

RELEVANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CONTEXTO DE LA COMPLEJIDAD

Ramírez Franco, María Mercedes ¹

RESUMEN

La investigación que a continuación se expone aborda el tema de las habilidades blandas y su desempeño dentro del pensamiento complejo, cuales con las manifestaciones que materializan la realización de habilidades blandas y como influyen en forma relevante dentro de la complejidad, para lograr esta investigación se ha utilizado el paradigma de investigación cualitativa, a través del método hermenéutico y el diseño de investigación denominado estudio de casos. Para obtener mayor especificidad en la investigación, se utilizó como técnica la observación y como instrumento la escala estimación y como software de inteligencia artificial el Atlasti.9. En dicha escala de apreciación se analizaron dos aspectos fundamentales de las habilidades blandas: las emociones y los valores, las primeras como expresiones del sentir del ser humano y los segundos como principios de acción que las personas utilizan para discernir entre el bien y el mal, es decir para orientar sus acciones y demostrar aptitudes y actitudes durante la interacción intersubjetiva en entornos cotidianos y extraordinarios. Las habilidades blandas, desde la perspectiva de la complejidad, permiten visibilizar la diversidad de manifestaciones que los seres humanos expresan a través de sus interacciones subjetivas e intersubjetivas y las consecuencias de esas acciones mediante el ejercicio de las emociones y los valores.

Palabras claves: habilidades blandas, complejidad, cualitativa, emociones, valores

RELEVANCE OF SOFT SKILLS IN THE CONTEXT OF COMPLEXITY

ABSTRACT

The research that is presented below addresses the issue of soft skills and their performance within complex thinking, what are the manifestations that materialize the realization of soft skills and how do they influence in a relevant way within the complexity, to achieve this research, the qualitative research paradigm has been used through hermeneutic method and the research design called case study. To obtain greater specificity in the investigation, observation was used as a research technique and the estimation scale as an instrument and the Atlasti.9 as artificial intelligence software. In this appreciation scale, two fundamental aspects of soft skills were analyzed, emotions and values, the first as expressions of the feeling of the human being and the second as principles of action that people use to discern between good and evil, to guide their actions and demonstrate aptitudes and attitudes during intersubjective interaction in everyday and extraordinary environments. Soft Skills from the perspective of complexity make it possible to visualize the diversity of manifestations that human being express through their manifestations subjective and intersubjective and the consequences of those actions' through the exercise of emotions and values.

Keywords: soft skills, complex, qualitative, emotions, values.

¹Broward International University (Miami). Email: mmrafra67@gmail.com

Introducción

Adentrarse en el estudio de las habilidades blandas bajo la perspectiva de la complejidad, requiere una organización de las ideas para cohesionar dos temas en forma congruente y que genere interés y relevancia para la investigación.

Es así como se ha llegado a profundizar en el análisis del pensamiento complejo mediante el estudio de las habilidades blandas, iniciándose con la elaboración de conceptos que permitan contextualizar los términos de habilidades blandas y complejidad, para esto han intervenido diferentes autores quienes han permitido, a través de sus conocimientos, coadyuvar en la formación de ideas asociadas a la vinculación de ambos términos.

Una vez expuesto el marco teórico, se integra al mismo el marco metodológico compartiendo una serie de paradigmas, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que constituyen el sendero de acción en búsqueda del conocimiento.

Para elaborar el marco metodológico se comenzó definiendo el paradigma investigativo como cualitativo, el cual se ha intervenido mediante el proceso hermenéutico, utilizándose la observación como técnica de investigación y la escala de apreciación como instrumento de recolección de datos.

Esta material investigativo se realizó en forma práctica en el Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe de la Universidad del Sur de la Florida en la Ciudad de Tampa, Estados Unidos de Norteamérica, lugar en el cual se logró observar el desempeño de los integrantes del Instituto, con el fin de visibilizar el uso de las habilidades blandas representadas en este caso por las emociones y los valores demostrados durante las actividades cotidianas del Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe, identificado como ISLAC por sus siglas en inglés.

Una vez realizada la recolección de datos a través del proceso precitado, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, mediante la colaboración del software de inteligencia artificial denominado: Atlasti.9, el cual permite al investigador procesar gran cantidad de datos para la realización de análisis semánticos y generación de redes semánticas y nubes de palabras que permiten al investigador interpretar de manera expedita la información documental o expuesta en cuestionario o escalas y de esa forma generar resultados.

Por último, el investigador procede a analizar los resultados generados por la inteligencia artificial y redacta las conclusiones que son las que proporcionan valor agregado concreto a la investigación y dejan el camino abierto a nuevas interrogantes y senderos investigativos.

Caminos hacia las Habilidades Blandas.

Definir el término 'habilidades blandas' es importante para iniciar el estudio de su impacto dentro del contexto de pensamiento complejo, porque su intervención en el mismo se manifiesta a través de las emociones y los valores, los cuales se expresan hacia la sensibilidad consciente en las acciones y toma de decisiones en los seres humanos y su cotidianidad.

En virtud de lo precitado se define habilidad como "proceso mental, es el resultado de una forma peculiar de acción" (Ferrández y Prieto, 2014, pág. 11); es decir, que una habilidad es un conocimiento obtenido y aprendido con el fin de desempeñarlo en una acción específica para lograr una tarea, lo que la habilidad representa una acción específica para cumplir con una función.

Una habilidad significa la capacidad de desempeñarse adecuadamente en una tarea específica, lo que aunado a la palabra 'blanda' ressignifica el término en la capacidad de utilizar las emociones y los valores en los diferentes entornos personales, familiares u organizacionales.

Las habilidades blandas, al ser manifestadas por las emociones y los valores, constituyen el aspecto más intrínseco del desempeño humano, porque se expresan a través de las habilidades duras, tales como los conocimientos y el desempeño físico de alguna técnica o virtud manual o práctica.

A partir de esta idea, se expone la siguiente idea: "Se habla de formación de la habilidad a la etapa que comprende la adquisición consciente de los modos de actuar, cuando bajo la dirección del maestro o profesor, el alumno recibe la orientación adecuada sobre la forma de proceder." (Rivera y Ruíz, 2006, pág. 2)

El término 'habilidad' incluye la formación en una determinada destreza, sea esta cognitiva, emocional y axiológica o física, lo cual indica que está incluido en el proceso enseñanza/aprendizaje el conocimiento de esta destreza; por ejemplo: aprender a ser empático significa que se puede reconocer e identificar las inquietudes y necesidades de los otros y, a la vez, ayudar a solucionarlas sin necesidad de generar mayores inconvenientes, es decir estableciendo una relación ganar/ganar en el proceso.

Las habilidades blandas están compuestas por las emociones y los valores y de este binomio se desprende un conjunto de habilidades derivadas de aprender a gestionar tanto las emociones como los valores.

Gestionar las emociones y los valores significa saber emplearlos tanto en las situaciones cotidianas como en las extraordinarias, con el fin de mitigar consecuencias disfuncionales y aprovechar tanto la volubilidad de las emociones como la importancia de los valores que representan principios de acción humana; ambos aspectos, aprendidos desde la niñez y durante las diferentes etapas de crecimiento y desarrollo de los seres humanos, pasando por la adolescencia, la adultez, la madurez y la ancianidad, permean todas las etapas de la vida y los entornos de desempeño humano.

A partir del desarrollo de esta idea, es oportuno definir los componentes de las habilidades blandas: las emociones y los valores, para ello se tiene la participación del siguiente autor con respecto al concepto de las emociones: “Las emociones serían mecanismos que regulan la relación del cuerpo con el entorno” (Pacheco, 2009, pág. 38).

Esta definición permite comprender el desempeño de las emociones en las acciones humanas, ya que las emociones se pueden manifestar en forma abrupta, como, por ejemplo: el miedo, que prepara el cuerpo para huir de una situación de amenaza, contrario al miedo que produce una situación de ansiedad constante, creando fobias.

Las emociones son mecanismos de acción hacia diversos estímulos del entorno, formando respuestas sobre las percepciones de esos estímulos con intenso grado de subjetividad, ya que dicha respuesta se manifiesta dependiendo de cómo la persona perciba el estímulo, como una amenaza o como una oportunidad.

Las reacciones emocionales pueden ser muy diversas, según como cada individuo perciba el estímulo del entorno y del conocimiento del ser humano de ese estímulo; pero, sobre todo, del conocimiento de las reacciones emocionales depende el comportamiento manifiesto como consecuencia del acontecimiento percibido.

El acompañante de las emociones en la definición de las habilidades blandas son los valores, los cuales se definen a continuación “El valor es una cualidad estructural que surge de la relación de un sujeto frente a propiedades que se hallan en un objeto (...) esa relación no se da en el vacío, sino en una situación física y humana determinada.” (Frondozi, citado por Villator, 2013, pág.60)

El valor se manifiesta cuando las personas asumen la importancia de un sujeto, un objeto o una situación como relevante y con un propósito para su vida en ese momento, es por ello que aunque los valores son más permanentes durante el desempeño de la vida de una persona, pueden cambiar porque no son los mismos en las diferentes etapas de la vida.

Aunque las emociones suelen cambiar en forma abrupta, así como pueden manifestarse, los valores son más permanentes, lo cual no significa que no puedan cambiar, en virtud de que los valores forman parte de una estructura de pensamiento definida por una cultura determinada. Esta situación puede permear ante diversas vivencias del ser humano que le indican que es necesario cambiar su estructura de valores por otros más adaptados a las condiciones de vida presente.

Por ejemplo, los valores de la juventud no son los mismos que se manifiestan durante la madurez porque cambian con la experiencia, el entorno, las decisiones, entre otros estímulos que constantemente modifican el acontecer humano en sus diversas expresiones.

Figura 1.

Habilidades Blandas



Fuente: Elaboración propia.

Las habilidades blandas, integradas por las emociones y los valores, permiten definir la personalidad de los individuos, marcando tendencias sobre sus gustos y preferencias como respuesta a los estímulos de la cotidianidad, que los motiva a responder de una forma u otra según la intensidad del percitado estímulo en sus necesidades.

Las emociones se manifiestan de manera abrupta y por lo general son de corta intensidad, mientras que los valores son más permanentes en el tiempo, aunque también pueden cambiar y ser aprendidos; esto se debe a que las personas cambian en cuanto a sus necesidades, ambiciones, objetivos y metas; en consecuencia, los valores, aun cuando permanecen en el tiempo incluso creando culturas arraigadas, pueden cambiar para mejorar las condiciones de vida o para adaptarse a la realidad y mejorar las condiciones de interacción.

La función de las emociones, entonces, consiste en expresar los sentimientos acerca de las diferentes situaciones que los provocan y de esa manera reforzar en forma positiva las diversas manifestaciones humanas que acontecen, generando estabilidad y acciones que permitan mejorar las condiciones de interacción, tanto desde lo subjetivo como desde lo intersubjetivo.

Por lo tanto, es de primordial importancia atender el proceso de gestión de las emociones y los valores, los cuales no deben ser subestimados porque constituyen la forma más subyacente de expresión humana y de allí parten las acciones más extrínsecas, tales como las habilidades cognitivas y las físicas; estas son una de las formas más diversas de interpretar las expresiones del pensamiento complejo.

Perspectiva desde el Pensamiento Complejo o el Paradigma de la Complejidad.

El abordaje de las habilidades blandas desde el paradigma de la complejidad ha resultado un proceso interesante porque ha permitido darle una ubicación a los componentes de las habilidades blandas en el contexto de la complejidad; es decir, a las emociones y los valores, intentando darles un lugar dentro del caleidoscópico sendero del pensamiento complejo.

A partir de esta idea inicial, se aprecia la visión de González (2010) sobre la complejidad “Pensar complejamente un objeto, una situación, una emoción, un problema o cualquier otro reto, implica pensarlo en sus múltiples dimensiones, como la científica, la social, la ética y la política. Así mismo mira la dimensión recursiva, dialógica, hologramática y holoscópica.” (González, 2010, pág.44)

Bajo esta visión, el pensamiento complejo conforma una estructura multidireccional que observa a un objeto o a un sujeto desde la diversidad de perspectivas, analizando e interpretándola bajo una connotación transversalizada; es decir, observándolo desde sus claros y oscuros, arriba y abajo, de derecha a izquierda y desde lo intrínseco y lo extrínseco de ese fenómeno, sea este un objeto o un sujeto.

Como lo manifiesta la autora, la complejidad mira la dimensión recursiva porque visibiliza el fenómeno abarcando su naturaleza en forma circundante a aquello que se intenta abordar; por ejemplo, en el caso de las emociones y los valores, cómo se manifiestan y las consecuencias de esas manifestaciones conociéndolas y adaptándolas a las diversas formas de accionar de las mismas.

Las habilidades blandas son dialógicas por su naturaleza expresiva en la cual tanto la emoción como el valor, además de ser expresados en forma actitudinal a través de la gestualidad, los ademanes, la postura del cuerpo; la acción actitudinal en la que se demuestran los conocimientos sobre el fenómeno específico debe ser expresada mediante el diálogo, el diseño semántico, la expresión verbal, la cual va acompañada de lo actitudinal y ambos son complementos el uno del otro.

Con respecto a la condición hologramática, las emociones y los valores se pueden ver en varias dimensiones, según sus formas de responder a la realidad, por ejemplo, cómo puede influir una determinada emoción como el entusiasmo en el alcance de un objetivo o cómo puede el miedo propulsar el logro de ese mismo objetivo, o tal vez, cómo ese mismo miedo puede obstaculizar el logro del objetivo o el entusiasmo excesivo desperdiciar energía en asuntos menos importantes y desviar el alcance del objetivo preestablecido; es decir, una misma emoción puede generar diversas sensaciones según la visión del sujeto que aprecie un fenómeno determinado.

Por último, se tiene la característica de holoscópica que hace referencia a observar el fenómeno como un todo, es decir, que posee cualidades que se adhieren a la vez a otros fenómenos con similitudes o divergencias, pero que lo hace más diverso e interesante de abordar, para dar un ejemplo de la cualidad holoscópica, las emociones

se pueden asociar a la incertidumbre ya que las mismas puede aparecer en forma abrupta, lo que significa que ante una determinada situación es difícil predecir la reacción humana, lo que se puede interpretar como hay que observar el lado oscuro o poco predecible del comportamiento humano a través de la respuesta emocional, mientras que con los valores la cualidad holoscópica es predecible porque el factor axiológico está más adherido a la cultura, a los hábitos y al *ethos*; en consecuencia, si se requiere analizar un fenómeno desde una perspectiva holoscópica con respecto a los valores, se puede apreciar su condición predictiva, ya que los valores, aunque pueden cambiar, son cualidades más estables dentro del comportamiento humano, por lo tanto, visibilizar un fenómeno desde su condición holoscópica significa observar su totalidad desde la perspectiva de las habilidades blandas, las emociones y los valores manifiestos en una acción determinada, y también las latentes o expresadas en forma actitudinal, aquellas que ni siquiera se mencionan, pero que se intuyen mediante la complejidad expresiva humana.

Esta complejidad expresiva humana incluye no solo la gestualidad, ademanes, el uso de una semántica específica que puede usarse como indicador de una tendencia cultura o profesional e incluso de una jerga.

Figura 2.

Manifestaciones de la Complejidad



Fuente: Elaboración propia.

Recorrido Metodológico

La metodología utilizada para llevar a cabo la investigación constituyó en la aplicación del paradigma cualitativo como forma de acceder a la información suministrada por los sujetos de investigación del Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe de la Universidad del Sur de la Florida en la Ciudad de Tampa, Estados Unidos de Norteamérica.

Luego de elegir el paradigma, se seleccionó el enfoque metodológico el cual fue el hermeneúutico, con el fin de interpretar la información obtenida mediante el diseño de investigación denominado estudio de casos. Para darle especificidad a la investigación se utilizó la observación como técnica de investigación y la escala de estimación como instrumento de recolección de datos; por último, se aprovecharon las bondades de la inteligencia artificial mediante el uso del atlasti.9, el cual fue fundamental para la organización de los datos obtenidos, su clasificación, codificación y conversión en redes semánticas interpretativas y nubes de palabras.

Con esta información el investigador obtuvo la suficiente información para analizar e interpretar los datos procedentes del proceso investigativo, en consecuencia se generan los resultados y las conclusiones que ha enriquecido la redacción del presente artículo y aporte para el VII Congreso Iberoamericano de Educación para la Innovación.

A continuación se tiene la opinión de Alvarez (2019) sobre la visión del paradigma cualitativo “ En la investigación cualitativa no interesa la representatividad, sin embargo es un hecho incontrovertible que hoy en día la investigación cualitativa, aún sin aspirar a la representatividad o a la generalización, se utiliza ampliamente en el mundo de los negocios.” (pág.33)

Esta idea de investigación sobre el paradigma cualitativo permite ampliar aún más la injerencia del pensamiento complejo con el abordaje del mundo de los negocios y del marketing dentro del contexto del paradigma cualitativo, lo que significa que esta perspectiva permite ahondar en forma transversal en la opinión del cliente o usuario y que la importancia de un pequeño grupo de investigados es tan valiosa como la que se aborda con una gran cantidad de entrevistados. Esto se debe a que la investigación cualitativa permea dentro de la subjetividad e intersubjetividad de la interacción humana, lo que enriquece el proceso investigativo mediante una cascada caleidoscópica de opiniones, versiones y perspectivas, cuyo contenido semántico permite desarrollar una comprensión holística de los sujetos estudiados

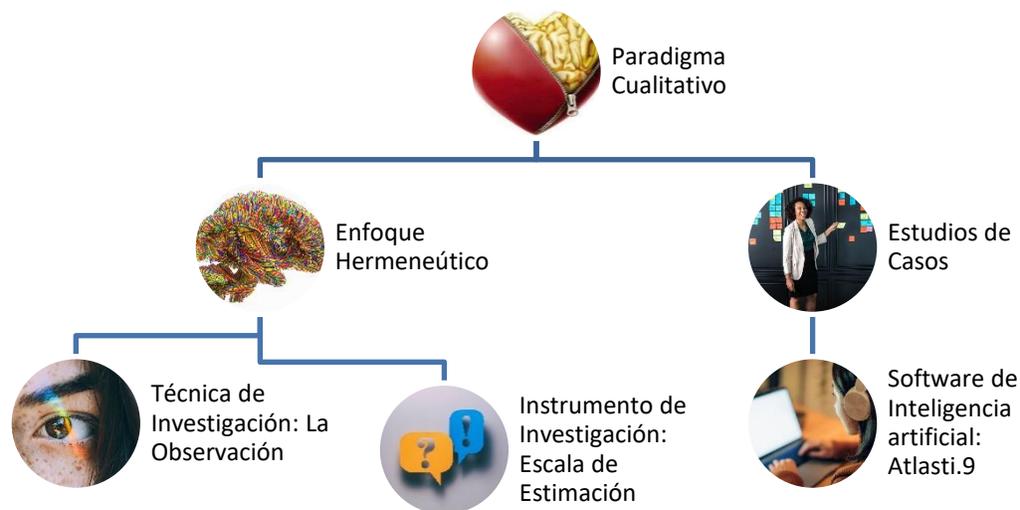
Para este paradigma, la subjetividad en la opinión de los entrevistados implica acceder al desempeño de las habilidades blandas mediante el conocimiento de sus acciones, porque durante la aplicación de la observación como técnica de investigación, y de la escala de estimación como instrumento de recolección de datos, se obtuvo información sobre el desempeño cotidiano de las emociones y los valores en el Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe.

Una vez que se obtiene a través de la subjetividad las acciones de los observados, esta se combina con la intersubjetividad que es la combinación del desempeño de las personas observadas a través de sus comportamientos, aptitudes y actitudes dentro de los cuales se han manifestado las habilidades blandas representadas por las emociones y los valores, como forma relevante del pensamiento complejo.

A continuación se comparte una imagen sobre lo que autora entiende es el contenido del sendero metodológico utilizado para lograr el objetivo investigativo presente. A continuación se presenta una imagen para mostrar cómo se desarrolla el proceso investigación cualitativo.

Figura 3.

Senderos Metodológicos



Fuente: Elaboración propia

Esta imagen grafica el contenido del proceso metodológico a través de una organigrama, ya que es en este orden verticalizado que la investigación cualitativa debe llevarse a cabo, aún cuando el proceso puede retornar al principio para ubicar algunos datos. Eso no significa que no se deban llevar a cabo acciones coherentes que permitan el descubrimiento de pasos y procedimientos secuenciales que coadyuven a la búsqueda efectiva de los datos para el alcance de los resultados y conclusiones.

Resultados

El equipo del Instituto de Estudios de Latinoamérica y el Caribe estaba conformado por un director, tres profesores investigadores, dos asistentes académicos, dos asistentes docentes y un personal administrativo o de apoyo. Los miembros de dicho instituto estaban conformados por diversas nacionalidades entre ellas peruanos, colombianos, hondureños y alemanes. Esta mezcla de nacionalidades influyó en el trato porque las personas de origen europeo mantenían relaciones menos cálidas y más distantes, pero muy efectivas en los procedimientos y reservados al momento de expresar sus emociones.

En cuanto al personal de origen latino, mantenían relaciones más cálidas y cercanas, con episodios de risas espontáneas y conversaciones algo altisonantes en forma esporádica. Esta cohesión cultural evidenció una mezcla de acontecimientos muy interesantes con el fin de unirse en las similitudes y, de esa manera, lograr el progreso del conjunto.

Los integrantes del Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe, visibilizados bajo la técnica de la observación participante, han mostrado como principal emoción manifiesta el entusiasmo por la ejecución de las actividades cotidianas. Presentaron en su comportamiento empatía hacia sus compañeros y sentido de colaboración, lo que permitía un desempeño armonioso de las actividades.

Se manifestó frecuente alegría, especialmente cuando se debían comprometer con la organización de eventos de índole investigativa, tales como congresos, seminarios, cursos, entre otros. Estas emociones y valores se manifestaron sin ningún orden, simplemente como parte de un estado de ánimo producto del compromiso con los objetivos del Instituto.

En ciertas ocasiones se expresó molestia, en forma esporádica, por incompatibilidades entre los miembros del equipo, las cuales eran solucionadas con celeridad. La manifestación de miedo fue nula; sin embargo, en algunas oportunidades se observó indiferencia de algunos miembros del equipo con respecto a cohesionar en el alcance de las metas en conjunto. Por diferencias de opiniones emergía la apatía y falta de compromiso cuando se establecían metas específicas.

Se mostraron dispuestos a ser observados porque fueron informados sobre la escala de estimación de las emociones y valores manifiestos durante sus labores cotidianas y, de manera general, el equipo del Instituto de Estudios Latinoamericanos y del Caribe de la Universidad del Sur de Florida, mostró sus naturales altibajos por la complejidad con respecto a la diversidad de nacionalidades, culturas y puntos de vista.

Conclusiones

Las habilidades blandas, mediante la manifestación de las emociones y los valores, forman parte fundamental del pensamiento complejo por su naturaleza impetuosa y abrupta en cuanto a las emociones; con respecto a los valores como principios de acción y discernimiento, permiten al ser humano ubicarse en su contexto personal, familiar, organizacional y ciudadano.

El desempeño de las habilidades blandas dentro del contexto de la complejidad es relevante porque tanto las emociones como los valores son acciones humanas que expresan las sensibilidades de las personas, sus cualidades más subyacentes e intrínsecas, las cuales son expuestas a través del comportamiento cotidiano o extraordinario. Por lo tanto, esas cualidades generadas por las habilidades blandas dan al pensamiento complejo un carácter sensible y relevante porque las emociones y los valores, especialmente las primeras por su volubilidad, manifiestan una incesante adaptación al cambio.

En cuanto a los valores, los cuales se consideran más estables ya que forman parte de una cultura instituida por el *ethos* practicado en la cotidianidad humana, tienden a ser más difíciles de cambiar; sin embargo, están expuestos al cambio porque el cambio es parte del pensamiento complejo.

Las habilidades blandas se inclinan a la disrupción porque, a través de la diversidad de manifestaciones de las mismas, rompen con los paradigmas, siendo el pensamiento complejo de naturaleza disruptiva.

Las habilidades blandas son transversales porque surcan diferentes formas de acción humana ya que son inherentes a las personas; en consecuencia, permean diversos ámbitos de las acciones humanas, con expresiones constantes que deben ser aprovechadas por las personas a través de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional conforma parte esencial de la regulación de las emociones y los valores; permiten establecer principios de acción coherente y eficaz que coadyuven al alcance de sus objetivos, pero sobre todo a la gestión de la subjetividad y la intersubjetividad.

La subjetividad, como parte de la expresión más subyacente del desempeño humano, se manifiesta mediante sus pensamientos, sentimientos, ideas, percepciones; y la intersubjetividad, como parte del intercambio de todo lo anterior entre dos o más seres humanos, hace más relevantes a las habilidades blandas en la complejidad.

Referencias

- Alvarez, J. (2019) *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología*. Paidós Educador.
- Fernández, C y Prieto, M. (2014) El triunvirato del pensamiento: habilidad, conocimiento y afectividad. *Educatio siglo XXI*, 32(2) 11-18.
- González, V. (2010) Interpretando el pensamiento complejo: un acercamiento a Lev. S, Vygotsky. *Revista Portgrado y Sociedad*, 10(1) 38-63.
- Pacheco, J. (2009) Las posibilidades de las emociones. *Revista Papeles*, 1(1) 37-45.
- Rivera, A y Ruíz, E. (2006) La Habilidad de Argumento por el adecuado desempeño del profesor. *Revista Edubol*, 6(14) 1-11.
- Villator, I. (2013) ¿Qué son los valores? *Revista Perspectivas Docentes* (52) 59-61.