y anticipatorio en el desarrollo y la satisfacción de las necesidades de información y de conocimiento del hombre, pero además debe ser capaz de socializar, crear, disseminar y proteger los nuevos conocimientos.

En el enfoque de la gestión de competencias laborales es significativa la atención prestada a la subjetividad humana dirigida a la motivación del hombre y el posicionamiento de valores compartidos que les permita interactuar en equipo. La arista emocional es determinante en la labor exitosa del **PI** paralela a sus competencias cognitivas. Entonces, en este trabajo se llevará a cabo una propuesta descriptiva bajo el enfoque holístico, del perfil que ha de poseer el **PI** independientemente del cargo que desempeñe y el escenario en que se desarrolle.

Estas propuestas resultan insuficientes e incomprendidas por el empresariado así como por el grupo de expertos encargados de reclutar y formar, si estas no se operacionalizan, o en otras palabras, se describe la significación, el alcance y la frontera del término, por difusa que este sea. La práctica ha demostrado la necesidad de homogeneizar términos que, no obstante la cotidianeidad de su uso, son percibidos de forma heterogénea por miembros de un mismo grupo y en ocasiones abusando de la sinonimia, invadiendo rasgos concernientes a otras categorías. Es la presencia de la subjetividad la causante de estos trastornos lingüísticos.

La adopción de patrones de rasgos personológicos que subyacen en la subjetividad humana en el momento de conformar el perfil del **PI**, no debe ejecutarse de forma arbitraria. Existen técnicas de selección, validación, métodos de expertos que finalmente persiguen como objetivo lograr el consenso, cito el método DELPHI ampliamente utilizado para tales fines.

La propuesta que sometemos a consideración del lector, puede servir de guía a la hora de diseñar competencias genéricas y subcompetencias de corte emocional asociada al **PI**.

- Tolerancia al fracaso: No significa la aceptación pasiva y resignada ante el yerro, es mantener la estabilidad y el optimismo ante circunstancias adversas que ponen a prueba nuestros recursos, paciencia y capacidad intelectual además de ser capaz de influir sobre los demás evitando sentimientos derrotistas e impregnando un clima retador. Cito la resiliencia humana como categoría medible pero con la añadidura de asimilar los errores y fracasos como aprendizajes ineludibles de la vida, llegando a sus causas iniciales.
- Lidar con la incertidumbre: Es la habilidad para convivir, sin perder la orientación estratégica, en escenarios difusos, dinámicos, complejos y

contradictorios con tendencias a la inestabilidad y aumento de la entropía. Es desarrollar la habilidad de diseñar escenarios de contingencia ante las problemáticas que se presentan.

- Adaptabilidad al cambio: Modo de percibir la dinámica de la realidad organizacional respecto a las tendencias del entorno, convertido en una especie de reflejo que minimiza las resistencias a lo desconocido – necesario y es capaz de arrastrar a sus colaboradores en pos de la consecución de las reorientaciones pertinentes.
- Capacidad decisoria: Compuesta por un conjunto de rasgos entre los que cito la madurez, autoestima, valor para sumir riesgos moderados, responsabilidad ante los efectos, compromiso con las evaluaciones que conllevan a la decisión y además el carácter participativo, consensuado, teniendo en cuenta que, bajo circunstancias de presión, ha de asumir decisiones propias que respondan a los objetivos de la organización.
- Necesidad de aprendizaje: Generar el embrión de la insatisfacción intelectual ante los nuevos retos de aprendizaje, pretendiendo delimitar las necesidades grupales y organizacionales, dando los primeros pasos de la inteligencia organizacional. Esta competencia no significa la focalización al estudio individual, generando egoísmo intelectual, sino el reflejo de superar las brechas cognitivas del equipo de trabajo grupalmente, es generar el embrión de la organización que aprende.
- Proactividad: Referida al carácter anticipatorio, visionario, de largo y mediano plazo. Esto significa que el aprendizaje constante provoca nuevas líneas investigativas y de acción encaminadas a la elevación de la competitividad empresarial mediante la potenciación de los intangibles, en este caso, el conocimiento.
- Habilidades comunicacionales: Conlleva a la interpretación cultural del entorno, asimilación del sistema de lenguaje, signos y símbolos, semiótica, originando la retroalimentación pertinente, clima de rapport y empatía. Esta cualidad es básica para interactuar en los canales formales e informales comunicativos en la organización. En este aspecto la comunicación intra e inter personal es evaluada como la sangre que fluye a través del cuerpo humano, la cual debe mantenerse oxigenada, reciclada, libre de impurezas.

De las cuestiones mayor peso en este rasgo es el relacionado con la escucha activa, pues establece la adecuada comunicación interpersonal, convertirse en un buen oyente. Por la importancia brindada, son enumerados principios esenciales para la escucha activa.

- Razón o propósito de la conversación
- Suspensión de todo juicio crítico
- Resistirse a los elementos distractores.
- No apresurarse a responder
- Antes de responder comprender todo el mensaje, contenido y particularidades emocionales, ello puede promover preguntas o repetir lo que dice el emisor.

Acerca de la comunicación no verbal, ésta se define como el conjunto de gestos, posturas, vestido, miradas, reacciones fisiológicas, y otras, que

acompañan a la comunicación verbal. La vía no verbal, al dominar los mecanismos que la acompañan, pueden reafirmar o desmentir el mensaje emitido por vía verbal. Se ilustran algunas de las conductas no verbales que bloquean las comunicaciones.

- Nerviosismo
- Timidez y retraimiento
- Presunción y engreimiento
- Quejarse constantemente
- Inexpresividad
- Actitud defensiva
- Escuchar lo que uno quiere oír
- La apatía
- Sonreír sarcásticamente
- Apariencia personal
- Mostrarse siempre apurado
- Distracciones mientras se habla o escucha
- Transpiración se hace manifiesta
- Los tics
- La halitosis
- Mirar el reloj constantemente.

La comunicación eficaz es logable, para ello el **PI** ha de lograr adquirir estos conocimientos sobre el proceso comunicacional., pretendiendo con su esfuerzo personal sostenido, llevarlos a la práctica.

- Actitudes comunicacionales: No resulta redundante este aspecto respecto a las Habilidades comunicacionales. Es entre otras, la habilidad que se adquiere en función de entender a los demás desde las posiciones del emisor, o sea, ponerse en el lugar del otro. Esto requiere del ejercicio del pensamiento lateral y flexible, dirigido a la solución de conflictos potenciales y logro del consenso. Se plantean al menos tres actitudes que favorecen la comunicación denominándose: empatía, congruencia y aceptación.

La empatía supone la necesidad de ponerse en lugar del otro, para ver un asunto desde su punto de vista.

La congruencia, por su parte, es sinónimo de integridad, es la coherencia entre el sentir, pensar, comportarnos con los demás.

La aceptación no es más que la tolerancia y la madurez para aceptar a una persona tal y como es y no como desearía que ella fuese.

Otros factores que influyen en la actitud comunicativa, cito:

- Limitar al máximo los juicios de valor, respecto al interlocutor.
- De hacer un señalamiento, hacerlo en positivo
- Nada de lamentaciones
- Interesarse por los demás, sinceramente.

- Emplear tono de voz y inflexión adecuados
- Sonreír cuando la ocasión lo requiera
- Dirigirse por el nombre al interlocutor
- Conservar la calma
- Ser buen oyente.
- Adaptabilidad y certeza del juego de roles: Esto no establece conexión alguna con metamorfosis personalógica. La adopción de roles precisos según el contexto a asumir, constituye, - a juicio del autor-, de un rasgo profesional necesario en el **PI**, asumido éste como una función particular que el sujeto asume según el cambio de escenario y hace llegar al otro. Resulta nocivo coincidir los términos rol y status, conceptuando éste último como la categoría del rol y su función.

En el seno del grupo, el **PI** ha de reconocer los diferentes roles que se juegan y quienes son sus actores, de forma que, puede interactuar conociendo el mapa organizacional subjetivo en el que se desenvuelve. No es propósito del artículo profundizar en los temas de roles, liderazgo, y otros, sino de configurar y explicar de las habilidades que el **PI** ha de desplegar en este caso. Pueden citarse algunos roles inherentes al desempeño del **PI**.

Rol de contenido: Cuando el **PI** propone temas, contenidos de aprendizaje , y estos son pertinentes por su especificidad de acción.

Rol de apoyo: Es la función del **PI** de apalancar, reforzar el contenido al que va dirigida la participación de otros con nuevos elementos.

Rol de procedimiento: Capacidad del **PI** en aportar la contextualización y arquitectura de solución de necesidades de conocimientos y el cómo hacer la tarea a partir de procedimientos.

Rol de insatisfacción cognitiva: Es la creación de la motivación por encontrar y superar los niveles de conocimientos sobre la base de los intereses y objetivos de la organización.

Rol de atractivo: Capacidad de exponer los problemas, vías de soluciones de forma sugerente, motivadora, atractiva, motivando la participación de los demás, la aprobación y consenso general.

Rol de la validación: Es desarrollar el instinto de la comprobación, cotejo y contrastación de las informaciones que puedan constituir base para nuevos conocimientos.

Rol de facilitador: La capacidad de conectar, enlazar sujetos con los mismos intereses o necesidades, proponer y entregar vías de solución a los cuellos de botella, viabilizar el flujo de captación, análisis y diseminación de nuevos conocimientos.

Otros roles que pueden ser identificados en dependencia del entorno organizacional en que se desarrolle el **PI** en cuestión.

- Identificación y manejo de conflictos: Resulta la habilidad negociadora, equilibrio de intereses y conciliación de enfoques en función de solucionar aquellas contradicciones, problemas y cuellos de botella generados de la cotidianeidad, dirigidos a solucionarlos colectivamente, bajo objetivos e intereses grupales comunes, cuidando de mantener un clima estable, equilibrado y abierto ante las contingencias. Este autor incluye el sesgo de creación recreación de escenarios problemáticos a partir de la caracterización de las relaciones interpersonales del grupo o la organización.
- Creatividad: Es la capacidad de generar nuevos enfoques, perspectivas, soluciones, respuestas, modelos, necesidades, paralelos a los métodos y abordajes clásicos, capaces de aportar pensamientos, reorientaciones y nuevos conocimientos a la intrínquilis organizacional. Esta descripción de creatividad responde por entero al pensamiento sistémico del **PI**.
- Compatibilidad: Es la capacidad que desarrolla el **PI** en la combinación óptima en el grupo de las particularidades personales de los participantes, la interacción adecuada y eficaz de los roles, pretendiendo la convergencia entre las orientaciones valorativas, relaciones amistosas y valoraciones, en otras palabras el **PI** focaliza la óptica de los psicológico – social en la formación de la compatibilidad psicológica.
- Habilidad organizativa: Es la capacidad que desarrolla el **PI** de ordenar su tiempo, esfuerzos, tareas, proyectos en función de los intereses grupales conciliados con los intereses personales. Esta habilidad se extiende a su persona y el entorno que le rodea. Incluye elementos espaciales y temporales, De los espaciales, saber priorizar, contextualizar y otras que potencia la dinámica grupal. Ese aspecto propicia el desarrollo del grupo, avance y crecimiento
- Capacidad de combinar lo deductivo/inductivo, análisis y síntesis: Es la capacidad de captar, detectar, procesar oportunamente el conjunto de conocimientos exigidos, así como interpretar las decisiones tomadas en función de los intereses organizacionales.
- Distribución de la atención: Es la capacidad de la versatilidad en la solución de tareas disímiles, sin perder la orientación estratégica y el orden de prioridades. Por su formación integral y carácter híbrido del **PI**, esta característica le imprime un sello particular, pues a pesar de una especialización determinada, su horizonte cognitivo y el dominio de técnicas y herramientas informacionales lo convierten en un actor habilidoso y multifacético. El paralelismo en las acciones no debe implicar mermas en la calidad de su desempeño ni la oportunidad de entrega de los productos pactada, administrando con sabiduría su tiempo.
- Precisión: Es la característica que se proyecta a la hora de delimitar los elementos exactos que respondan a la solución y la consecución de los objetivos propuestos.

¹Leontiev, A.N.:Actividad, conciencia, personalidad, p.83

² Ibid, p. 97

³Calviño, M., Les presento a Psicología (Mucho gusto...El gusto es mío). Selección de lecturas de Psicología. p2

⁴Marx, C., Engels, F.: Obras Escogidas (en tres tomos), p.373

⁵Calviño, obra citada, p.3

⁶Bermúdez M, R., Coautores., Dinámica de grupo en Educación .p.2

⁷Zaldívar P., D.: Las relaciones interpersonales. p.57

⁸Andreeva, G.M.:Psicología social

⁹Ibid.,p.5

¹⁰Fernández Rius, L., Determinantes en el origen y formación de la personalidad, .p.2

¹¹Zurnabale. Relaciones interpersonales, p.78.

¹²Ojalvo, V.; La ciencia de la comunicación, p.2

¹³Zaldívar P., D.: Las relaciones interpersonales, p.57

¹⁴Ibid, p.3

CONCLUSIONES:

- La descripción del abordaje al paradigma subjetivo del PI en este trabajo, resulta de la indagación a los textos especializados y acercamientos de diferentes autores en la construcción de profesiogramas, aportando elementos que sustentan, enriquecen, el universo del **PI**.
- La suma de saberes es necesaria pero no suficiente a la hora de configurar el actor llamado **PI**. Las modernas teorías y enfoques de trabajo apuntan a la necesidad de dominar el campo de la subjetividad humana por el **PI** en aras de la consecución exitosa de su labor.
- Aplicar, comprender y desarrollar las habilidades, rasgos psicológicos que conforman la estructura de las competencias emocionales del **PI** ., conllevan a al reconocimiento de su status de liderazgo humano y de conocimiento en el grupo y la organización.
- Reclutar **PI** desde la asunción de que “de facto” posee estas cualidades, provocan altas expectativas que, con mucha frecuencia y durante su desempeño, genera frustraciones y suspicacias acerca del papel y la competitividad real del mismo. Es por ello, el aporte del trabajo a desarrollar líneas de desarrollo para perfeccionar la proyección psicológica del **PI**.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Andreeva, G.M. Psicología social. Moscú: Editorial Pueblo y Educación, 1984. 230 p.
2. Allport, G. La Personalidad : su configuración y desarrollo. La Habana : Editorial Revolución, 1968. 51 p.
3. Calviño, M. Les presento a Psicología (Mucho gusto...El gusto es mío). **En** : Selección de lecturas de Psicología: curso de formación de Trabajadores Sociales. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 2001. p. 2-5
4. Dinámica de grupo en Educación: su facilitación / M.R. Bermúdez... [et al.]. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 1985. 45 p.
5. Domínguez G. L. Individuo, Sociedad y Personalidad / G. L. Domínguez, R. L. Fernández. **En** : Selección de lecturas de Psicología: curso de formación de Trabajadores Sociales. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 2001. p. 10-14
6. Fernández Rius, L. Determinantes en el origen y formación de la personalidad. **En**: Selección de lecturas de psicología: curso de formación de Trabajadores Sociales. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 2001. p.25-28

7. _____. La Personalidad como organización sistémica compleja: su sentido integrador. **En:** Selección de lecturas de Psicología: curso de formación de Trabajadores Sociales. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 2001. p. 7-10
8. González, F. Psicología de la personalidad. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 1985. 128 p.
9. Leontiev, A.N. Actividad, conciencia, personalidad. Moscú, Politizdat, 1975. 215 p.
10. Marx, C. El Capital: crítica de la Economía Política / C. Marx, F. Engels. La Habana , Editorial Ciencias Sociales, 1980. t.1
11. _____. Obras Escogidas / C. Marx, F. Engels. Moscú: Editorial Progreso, 1973. t.1
12. Ojalvo, V. La Ciencia de la comunicación. **En su:** Comunicación educativa. La Habana ; Universidad de la Habana , 1999. cap. I
13. Rubinstein S. L. El Ser y la conciencia. La Habana : Editora Universitaria, 1965. 200 p.
14. Yarnoz, S. Las Relaciones interpersonales. Madrid: San Sebastián; Valverde, 1993. 64 p.
15. Zaldívar P. D. Las Relaciones interpersonales. **En:** Selección de lecturas de psicología: curso de formación de Trabajadores Sociales. La Habana : Editorial Pueblo y Educación, 2001. p. 31-36
16. Zurnabale, J. Personalidad y relaciones personales. **En:** Yarnoz, S. (comp.) Relaciones interpersonales. Madrid: San Sebastián: Valverde, 1993. p.71-84.

DATOS DE LOS AUTORES:

Nombre:

MSc. Ramón Antonio Piña Rodríguez. Profesor Titular
Master en Ciencias, especialidad consultoría gerencial
Diplomado en Comercio Exterior
Ingeniero Industrial

Correo:

ramon@ciget.holguin.inf.cu

Centro de trabajo:

Centro de Información y Gestión Tecnológica. Calle 18 esquina Maceo, CP
80100, ciudad de Holguín. Teléfono: 53 24 422203