

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19: ESTUDIO DE CASO

Gustavo Ibarra¹

Resumen

Se buscó identificar en un proyecto de extensión universitaria las categorías de gestión de comunicación interpersonal en la planificación y gestión del proyecto de extensión realizado por los estudiantes organizadores, mediante un enfoque cualitativo, con una lectura según la sociología fenomenológica de Schutz y Husserl y la comunicación constructivista. La observación directa fue sistemática y participativa sobre la unidad de análisis (n=72), constituida por estudiantes de cuatro años de la carrera Ciencias de la Comunicación sede central y filial San Juan Bautista Misiones. Las categorizaciones fueron: pragmáticas-verbales (ilocutivas e indirectas) y paralingüísticas de los actos de habla observados dentro de un esquema motivacional inducido por los tutores desde el Modelo Kotter (MK).

Resultados: los efectos de encierro provocados por la pandemia y las nuevas prácticas en TIC pueden ser motivo de crecimiento profesional, motivacional y de habilidades en el quehacer comunicacional de estudiantes universitarios. También de aumentar las expectativas de aprendizaje y la solidaridad interpares.

Palabras-clave: Comunicación interpersonal - Extensión Universitaria - Modelo Kotter - actos de habla - COVID-19.

¹<http://orcid.org/0000-0002-5046-2794> Profesor Magíster en Ciencias de la Comunicación, doctorando en Educación y Gestión Superior, investigador de la Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Filosofía; Coordinador de Comunicación Institucional. (www.fil.una.py). Paraguay. Correo electrónico: gibarra@fil.una.py.

Summary

It was sought to identify in a university extension project the categories of interpersonal communication management in the planning and management of the extension project carried out by the organizing students, through a qualitative approach, with a reading according to the phenomenological sociology of Schutz and Husserl and communication constructivist. Direct observation was systematic and participatory on the unit of analysis (n = 72), made up of four-year students of the Communication Sciences career, central headquarters and San Juan Bautista Misiones branch. The categorizations were: pragmatic-verbal (illocutionary and indirect) and paralinguistic of the speech acts observed within a motivational scheme induced by the tutors from the Kotter Model (MK). Results: the effects of confinement caused by the pandemic and the new practices in ICT can be a reason for professional, motivational and skills growth in the communicational work of university students. Also to increase learning expectations and peer solidarity.

Keywords: Interpersonal communication - University Extension - Kotter Model - speech acts - COVID-19.

INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL, 2020) trajo consigo desafíos organizacionales en la cibercultura (LÉVY, 2007) intramuros de las unidades académicas de la Educación Superior². Este cambio también llegó de lleno a las actividades académicas y de extensión universitaria en los estudiantes de la Carrera Ciencias de la Comunicación³. Le tocó a los profesores tutores de extensión improvisar ciertos aspectos y fortalecer otros, dentro del esquema “a distancia” de los proyectos que fueron planeados para ser ejecutados de forma presencial. Este es el caso del proyecto de

² El impacto en la gestión de la calidad se dejó ver en tres aspectos principalmente (ABC COLOR, 2020): el abandono del papel, mayor interés hacia los usuarios y mayor profundización y a la vez simpleza en la gestión (digital) de los trámites en la Facultad de Filosofía UNA.

³ Sitio web <http://www.fil.una.py/home/index.php/academico/carreras/ciencias-de-la-comunicacion.html>. Desde esta carrera, luego de un cese presencial de actividades (vigentes aún hasta la fecha) tuvieron que efectuar improvisaciones y rearmar todo el entramado adaptativo que conlleva realizar extensión dentro de la cibercultura.

extensión *I Congreso Virtual Estudiantil de Comunicación y Periodismo “Humanidad, Ciencia y Libertad” - Facultad de Filosofía de la Sede Central y la Filial de San Juan Bautista*⁴, realizado totalmente a distancia⁵ entre los días 21 al 25 de setiembre de 2020, y con un modelo de supervisión de gestión de proyectos por parte de los tutores hacia los estudiantes de la carrera Ciencias de la Comunicación basado en el Modelo Kotter (MK)⁶. Comenta el informe final del proyecto que el encuentro “logró incentivar lazos de compañerismo entre los grupos y promovió la participación de los estudiantes con el público general en la complementación de conocimientos sobre técnicas y habilidades” (IBARRA e MARTÍNEZ, 2020). Como resultados se obtuvieron a 237 personas como beneficiarios de forma directa, mismas que asistieron a los 3 días del evento. Como beneficiarios indirectos a todos los seguidores de la página Facebook del evento (691 seguidores)⁷. Estaba en vigencia de por medio una estricta cuarentena por la pandemia por COVID-19 (INSFRÁN, 2021), lo que llevó a los organizadores a rearmar todo el Congreso mediante el auxilio de las salas de videollamadas Google Meet⁸ y las transmisiones en vivo por la red social Facebook e Instagram.

⁴ Aprobado por Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Filosofía UNA Nro. 032-19-2020. Disponible en <https://www.facebook.com/congresovirtualuna>. El objetivo del Congreso fue fomentar el intercambio de conocimientos académicos y profesionales entre estudiantes de la Facultad de Filosofía UNA Sede Central (Asunción) y la Filial de San Juan Bautista Misiones, con un enfoque multidisciplinario sobre los temas expuestos (Fake News, Redacción Periodística, Comunicación Institucional, Derecho Laboral, Contenido para redes sociales, Discurso periodístico y feminicidios, Comunicación y periodismo, Radio FM, Docencia y comunicación digital, El nuevo periodismo en Pandemia, Educación Virtual, Producción Radial e Información televisiva, Fútbol en tiempos de pandemia y Fuentes para noticias sobre finanzas).

⁵ Inicialmente el proyecto se llamo “Intercambio Estudiantil – Congreso de Estudiantes de la Facultad de Filosofía de la Sede Central y la Filial San Juan Bautista – Misiones”, aprobado bajo Resolución N° 046-25-2019 de la Facultad de Filosofía UNA. Fue suspendida en gran parte por el paro docente de toda la UNA por reivindicaciones salariales.

⁶ Modelo de gestión organizacional de Philip Kotter. Considerado el padre del Marketing.

⁸ Un aspecto importante que vale la pena mencionar es que la Facultad de Filosofía proporcionó a los docentes cuentas de correo Google institucionales, lo que permitió la posibilidad de grabar los encuentros. Sin esta posibilidad la tarea pudo haber sido imposible. Es importante mencionar que los tutores y estudiantes organizadores estuvieron distanciados entre sí por 193 kilómetros de distancia.

Objetivos

Identificar en un caso de extensión universitaria las categorías pragmáticas-verbales (illocutivas e indirectas) y paralingüísticas de los actos de habla observados dentro de un esquema motivacional inducido por los tutores desde el MK durante la gestión de comunicación interpersonal en la planificación y gestión del proyecto de extensión realizado por estudiantes organizadores.

Relacionar las categorías con el continuo de comportamientos desde el MK.

Materiales y Métodos (Metodología)

La unidad de análisis estuvo constituida por los 72 estudiantes (primer al cuarto año de la carrera) todos como organizadores del Congreso. El enfoque de la investigación fue de carácter cualitativo (GAITÁN e PIÑUEL, 1998, p. 49) por el uso de la observación realizada, que supuso percibir el grado y características de la comunicación interpersonal entre los estudiantes. El paradigma utilizado para enfocar la investigación fue el constructivismo y la fenomenología microsocia de Albert Schutz y Edmund Husserl (GALINDO CÁCERES, 2008): el quehacer científico no puede lograr captar todas las certezas sobre las esencias de lo humano. El interés se centra en la vivencia interna de los estudiantes en cuanto a la sensación de logros y fracasos en el transcurso de un objetivo comunicacional. La interrelación (GALINDO CÁCERES, 2008) cobra importancia en la investigación, mediante la observación sistemática de las experiencias exteriorizadas por los estudiantes. En este caso se hizo uso de la observación directa participante del fenómeno comunicacional con apoyo de una recogida directa de datos mientras transcurrían las reuniones y transmisiones. La perspectiva sistemática (perspectiva etic⁹) se dio desde los tutores durante la ejecución del proyecto, lo que permitió elaborar descripciones acerca del actuar de los estudiantes organizadores. La perspectiva participativa (perspectiva emic¹⁰) se dio desde los

⁹ Describe los hechos desde el punto de vista de sus agentes.

¹⁰ Describe los hechos desde el punto de vista de sus informantes.

estudiantes al momento de la autoevaluación según el grado de aporte de cada uno, plasmados en el Informe Final del realizadas proyecto. Se registró el uso pragmático-verbal (como actos de habla ilocutivos: cómo se daban instrucciones entre ellos mismos, cómo efectuaban las preguntas a sus compañeros, sus aseveraciones) y los actos de habla indirectos (uso de bromas durante las entrevistas, las reuniones, figuras retóricas). También los usos paralingüísticos vocales como por ejemplo la entonación y el timbre de voz durante las entrevistas durante las transmisiones. La categorización utilizada fue molar (GAITÁN e PIÑUEL, 1998, p. 61), pues permitió el registro más rápido durante las transmisiones en vivo. Esta forma de categorizar ofreció además la posibilidad más rápida de captar los comportamientos más difusos (que suelen ser la constante en una transmisión). Como encuadre de fases para delimitar los comportamientos, se utilizaron las etapas del Modelo Kotter, adaptado del marketing a la gestión de proyectos estudiantiles.

Resultados, Discusiones y Análisis

El primer paso del MK¹¹ estipula que se debe crear, gestionar y mostrar claramente el “sentido de urgencia” (SAIZ, 2017), siempre siguiendo los 8 pasos del MK: 1) Establecer un sentido de urgencia, 2) Formar una coalición, 3) Desarrollar una visión clara, 4) Comunicar la visión, 5) Eliminar obstáculos, 6) Asegurar triunfos a corto plazo, 7) Construir sobre el mismo cambio y 8) Anclar el cambio en el equipo (SAIZ, 2017). En la etapa 1 la tutoría trató de incentivar a los estudiantes a efectuar adaptaciones en la adquisición de habilidades en TIC, específicamente en el manejo de las herramientas de manejo de sala del Google Meet. Se percibió ansiedad por utilizar correctamente el Google Meet, por casos de pérdida de señal, de conexión e incluso de algún aspecto del ámbito privado del estudiante que pueda percibirse en la transmisión. En esta etapa se transmitió a la unidad de análisis la intención desde los tutores de un modelo de gestión constructivista-fenomenológico, pues se dejaría al arbitrio de los estudiantes las cuestiones creativas más importantes. A lo sumo los tutores

11 Los tres primeros pasos obedecen establecer un clima de cambio y transformación. Del paso 4 al 6, se pretende en el grupo comprometer al grupo e inocular una visión de victoria temprana motivacional. En los pasos 7 y 8 se pretende implementar y mantener la transformación (SAIZ, 2017).

efectuaron observaciones de carácter formulativos referentes a la efectiva participación de todos. En la etapa 2 se logró que los estudiantes establezcan grupos de trabajo separados en unidades temáticas de los temas a tocarse cada día¹². En la etapa 3 se pretendió que los estudiantes tengan un panorama claro de qué actividades tendrían día a día. Las ilocuciones entre ellos fueron muy solidarias: por ejemplo, en una ocasión la estudiante organizadora de la charla accidentalmente cortó la transmisión. Los compañeros le dieron ánimo en el grupo de WhatsApp de los organizadores. Es llamativo que posteriormente se notó más tranquilidad y empeño en la estudiante afectada. En la etapa 4 los tutores no intervenían en la corrección inmediata de las deficiencias: se limitaron a elaborar correcciones al finalizar la jornada. En la etapa 5 principalmente se observó que los estudiantes ofrecían adquirir saldos para comprar datos de telefonía o los domicilios o computadoras para realizar las transmisiones¹³. Los aspectos paralingüísticos vinculados al manejo de gestos al momento de realizar entrevistas fueron evaluados con los estudiantes solo inicialmente luego del primer día de transmisión. Según expresiones de un estudiante, hubiese sido mejor para el aprendizaje práctico la presencialidad. En la etapa 6 los tutores al finalizar el día daban ánimos y marcaban las pautas como desafíos para el siguiente día, aparte de solicitar reportes breves sobre los invitados del día siguiente. Se registró que el uso de actos indirectos mediante el uso de memes motivacionales (formales e informales) por parte de los tutores. Las etapas 7 (Construir sobre el mismo cambio) y 8 (Anclar el cambio en el equipo) del MK fueron transversales en todas las demás etapas (SAIZ, 2017).

Consideraciones

El MK fue de utilidad para el desarrollo a distancia de las actividades de planeación y ejecución, por parte de los tutores, pues permitió una rápida adaptación ante dificultades muy serias que se presentaron en el proyecto. Primero se notó resistencia y temor para el

¹²Los tutores solo se limitaron a dar instrucciones generales, quedando cada grupo responsable de cada tarea. Esto dio excelentes resultados pues no se comprimió ni cooptó la creatividad.

¹³ Es importante señalar que los estudiantes organizadores lograron juntar fondos suficientes para los gastos del Congreso. Esto se dio por autogestión durante dos años antes.

uso de las salas Google Meet para organizar las videoconferencias que fueron transmitidas en su totalidad por el Facebook creado para el Congreso, esto es normal ante cambios muy adversos pues “todo esto suele transformarse en un bloqueo ante la posibilidad de cambios y en una oposición frente a quien los promueve” (SAIZ, 2017). Se logró más participación por parte de los estudiantes en los grupos de WhatsApp de los organizadores. Los actos de habla indirectos que caen en errores del tipo quehacer periodístico, cuando es un mismo estudiante quien lo observa de forma solidaria, produce más efectividad posteriormente en el sujeto.

REFERENCIAS

- Abc Color. (20 de Junio de 2020). *Filo-UNA elimina papel en proceso de tesina*. Obtenido de <https://www.abc.com.py/edicion-impresalocales/2020/06/20/filo-una-elimina-papel-en-procesos-de-tesina/>
- Gaitán, J., & Piñuel, J. (1998). *Técnicas de investigación en comunicación social*. Madrid: Síntesis.
- Galindo Cáceres, J. (2008). *Comunicación, ciencia e historia. Fuentes científicas históricas hacia una Comunicología posible*. Madrid, España: McGRAW-HILL.
- Ibarra, G., & Martínez, M. (2020). *Informe Final I Congreso Virtual Estudiantil de Comunicación y Periodismo “Humanidad, Ciencia y Libertad” - Facultad de Filosofía de la Sede Central y la Filial de San Juan Bautista*. Asunción.
- Insfrán, J. M. (Junio de 2021). Salud Pública en tiempos de COVID-19 en Paraguay, marzo 2020/2021. *Revista de Salud Pública del Paraguay*, 11(1).
doi:<https://doi.org/10.18004/rspp.2021.junio.1>
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura: La cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos. Obtenido de . *Cibercultura*, 1-254.
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (21 de Setiembre de 2020). *REPORTE PARAGUAY MSPBS COVID19*. Obtenido de Coronavirus / COVID-19 en Paraguay:

<https://www.mspbs.gov.py/dependencias/portal/adjunto/3304f1-COVID19Prensa25.pdf>

Saiz, J. (25 de Setiembre de 2017). *Modelo Kotter. El método de gestión del cambio.*

Obtenido de <https://jorgesaiz.com/blog/modelo-kotter-gestion-del-cambio/>