

Habilidades Comunicativas e Inteligencia Emocional de los estudiantes de Ciencias de la Salud, en función de variables psicosociales.

Trabajo de Fin de Grado de Logopedia

Universidad de La Laguna, curso académico 2015-2016

**Trabajo realizado por Romina González Díaz
Trabajo tutorizado por Carmen M. Hernández Jorge**

Resumen

Las habilidades de comunicación y la inteligencia emocional son fundamentales para el desarrollo de los profesionales de las Ciencias de la Salud, siendo claves para la comunicación profesional-paciente. Existen estudios empíricos que confirman la hipótesis de que las competencias emocionales son más relevantes para el éxito profesional que otras variables clásicas como el CI o los conocimientos técnicos (Cherniss y Adler, 2000). Esta investigación tiene el objetivo de conocer las diferencias de las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional según las siguientes variables psicosociales: el género, la edad y los estudios realizados. Participaron 62 estudiantes de la rama de las Ciencias de la Salud realizando dos cuestionarios on-line. Los resultados muestran que no existen diferencias en cuanto al género y a los estudios realizados, aunque según la edad de los estudiantes se aprecian algunas diferencias en cuanto a las variables de las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional.

Palabras claves: *habilidades comunicativas, inteligencia emocional, diferencias, variables psicosociales, estudiantes, Ciencias de la Salud.*

Abstract

Communication skills and emotional intelligence are critical to the development of Health Sciences professionals, being key to professional-patient communication. There are empirical studies that confirm the hypothesis that emotional competencies are more relevant for professional success than other classic variables such as IQ or expertise (Cherniss y Adler, 2000). This research aims to know the differences of communication skills and emotional intelligence according to the following psychosocial variables: gender, age and studies. Conducted two questionnaires online 62 students of the branch of Health Sciences. The results show that there are no differences in gender and studies carried out, although depending on the age of the students some differences in the variables of communication skills and emotional intelligence are appreciated.

Keywords: *communications skills, emotional intelligence, psychosocial variables, students, differences, Health Sciences.*

Introducción

Algunas disciplinas como la filosofía, la sociología y la psicología comparten la idea de que el ser humano vive en comunicación constante con el entorno y los demás. Esta relación es fundamental para poder formar la personalidad, siendo esta un conjunto de características que definen a una persona, es decir, los pensamientos, sentimientos, actitudes, hábitos y la conducta, que de manera muy particular hacen que las personas sean diferentes ("Definición de personalidad", 2016). La comunicación interpersonal es un acto importante por el cual la persona establece contacto con otro u otros, puede transmitir lo que siente y lo que desea en cualquier momento (Velasco, 2008), se realiza generalmente cara a cara, entre dos o más individuos; y es la forma de comunicación más importante para el ser humano (Flores, Ruiz, Felix, & Villegas, 2012).

Para que exista una buena comunicación interpersonal se necesita conocer y poseer las habilidades sociales o de comunicación, que las componen un conjunto de comportamientos que emite una persona en un contexto interpersonal concreto y que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando, además, las opiniones de los demás (Velasco, 2008). La importancia que puedan tener estas habilidades sociales guarda relación con la cantidad y calidad de las interacciones sociales. Así definidas, podemos plantear que las habilidades de comunicación tienen una considerable importancia en la vida personal y como no, en la vida profesional, pues son imprescindibles para establecer relaciones interpersonales afectivas (Velasco, 2008) y para la consecución de distintas metas profesionales ("Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería", 2001)

Las habilidades comunicativas son cualidades muy importantes que los profesionales del ámbito sanitario deben tener en cuenta (Dielissen, Bottema,

Verdonk y Lagro-Janssen, 2011). Estas generan mayor satisfacción en el paciente, pues la comprensión de lo que le ocurre y la comunicación con el profesional se hace de una manera más amena y comprensible por su parte. Por tanto, consideramos que es crucial que los estudiantes de la rama de las Ciencias de la Salud conozcan y sepan utilizar de manera adecuada las habilidades comunicativas, ya que puede hacer que en el ejercicio de su profesión ayude a la relación con sus pacientes, y que esta se realice de manera más afectiva. Por esta razón, los autores apoyan la idea de que los cursos sobre las habilidades de comunicación en los grados de las Ciencias de la Salud deberían tener el carácter de obligatorios.

Existe una línea de trabajos que trata de observar la influencia de variables psicosociales en la comunicación interpersonal y en la inteligencia emocional de estos profesionales y los estudiantes de esta rama. Por ejemplo, se ha podido observar diferencias en cuanto al género. Concretamente hay investigaciones que plantean que las mujeres tienen más empatía y hacen un uso más correcto de las habilidades comunicativas, por lo que hacen que la relación entre el profesional y el paciente sea más positiva y afectiva; en cambio, los hombres tienen un comportamiento más instrumental, centrado, sobre todo en ofrecer información y no se preocupan tanto por el estado de la persona que tienen frente a ellos. (Pendleton, Schofield, Tate y Havelock, 2003).

Además, otra de las variables consideradas es la de los estudios realizados y su influencia o relación con las habilidades de comunicación, señalando que los enfermeros graduados en educación superior (postgrados, seminarios, etc.) exhiben más aspectos de asesoramiento de las habilidades comunicativas durante su interacción con los pacientes (Kounenou, Aikaterini, & Georgia, 2011).

Por su parte, la inteligencia emocional es otro punto clave en esta investigación, pues desempeña un papel central en el éxito o el fracaso de todo tipo de relaciones humanas, desde las sentimentales y familiares hasta los vínculos laborales. También es un factor determinante en el funcionamiento de

las organizaciones, ya que la empatía, autocontrol emocional y motivación de las personas puede condicionar el trabajo en equipo, haciéndolo más o menos eficiente y satisfactorio ("Concepto de Inteligencia emocional - Definición y Concepto", 2016).

Los primeros pasos en el estudio de la Inteligencia Emocional fueron dados por los autores Mayer y Salovey, y fue en 1990 cuando formularon el primer modelo formal sobre la Inteligencia Emocional (González Robles, Peñalver, & Bresó, 2013)

Salovey y Mayer (1990) definen la inteligencia emocional como un "subconjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias, así como la de los demás, discriminando entre ellos y utilizando esta formación para guiar el pensamiento y las acciones". Según el modelo de estos autores, la inteligencia emocional está conformada por cuatro elementos o habilidades: a) percepción emocional, entendida como la habilidad para identificar y reconocer sentimientos propios y de personas cercanas; b) facilitación o asimilación emocional, que se refiere a la habilidad para razonar y solucionar problemas sin olvidar los sentimientos; c) comprensión emocional, concebida como la habilidad de entender señales y etiquetar emociones, así como la capacidad de reconocer las categorías en las que se agrupan los pensamientos, es decir, entender causas y consecuencias de nuestras emociones; y d) regulación emocional, que consiste en la habilidad más compleja, pues requiere estar abiertos tanto a sentimientos positivos como negativos con el fin de descartar o aprovechar la información de mayor utilidad (Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990, citados por Caballero Domínguez, Suárez Colorado & Bruges Carbonó, 2015)

Se considera a una persona inteligente emocionalmente cuando es capaz de: evaluar las emociones en él mismo y en otros, siendo capaz de entender las emociones, de expresarlas naturalmente y de entender los sentimientos de los demás; regulando las emociones en sí mismo y de usar la emoción como facilitador del rendimiento (Hernández-Vargas & Dickinson-Bannack, 2014). Existen estudios empíricos que confirman la hipótesis de que

las competencias emocionales son más relevantes para el éxito profesional que otras variables clásicas como el CI o los conocimientos técnicos (Cherniss y Adler, 2000). Así, en la actualidad se está consolidando una tendencia en el ámbito profesional que exige cada vez más profesionales emocionalmente inteligentes (González Robles, Peñalver González, & Bresó Esteve, 2013).

La incorporación de la inteligencia emocional en la formación académica, supone adquirir una competencia social clave que permite relacionar al profesional con él mismo y con los demás. Este aspecto se ha analizado en los estudiantes del ámbito de la Salud, concretamente en los estudiantes de Medicina. En estos profesionales se ha observado que la inteligencia emocional ayuda a la relación con el paciente, a la calidad del cuidado y satisfacción del mismo, al nivel de implicación y la satisfacción profesional de los médicos y al entrenamiento y desarrollo de habilidades de comunicación clínica (Hernández-Vargas & Dickinson-Bannack, 2014).

También respecto a la inteligencia emocional se han desarrollado estudios que analizan distintas variables psicosociales. Respecto a la variable género parece que las mujeres tienen mayor inteligencia emocional que los hombres (Suárez Colorado, Guzmán García, Medina Alfonso, & Ceballos Ospino, 2012). Sin embargo, hay otras investigaciones que señalan que, aunque los hombres tienen mayor autoconcepto que las mujeres, no encuentran diferencias de género en las tres dimensiones de la inteligencia emocional (Cazalla-Luna, Ortega-Álvarez, & Molero, 2015).

Como bien hemos podido observar a lo largo de la fundamentación planteada, hacer un uso adecuado y conocer bien las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional es fundamental para la vida personal y profesional. Sobre todo para los profesionales de las Ciencias de la Salud, ya que pueden influir en su desarrollo profesional y en la visión que los pacientes tengas de ellos. Al mismo tiempo se han podido observar algunas diferencias en algunas variables psicosociales.

Es por ello, que esta investigación tiene como propósito ver si existen diferencias en las habilidades de comunicación y la inteligencia emocional, en función de algunas variables psicosociales: el género, la edad y los estudios realizados.

Método:

Participantes

Los participantes de este estudio fueron 62 estudiantes del ámbito de las Ciencias de la Salud, entre ellos, estudiantes de universidad y de formación profesional. El 88.7% son mujeres, mientras que un 11.3% son hombres. Las edades de los estudiantes estaban comprendidas entre los 19 y los 27 años, habiendo un 46.8% de estudiantes con edades comprendidas entre los 19 y los 21 años, un 43.5% entre los 22 y los 24 años y un 9.7% entre los 25 y 27 años. Los participantes se distribuyen tal como aparece en la tabla 1.

Tabla 1. *Distribución de los estudiantes.*

Estudios	Número de estudiantes	Porcentaje
Sección de psicología y logopedia.	22	35,5%
Sección de Medicina.	15	24,2%
Sección de enfermería y fisioterapia.	12	19,4%
Sección de Farmacia.	4	6,5%
FP	5	8,1%
Otros grados.	4	6,5%

Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación se realizó una difusión de los test, TMMS-24 y el HABICOM a través de las redes sociales, exactamente mediante Facebook y WhatsApp; con el objetivo de conseguir el mayor número de participantes posibles. Se creó un mensaje informativo en el cual se explicaba la finalidad de la investigación y se especificaban los criterios de las personas que podían cumplimentarlos. La muestra fue recogida durante los meses de marzo, abril y mediados de mayo del presente año.

Al terminar la recogida de datos, se organizó la muestra y se seleccionaron los sujetos compatibles con la investigación, por lo que se desestimaron un total de 15 personas, que o bien no cumplían con los requisitos de ser estudiante de Ciencias de la salud o no habían cumplimentado alguno de los cuestionarios. La muestra final fue de un total de 62 participantes.

Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno de ellos el TMMS-24 está basado en *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer.

El TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas, estas dimensiones son:

1. Percepción emocional, cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada.
2. Comprensión de sentimientos, se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.
3. Regulación emocional, cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

Para obtener la puntuación de cada una de las dimensiones, se suman los ítems del 1 al 8 para la dimensión de percepción, de 9 al 16 para la comprensión y del 17 al 24 para la dimensión de la regulación emocional, comprobando los resultados en sus correspondientes tablas de resultados teniendo en cuenta la diferenciación entre hombres y mujeres. Las respuestas de los ítems están valorados en una escala Likert donde 1 es igual a “nada de acuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

El otro cuestionario utilizado fue el HABICOM (Cuestionario de Habilidades Comunicativas), el cual posee dos escalas. Una que recoge el uso cotidiano de las habilidades de comunicación, denominada Autopercepción Personal (AP) y otra que recoge la importancia que se le otorga a estas habilidades en el desarrollo de la profesión, que conforma la escala de Importancia Profesional (IP) (Hernández-Jorge y De la Rosa, 2014, inédito).

El cuestionario total consta de 78 preguntas. Las 10 primeras hacen referencia a la información de carácter socio-demográfico. Las 68 preguntas restantes se refieren a las habilidades y actitudes comunicativas, correspondiendo 34 a la escala de AP y otras 34 a la escala de IP.

El formato de respuesta es una escala tipo Likert con 5 niveles, que responderían en función del uso personal y cotidiano que se hace de las habilidades y actitudes comunicativas (1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto y 5=muy alto) y en función de la importancia profesional que se les concede (1=muy baja, 2=baja, 3=media, 4=alta y 5=muy alta). Los ítems del cuestionario estarían agrupados en las siguientes dimensiones: Habilidades para Expresarse; Habilidades para Escuchar y Actitudes comunicativas.

Para realizar este trabajo se han utilizado ambas escalas.

La primera, referida a la Autopercepción Personal (AP), recoge los siguientes ocho factores:

- ✓ **Generar motivación (AP1)**: partir de las necesidades del otro, generarle expectativas positivas; usar el refuerzo y la valoración, mostrar atención y preocupación por lo que expresa el interlocutor y generar un clima positivo, cálido y cercano.
- ✓ **Comunicación no verbal (AP2)**: poseer expresión facial y gestual, mantener proximidad adecuada, establecer contacto ocular y usar el paralenguaje.
- ✓ **Empatía (AP3)**: ponerse en lugar del otro, entender sus emociones y situaciones, mantener una actitud de respeto y tolerancia y manifestar predisposición a la escucha.
- ✓ **Expresión Emocional (AP4)**: dar informaciones sobre sí mismo y expresar las propias necesidades y emociones y manifestar cercanía.
- ✓ **Expresión Oral (AP5)**: vocalizar correctamente, mantener un volumen adecuado, modular la voz y el ritmo o velocidad del habla.
- ✓ **Transmisión de Información (AP6)**: ofrecer la información de forma comprensible, estructurada, poco densa y distintiva.

- ✓ **Comunicación Abierta y Auténtica (AP7)**: eliminar ‘bloqueos’ internos, manifestarse sin engaños, mantener congruencia entre el mensaje verbal y no verbal, mostrar espontaneidad verbal y no verbal y querer transmitir y participar en la comunicación.
- ✓ **Recabar información y escuchar (AP8)**: mirar, asentir y no interrumpir, parafrasear y realizar preguntas para recabar información.

La segunda escala, referida a la Importancia Profesional (IP), que está conformada por cinco factores:

- ✓ **Comunicación emocional y afectiva (Apoyo) (IP1)**: partir de las necesidades del otro, generar expectativas positivas en el interlocutor, usar refuerzo y valoración, mirar, asentir, no interrumpir, parafrasear, realizar preguntas para recabar información, eliminar ‘bloqueos’ internos, manifestar cercanía, mostrar atención y preocupación, generar clima positivo, cálido y cercano, ponerse en lugar del otro, entender sus emociones y situaciones, mantener una actitud de respeto y tolerancia y predisposición a la escucha.
- ✓ **Transmisión Informativa (IP2)**: transmitir la información de forma comprensible, distintiva, estructurada y poco densa, vocalizar correctamente, mantener un volumen adecuado, modular la voz y ritmo o velocidad del habla.
- ✓ **Comunicación no verbal (IP3)**: tener expresión facial y gestual, proximidad adecuada, establecer intercambio visual y usar el paralenguaje.
- ✓ **Comunicación abierta y sincera (IP4)**: manifestarse sin engaños, mantener congruencia entre el mensaje verbal y no verbal, mostrar espontaneidad verbal y no verbal y querer transmitir y participar en la comunicación.
- ✓ **Autoapertura y autenticidad (IP5)**: dar informaciones sobre sí mismo y expresar sus necesidades y emociones.

Análisis de datos

El análisis de datos de esta investigación se llevó a cabo con el programa IBM SPSS en la versión 23. En primer lugar, se realizaron el análisis de las frecuencias de las variables psicosociales (género, edad y estudios) con el fin de conocer el número de personas que formaban cada una de ellas. En segundo lugar, se realizó una t-test de muestras independientes para comparar las medias del género con las variables del estudio y dos ANOVAS de un factor para el mismo objetivo con las variables edad y estudios realizados.

Resultados

Presentaremos los resultados en función de las variables psicosociales consideradas en el estudio. En primer lugar se mostrarán los referidos a la variable género, para pasar a describir los resultados en función de la edad y finalmente en función de los estudios realizados.

Respecto a la variable género, tal como se observa en la tabla 2, no existen diferencias significativas, de tal manera que podemos plantear que los estudiantes chicos no se diferencian de las chicas en sus habilidades de comunicación o en la inteligencia emocional que poseen.

Tabla 2. Diferencias en las Habilidades de Comunicación e Inteligencia Emocional en función de la variable género

Variables	Hombres		Mujeres		T	Sig.
	M	dt	M	dt		
Generar motivación	3,67	0,59	3,99	0,48	1,64	0,11
Comunicación no verbal	3,86	0,79	4,12	0,51	1,19	0,24
Empatía	4	0,61	4,21	0,5	1,01	0,31
Expresión emocional	3,43	0,57	3,71	0,74	0,99	0,33
Expresión oral	3,21	0,89	3,56	0,64	1,29	0,2
Transmisión de información	3,5	0,75	3,73	0,47	1,16	0,25
Comunicación abierta y auténtica	3,57	0,44	3,84	0,58	1,17	0,25
Recabar información y escuchar	3,71	0,78	3,85	0,58	0,58	0,56
Comunicación emocional y afectiva	4,27	0,79	4,3	0,47	0,14	0,8
Transmisión informativa	4,28	0,85	4,21	0,64	-0,28	0,77

Comunicación no verbal	4,2	0,79	4,27	0,57	0,29	0,77
Comunicación abierta y sincera	4,21	0,6	4,08	0,67	-0,51	0,6
Autoapertura y autenticidad	3,43	0,93	3,32	0,91	-0,3	0,76
Percepción emocional	27,28	6,16	29,74	4,46	1,32	0,19
Comprensión de sentimientos	31	4,47	28,62	5,7	-1,06	0,29
Regulación emocional	29,28	6,6	29,87	5,	0,27	0,78

Se ha dividido a los participantes en tres grupos de edad (19-21 años; 22-24 años y de 25-27 años), los resultados del ANOVA de un factor señalan que existen diferencias entre los grupos de edad en algunas de las variables analizadas (Véase tabla 3).

Tabla 3. Diferencias en las Habilidades Comunicativas y la Inteligencia Emocional en función de la edad de los participantes.

Variables	Grupos de edad						F	Sig.
	19-21		22-24		25-27			
	M	Dt	M	Dt	M	Dt		
Generar motivación	3,8	0,44	4,02	0,53	4,36	0,37	3,88	0,02
Comunicación no verbal	4,05	0,46	4	0,61	4,6	0,4	3,19	0,048
Empatía	4,04	0,46	4,3	0,49	4,33	0,49	2,18	0,12
Expresión emocional	3,67	0,68	3,65	0,74	3,89	0,91	0,26	0,77
Expresión oral	3,38	0,59	3,71	0,76	3,33	0,41	2,05	0,14
Transmisión de información	3,65	0,41	3,7	0,6	4	0,45	1,15	0,32
Comunicación abierta y auténtica	3,77	0,62	3,8	0,55	4	0,42	0,38	0,68
Recabar información y escuchar	3,67	0,66	3,96	0,5	4,11	0,54	2,51	0,09
Comunicación emocional y afectiva	4,17	0,52	4,36	0,48	4,65	0,38	2,8	0,07
Transmisión informativa	4,15	0,6	4,24	0,74	4,42	0,56	0,41	0,66
Comunicación no verbal	4,16	0,63	4,28	0,57	4,63	0,29	1,63	0,2
Comunicación abierta y sincera	3,97	0,74	4,05	0,52	4,83	0,3	4,86	0,01
Autoapertura y autenticidad	3,43	0,8	3,13	0,99	3,75	0,88	1,51	0,23
Percepción emocional	29,17	4,08	29,33	5,23	31,5	5,13	0,63	0,54
Comprensión de sentimientos	26,41	5,21	31,07	5,31	31	4	6,24	0,003

Regulación emocional	28,41	5,1	30,96	5,43	31,33	4,27	1,98	0,15
-----------------------------	-------	-----	-------	------	-------	------	------	------

En concreto, las habilidades de comunicación que diferencian a los grupos en la autopercepción personal se refieren a las habilidades para generar motivación en el otro y en las habilidades de comunicación no verbal. Las diferencias se centran entre el grupo más joven (19 a 21 años) y el grupo de mayor edad (25 a 27 años), de tal manera que los mayores tienden a considerar que poseen más habilidades para generar motivación en los demás que los más jóvenes ($=.05$). Respecto a la comunicación no verbal, las diferencias se encuentran entre el grupo de mediana edad (22 a 24 años) y el grupo de mayor edad, mostrando que los estudiantes mayores tienen más habilidades para la comunicación no verbal, que este grupo intermedio.

Respecto a la importancia profesional que otorgan a las habilidades comunicativas, tampoco existen diferencias entre los grupos de edad, salvo en la comunicación abierta y sincera, donde se pueden apreciar entre el grupo de mediana edad con los demás. La diferencia que existe entre el grupo de mediana edad con el de menor, considera que los estudiantes con la edad comprendida entre los 22 y los 24 años dan más importancia a la comunicación abierta y sincera que los estudiantes de menor edad. Al mismo tiempo, los estudiantes mayores dan más importancia profesional a la comunicación abierta y sincera que el resto de los grupos.

En cuanto a la Inteligencia Emocional se refiere, se pueden apreciar diferencias en la comprensión de los sentimientos entre los grupos de menor y mediana edad, mostrando que los estudiantes mayores comprenden más los sentimientos de los demás que los estudiantes de menos edad.

En la Tabla 4, se pueden apreciar las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional en función de los estudios realizados. Hemos dividido los grupos en función de las secciones administrativas de agrupamiento de la Universidad de La Laguna. En este caso, tampoco existen diferencias significativas, aunque en la comunicación no verbal, se da cierta tendencia, es decir, que podrían existir diferencias entre la sección de psicología y logopedia

respecto a otros grados en poseer más habilidades de comunicación no verbal que otros grados.

Tabla 4. Diferencias en las Habilidades Comunicativas y la Inteligencia Emocional en función de los estudios realizados por los participantes.

Var	S. Psic. y logopedia		S. Medicina		S. Enfe. y fisio.		S. Farmacia		FP		Otros grados		F	Sig.
	M	Dt	M	Dt	M	Dt	M	Dt	M	Dt	M	Dt		
AP 1	4,13	0,6	3,79	0,39	3,89	0,36	4,17	0,64	3,83	0,37	3,75	0,7	1,27	0,29
AP 2	4,34	0,5	3,99	0,55	4,03	0,56	3,85	0,25	4,12	0,23	3,4	0,6	2,93	0,02
AP 3	4,25	0,6	4,07	0,43	4,35	0,29	4,56	0,24	3,9	0,57	3,75	0,3	1,94	0,1
AP 4	3,83	0,8	3,62	0,57	3,55	0,81	3,67	0,54	4	0,71	3,08	0,7	1,03	0,41
AP 5	3,67	0,7	3,37	0,72	3,54	0,63	3,81	0,37	3,2	0,78	3,31	0,1	0,82	0,54
AP 6	3,77	0,5	3,65	0,56	3,75	0,35	3,87	0,85	3,7	0,32	3,31	0,4	0,68	0,64
AP 7	3,88	0,6	3,68	0,4	4,05	0,53	3,7	0,74	3,68	0,92	3,45	0,5	1,04	0,4
AP 8	3,95	0,7	3,73	0,57	3,97	0,52	4,08	0,5	3,33	0,33	3,58	0,5	1,41	0,23
IP1	4,42	0,5	4,21	0,47	4,31	0,49	4,25	0,46	4,34	0,55	3,95	0,6	0,73	0,6
IP2	4,37	0,6	3,98	0,64	4,19	0,61	4,06	0,96	4,65	0,49	3,93	0,7	1,29	0,28
IP3	4,37	0,7	4,17	0,46	4,27	0,47	3,75	0,7	4,36	0,57	4,35	0,6	0,86	0,51
IP4	4,26	0,6	3,95	0,74	4,19	0,65	3,75	0,65	4,05	0,71	3,81	0,8	0,83	0,53
IP5	3,36	1,1	3,4	0,83	3,21	0,94	2,87	0,63	3,5	0,79	3,5	0,4	0,31	0,9
P	29,9	3,8	28,1	5,71	29,5	5,18	31,2	4,03	32,2	3,42	26,7	4,9	1,05	0,4
C	30,8	5,5	29,3	5,25	27,33	5,28	27	5,41	28	6,56	24,2	5,9	1,45	0,22
R	31,2	5,8	30,6	4,8	28,1	4,8	30,5	7,9	28,8	1,3	25	2,9	1,38	0,24

Discusión y conclusiones

Este trabajo tiene como objetivo observar si existen diferencias en las habilidades de comunicación y la inteligencia emocional, en función de las variables psicosociales de género, edad y estudios realizados.

Una primera conclusión es que no se dan diferencias en cuanto al género. Por tanto, los hombres y las mujeres poseen las mismas habilidades de comunicación e inteligencia emocional y además le dan la misma

importancia en el desarrollo de su profesión. Aunque es necesario replicar el estudio, ya que no es equitativo el número de mujeres y de hombres en esta muestra. Estudios anteriores señalan que, aunque los hombres tienen mayor autoconcepto que las mujeres, no encuentran diferencias de género en las tres dimensiones de la inteligencia emocional (Cazalla-Luna, Ortega-Álvarez, & Molero, 2015), lo cual va en la línea de los hallazgos planteados en este estudio.

Otra conclusión es que existen algunas diferencias en función de la edad de los participantes, tanto en las habilidades que poseen, como en la importancia profesional que les dan y en la inteligencia emocional. Al respecto, parece que los estudiantes de mayor edad consideran que poseen más habilidades de comunicación para motivar a los demás y que enfatizan más la comunicación no verbal. También son los mayores quienes dan más importancia profesional a la comunicación abierta y sincera. Al mismo tiempo, los estudiantes mayores comprenden más que el resto de estudiantes las emociones en los demás. Podemos plantear que, aunque no se dan muchas diferencias, aquellas que se dan apuntan a que los estudiantes mayores poseen más habilidades, les dan más importancia profesional y poseen mejores aspectos de inteligencia emocional. Estos datos podemos explicarlos porque quizá los estudiantes mayores tengan más madurez, fruto del mayor número de años de estudio y, por tanto, se han entrenado más en las habilidades de comunicación, aunque este entrenamiento fuera asistemático. También los años de estudio pueden mostrar la importancia de las habilidades de comunicación en la profesión, al mismo tiempo que hayan aprendido a observar mejor las emociones en los demás. Esta hipótesis es necesario comprobarla con un estudio con un diseño adecuado para confirmarla.

Por último, una tercera conclusión nos afirma que no existen diferencias entre los estudios de las Ciencias de la Salud, pues todos los estudiantes manifiestan poseer las mismas habilidades de comunicación, le dan la misma importancia profesional y poseen la misma inteligencia emocional. Por tanto, podemos plantear que los estudiantes de ciencias de la salud son homogéneos

en cuanto a estas variables. Esto nos parece importante porque además de no ser diferentes las habilidades y la inteligencia emocional que dicen poseer, éstas son adecuadas. Como hemos tratado de ver en la fundamentación de este estudio hacer un uso adecuado y conocer bien las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional es fundamental para la vida personal y profesional, sobre todo para los profesionales de las Ciencias de la Salud, ya que pueden influir en su desarrollo profesional y en la visión que los pacientes tengas de ellos.

Consideramos que realizar estudios como estos es importante para seguir indagando en las habilidades comunicativas y la inteligencia emocional que poseen los estudiantes de ciencias de la salud y las variables psicosociales que los diferencian, pues nos ayudarán a establecer estrategias de formación e intervención que se adapten a estas diferencias o similitudes.

Referencias bibliográficas

Cazalla-Luna, N., Ortega-Alvarez, F., & Molero, D. (2015). Autoconcepto e inteligencia emocional de docentes en prácticas. *Revista Electrónica De Investigación Y Docencia (REID)*, (14), 151-164.

Concepto de Inteligencia emocional – Definición y Concepto. (2016). *Concepto de Retrieved 27 June 2016*, from <http://concepto.de/inteligencia-emocional/>

Cortese, A. (2009). Habilidades sociales. *Inteligencia Emocional*. Recuperado de <http://todas-las-emociones.blogspot.com.es/2009/01/habilidades-sociales.html>

Definición de personalidad. (2016). *Personalidad en Duelo*. Retrieved from <http://personalidadenduelo.wordpress.com/discusion-teorica/sobre-personalidad/definicion-de-personalidad/>

Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. (2001). *Psicothema*, 13(2), pp.247-251.

- Flores, M., Ruiz, L., Felix, G., & Villegas, E. (2012). *Comunicación interpersonal*. Obtenido de https://prezi.com/pkarkgf4_xgc/comunicacion-interpersonal/
- González Robles, A., Peñalver González, J., & Bresó Esteve, E. (2013). La evaluación de la Inteligencia Emocional: ¿autoinformes o pruebas de habilidad?, (16), p.701.
- Hernández-Vargas, C. & Dickinson-Bannack, M. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación En Educación Médica*, 3(11), 155-160.
- Kounenou, K., Aikaterini, K., & Georgia, K. (2011). Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in Greek sample. *EL SEVIER*, 30, 2230-2234.
- Rodríguez Jiménez, R. M., Caja López, M., Gracia Parra, P., Velasco Quintana, P. J., & Terrón López, M. J. (2013). Inteligencia Emocional y Comunicación: la conciencia corporal como recurso. *Revista de Docencia Universitaria*, 213-241.
- Suárez Colorado, Y., Guzmán García, K., Medina Alfonso, L., & Ceballos Ospino, G. (2012). Características de inteligencia emocional y género en estudiantes de psicología y administración de empresas de una universidad pública de Santa Marta, Colombia: un estudio piloto. *Duazary*, 9(2), 132-139.
- Velasco, A. M. (2008). *La comunicación interpersonal*. Obtenido de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_7/ANTONIA_ANTUNEZ_2.pdf
- Velasco, A. M. (Junio de 2008). La comunicación interpersonal. *Innovación y experiencias educativas*.

ANEXOS

✓ Cuestionario TMMS-24

Instrucciones:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

	1	2	3	4	5
	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.				1 2 3 4 5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.				1 2 3 4 5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.				1 2 3 4 5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.				1 2 3 4 5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.				1 2 3 4 5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.				1 2 3 4 5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.				1 2 3 4 5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.				1 2 3 4 5
9.	Tengo claros mis sentimientos.				1 2 3 4 5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.				1 2 3 4 5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.				1 2 3 4 5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.				1 2 3 4 5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.				1 2 3 4 5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.				1 2 3 4 5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.				1 2 3 4 5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.				1 2 3 4 5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.				1 2 3 4 5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.				1 2 3 4 5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.				1 2 3 4 5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.				1 2 3 4 5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.				1 2 3 4 5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.				1 2 3 4 5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.				1 2 3 4 5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.				1 2 3 4 5

✓ Cuestionario HABICOM (Hernández-Jorge y De la Rosa)

Este cuestionario pretende conocer el Uso que los profesionales hacen de sus habilidades de comunicación y la Importancia que les otorgan. El cuestionario consta de dos escalas, con un total de 68 preguntas.

Se garantiza la confidencialidad de los datos y que ninguna otra instancia o persona ajena a la investigación tendrá acceso, ni siquiera accidentalmente a la información que aquí se recoge.

Escala Autopercepción Personal. Habilidades Comunicativas en su Vida Cotidiana

Se le solicita su opinión sobre el uso que hace de cada una de las frases en su Vida Cotidiana, en una escala de 1 a 5, siendo 1 nunca lo utilizo y 5 lo utilizo siempre. Esta escala consta de 34 preguntas.

1.	Transmito la información de forma comprensible (Uso ejemplos, metáforas, materiales, distintas explicaciones para que las personas entiendan lo que digo, sobretodo, si son contenidos novedosos o ideas complejas).	1	2	3	4	5
2.	Transmito la información de manera estructurada (Uso una organización o estructuración básica cuando transmito ideas, para que las personas que me escuchan no ‘se pierdan’).	1	2	3	4	5
3.	Transmito la información de forma poco densa (Doy una cantidad adecuada de información utilizando pausas, esperando que la persona vaya asimilando poco a poco lo que digo, etc.).	1	2	3	4	5
4.	Transmito la información de forma distintiva (Evito que quien me escucha confunda lo que digo, para ello, remarco con la voz las cosas importantes, advierto de la importancia de determinado punto de la conversación, etc.).	1	2	3	4	5
5.	Vocalizo correctamente (Vocalizo adecuadamente, finalizo las palabras, no las ‘desvanezco’ o dejo a medias, etc.).	1	2	3	4	5
6.	Mantengo un volumen adecuado (Utilizo una intensidad de voz tal que me puedan escuchar los demás, cuando hablo con una persona que está cerca o cuando hablo con un grupo, tal como una reunión o una clase).	1	2	3	4	5
7.	Modulo la voz al hablar (Vario la entonación de la voz para que no parezca monótona o ‘gris’ cuando estoy narrando acontecimientos o explicando algo a alguien).	1	2	3	4	5
8.	Mantengo un Ritmo o velocidad del habla adecuado (Utilizo un ritmo de habla que no llegue a ser excesivamente rápido cuando cuento los acontecimientos, o excesivamente lento que llegue a generar cansancio en quien me escucha).	1	2	3	4	5
9.	Mantengo la expresión facial (Acompaño con el rostro lo que digo verbalmente y las emociones que experimento).	1	2	3	4	5
10.	Mantengo la expresión gestual (Utilizo gestos con las manos o con el cuerpo que acompañan el discurso y que suelen estar acordes con lo que digo).	1	2	3	4	5

11.	Mantengo una proximidad adecuada (Guardo la distancia adecuada con el interlocutor, estando cerca del círculo de personas más próximo, me suelo sentir cómodo o cómoda cuando estoy cerca de las personas, siendo capaz de tocar y de ser tocado por otros, etc.).	1	2	3	4	5
12.	Establezco intercambio visual (Miro a los ojos cuando hablo con otras personas o hablan conmigo, tanto si las conozco lo suficiente como si no).	1	2	3	4	5
13.	Uso el paralenguaje (Modulo la voz cuando narro acontecimientos, remarco las palabras y soy 'expresivo' con la voz).	1	2	3	4	5
14.	Parto de las necesidades del otro (Considero lo que la otra persona necesita, quiere o experimenta para partir de ello en la conversación que mantengo, le pregunto por estos aspectos, le hablo de ellos, etc.).	1	2	3	4	5
15.	Genero expectativas positivas en el interlocutor (Planteo a las personas los aspectos positivos de lo que están hablando, valorando las cosas que hace o que dice, etc.).	1	2	3	4	5
16.	Uso el refuerzo y la valoración (Valoro a las personas cuando hacen cosas adecuadas, cuando están favorecidas, manifiesto alegría o agrado cuando las veo, tengo palabras de ánimo o agradables, etc.)	1	2	3	4	5
17.	Planteo probabilidad de éxito en la comunicación y la acción (Propongo a las personas tareas, actividades, acciones que les sea fácil de realizar con éxito. Por ejemplo, planteo a un amigo/a una actividad al aire libre porque le satisface, etc.).	1	2	3	4	5
18.	Miro, asiento y no interrumpo (Miro al interlocutor a la cara, asiento con la cabeza cuando me habla y no interrumpo su discurso, para intervenir una vez él o ella han finalizado).	1	2	3	4	5
19.	Parafraseo cuando escucho (Utilizo frases que animan al interlocutor a seguir y que indican que estoy escuchando lo que me narra).	1	2	3	4	5
20.	Realizo preguntas para recabar información (Planteo preguntas al interlocutor sobre los aspectos que me comenta. Estas preguntas pueden ser para que se dé cuenta que estoy siguiendo su discurso, tal como, ¿de veras? o para indagar sobre lo que me está narrando ¿Y entonces..., qué hiciste?).	1	2	3	4	5
21.	Elimino 'bloqueos' internos (Escucho sin estar pensando en experiencias parecidas a lo que me cuenta la persona, sin pensar en que le voy a decir cuando termine para rebatir lo que me dice, sin pensar en aconsejar a la persona mientras esta habla, sin estar pensando en querer caer bien, etc.).	1	2	3	4	5
22.	Doy información sobre mi mismo o sobre mi misma (Hablo tranquilamente sobre mí, mi vida, pensamientos, actitudes, sin tener generalmente una sensación de intranquilidad).	1	2	3	4	5
23.	Expreso mis necesidades y emociones (Manifiesto las propias necesidades y diferentes emociones: desagrado, alegría, satisfacción, enfado, etc. En distintas situaciones, sin que me	1	2	3	4	5

	genere culpabilidad, vergüenza o pudor)					
24.	Manifiesto cercanía (Me muestro cercano a las personas con las que me comunico, sonriendo, mostrando una actitud acogedora y relajada).	1	2	3	4	5
25.	Muestro atención y preocupación (Estoy atento a las personas con las que me comunico, preguntándoles por aquello que les sucede en general, sin ser descortés o entrometerme en sus vidas).	1	2	3	4	5
26.	Genero un clima positivo, cálido y cercano (Me manifiesto cálido, cercano, cordial, amable con las personas, mirándoles a los ojos al hablar, sonriendo, manteniendo un semblante agradable, teniendo palabras de ánimo, etc.).	1	2	3	4	5
27.	Me pongo en lugar del otro (Intento comprender las situaciones de la persona con la que me comunico, sus experiencias, vivencias, etc.).	1	2	3	4	5
28.	Entiendo las emociones y situaciones del otro (Comprendo las situaciones y emociones de la otra persona, intento entender cómo se siente o las vive, y no tanto como me sentiría o viviría en su situación).	1	2	3	4	5
29.	Mantengo una actitud de respeto y tolerancia (Valoro las preferencias, vivencias y formas de afrontar las situaciones de las personas con las que me comunico, sin intentar imponer mi criterio o pensar que están equivocadas y que tengo razón).	1	2	3	4	5
30.	Me manifiesto sin engaños (Muestro una sensación relajada y cierta franqueza cuando me comunico con otras personas, sin necesidad de simular lo que soy o quién soy en cuanto a mis actitudes, experiencias, emociones, etc.).	1	2	3	4	5
31.	Mantengo la congruencia entre mi mensaje verbal y no verbal (Soy sincero o sincera en lo que digo, de forma que mi cara o gestos reflejan lo que siento y que no haya una incongruencia entre lo que refleja mi cara y lo que digo).	1	2	3	4	5
32.	Muestro espontaneidad verbal y no verbal (No mido generalmente lo que digo o los gestos que mantengo, sin estar reflexionando en exceso, y en todo momento, lo que digo o gesticulo).	1	2	3	4	5
33.	Tengo predisposición a la escucha (Estoy motivado o motivada a escuchar lo que me dicen las personas con las que me comunico, porque me parece importante lo que me tienen que decir).	1	2	3	4	5
34.	Quiero transmitir y participar en la comunicación (Tengo motivación por comunicar a otros experiencias, acontecimientos, opiniones, actitudes, etc. Además juego un papel activo en la comunicación).	1	2	3	4	5

Escala Importancia Profesional. Habilidades Comunicativas en su Vida Profesional

Se le solicita su opinión sobre la importancia que tiene cada una de las frases para el ejercicio de su profesión, en una escala de 1 a 5, siendo 1 nada importante y 5 muy importante. Esta escala consta de 34 preguntas.

1.	Transmitir la información de forma comprensible (Implica usar ejemplos, metáforas, materiales, distintas explicaciones para que las personas entiendan lo que se dice, sobre todo, si son contenidos novedosos o ideas complejas).	1	2	3	4	5
2.	Transmitir la información de manera estructurada (Implica usar una organización o estructuración básica cuando se transmiten ideas, para que las personas que escuchan no 'se pierdan')	1	2	3	4	5
3.	Transmitir la información poco densa (Implica dar una cantidad adecuada de información utilizando pausas o repitiéndola, esperando que la persona vaya asimilando poco a poco lo que se dice, etc.).	1	2	3	4	5
4.	Transmitir información de forma distintiva (Implica evitar que quien nos escucha confunda lo que decimos, para ello se puede, por ejemplo, remarcar con la voz las cosas importantes, advertir de la importancia de determinado punto de la conversación, etc.)	1	2	3	4	5
5.	Vocalizar correctamente (Implica vocalizar adecuadamente, finalizar las palabras, no 'desvanecerlas' o dejarlas a medias, etc.).	1	2	3	4	5
6.	Mantener un volumen adecuado (Implica poder utilizar una intensidad de voz tal que la puedan escuchar los demás cuando se habla con una persona que está cerca o cuando se habla con un grupo, tal como una reunión o una clase).	1	2	3	4	5
7.	Modular la voz al hablar (Implica variar la entonación de la voz para que no parezca monótona o 'gris' cuando se está narrando acontecimientos o explicando algo a alguien).	1	2	3	4	5
8.	Ritmo o velocidad del habla (Implica utilizar un ritmo de habla que no llegue a ser excesivamente rápida cuando se narran acontecimientos, o excesivamente lenta que llegue a generar cansancio en quien escucha).	1	2	3	4	5
9.	Mantener la expresión facial (Implica acompañar con el rostro lo que se dice verbalmente y las emociones que se experimentan).	1	2	3	4	5
10.	Mantener la expresión gestual (Implica utilizar gestos con las manos o con el cuerpo que acompañen el discurso y que suelen estar acordes con lo que se dice).	1	2	3	4	5
11.	Mantener una proximidad adecuada (Implica guardar una distancia adecuada con el interlocutor, estando cerca del círculo de personas más próximo, sintiéndose cómodo o cómoda cuando se está cerca de las personas, siendo capaz de tocar y de ser tocado por otros, etc.).	1	2	3	4	5
12.	Establecer intercambio visual (Implica mirar a los ojos cuando se habla con otras personas o hablan contigo, tanto si se las conoce suficiente como si no).	1	2	3	4	5
13.	Usar el paralenguaje (Modular la voz cuando se narra acontecimientos, remarcando las palabras y siendo 'expresivo/a' con la voz).	1	2	3	4	5
14.	Partir de las necesidades del otro (Implica considerar lo que la otra persona necesita, quiere o experimenta para partir de ellas en la conversación que se mantiene: preguntar por estos aspectos, hablarle	1	2	3	4	5

	de ellos, etc.).					
15.	Generar expectativas positivas en el interlocutor (Implica plantear a las personas los aspectos positivos de lo que se está hablando, valorarle las cosas que hace o que dice, etc.).	1	2	3	4	5
16.	Uso de refuerzo y valoración (Implica valorar a las personas cuando hacen cosas adecuadas, cuando están favorecidas, manifestar alegría o agrado cuando se las ve, tener palabras de ánimo o agradables, etc.)	1	2	3	4	5
17.	Plantear probabilidad de éxito en la comunicación y la acción (Implica proponer a las personas tareas, actividades, acciones que les sea fácil de realizar con éxito. Por ejemplo, plantear a un amigo una actividad al aire libre porque le satisface, etc.).	1	2	3	4	5
18.	Mirar, asentir y no interrumpir (Implica mirar al interlocutor a la cara, asentir con la cabeza cuando nos habla y no interrumpir su discurso, para intervenir una vez él o ella ha finalizado).	1	2	3	4	5
19.	Parafrasear (Implica utilizar frases que animen al interlocutor a seguir y que indican que se está escuchando lo que nos narra).	1	2	3	4	5
20.	Realizar preguntas para recabar información (Implica preguntar al interlocutor sobre lo que nos comenta. Estas preguntas sirven para que se dé cuenta que estamos siguiendo su discurso, tal como, ¿de veras?, o para indagar sobre lo que nos está narrando ¿Y entonces..., qué hiciste?).	1	2	3	4	5
21.	Eliminar ‘bloqueos’ internos (Implica escuchar sin estar pensando en experiencias parecidas a lo que nos cuenta la persona, sin pensar en que le voy a decir cuando termine para rebatirle, sin pensar en aconsejar a la persona mientras esta habla, sin estar pensando en querer caer bien, etc.).	1	2	3	4	5
22.	Dar informaciones sobre ti mismo (Implica hablar tranquilamente sobre sí mismo/a, nuestra vida, pensamientos, actitudes, sin tener generalmente sensación de intranquilidad).	1	2	3	4	5
23.	Expresar tus necesidades y emociones (Implica manifestar las propias necesidades y diferentes emociones (desagrado, alegría, satisfacción, enfado...) distintas situaciones, sin que genere culpabilidad, vergüenza o pudor).	1	2	3	4	5
24.	Manifestar cercanía (Implica mostrarse cercano a las personas con las que se comunica, sonriendo, mostrando una actitud acogedora y relajada)	1	2	3	4	5
25.	Mostrar atención y preocupación (Implica estar atento a las personas con las que se comunica, preguntarles por lo que les sucede en general, sin ser descortés o entrometerse en sus vidas).	1	2	3	4	5
26.	Generar clima positivo, cálido y cercano (Implica manifestarse cálido, cercano, cordial, amable con las personas, mirarles a los ojos al hablar, sonreír, mantener un semblante agradable, tener palabras de ánimo, etc.).	1	2	3	4	5
27.	Ponerse en lugar del otro (Implica intentar comprender las situaciones de la persona con la que se comunica, sus experiencias, vivencias, etc.).	1	2	3	4	5
28.	Entender las emociones y situaciones del otro (Implica comprender las situaciones y emociones de la otra persona, intentando entender cómo se siente o las vive, y no tanto como nos sentiríamos o las viviríamos nosotros en su situación).	1	2	3	4	5
29.	Mantener una actitud de respeto y tolerancia (Implica valorar las preferencias, vivencias y formas de afrontar las situaciones de las	1	2	3	4	5

	personas con las que se comunica, sin intentar imponer nuestro criterio o pensar que están equivocadas y nosotros tenemos razón).					
30.	Manifestarse sin engaños (Implica una sensación relajada y cierta franqueza cuando se comunica con otras personas, sin necesidad de simular lo que somos o quiénes somos en nuestras actitudes, experiencias, emociones, etc.).	1	2	3	4	5
31.	Mantener congruencia entre el mensaje verbal y no verbal (Implica ser sincero o sincera en lo que decimos, de forma que nuestra cara o gestos reflejen lo que sentimos y que no haya incongruencia entre lo que refleja la cara y lo que se dice).	1	2	3	4	5
32.	Mostrar espontaneidad verbal y no verbal (Implica no medir generalmente lo que decimos o los gestos que mantenemos, sin estar reflexionando en exceso, y en todo momento, lo que decimos o gesticulamos).	1	2	3	4	5
33.	Estar predispuesto o predispuesta a la escucha (Implica estar motivado/a a escuchar lo que nos dicen las personas con las que se comunica, porque nos parece importante lo que tienen que decir).	1	2	3	4	5
34.	Querer transmitir y participar en la comunicación (Implica tener motivación por comunicar a otros experiencias, acontecimientos, opiniones, actitudes, etc. Además de jugar un papel activo en la comunicación).	1	2	3	4	5