

ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESCUCHA ACTIVA EN LA COMPRENSIÓN Y ASIMILACIÓN DE CONOCIMIENTOS TÍTULO DEL

Weidmann Carolina¹

¹*Ayudante alumno, cátedra de Matemática FCV-UNL*

Área: *Ciencias de la Salud*

Sub-Área: *Veterinaria*

Grupo: X

Palabras clave: Comunicación, escucha activa, habilidades

INTRODUCCIÓN

En la facultad de ciencias veterinarias de la universidad nacional del litoral un numeroso equipo de docentes, alumnos e investigadores está, desde hace varios años, analizando la implementación de estrategias de enseñanza y aprendizaje que permitan el desarrollo, mejora y ponderación de las habilidades sociales de los alumnos de la carrera. En esta presentación se ha puesto énfasis en la consideración, mejora y valoración de la comunicación tanto interpersonal como científica y más específicamente en uno de sus componentes, la escucha activa.

Son contadas las situaciones en las que el habla está desligada de la escucha. En la práctica social el habla y la escucha están intrínsecamente unidas. Esto toma mayor importancia cuando hacemos referencia a la comunicación en el aula de una carrera universitaria, donde el objetivo es formar personas no sólo con conocimientos inherentes a su estudio disciplinar específico sino, profesionales capaces de desarrollarse en un ambiente social cada vez más exigente. Es entonces, que la mejora del habla en clase, implica desarrollar habilidades productivas y receptivas del alumnado. Este trabajo se focaliza en la importancia de desarrollar el proceso de escucha activa.

OBJETIVOS

Esta investigación está orientada a validar la importancia de generar espacios, dentro de la enseñanza específica de la carrera, para la formación y desarrollo de las competencias sociales en los alumnos de Medicina Veterinaria, haciendo hincapié principalmente en el proceso de escucha activa. Algunos de los objetivos perseguidos con este trabajo son:

- Conceptualizar las variables comunicación y escucha activa
- Evaluar la habilidad comunicacional de los alumnos.
- Establecer relaciones entre la comunicación, escucha activa, interpretación y asimilación de conocimientos.
- Transmitir los conceptos básicos de una comunicación efectiva a fin de iniciar el desarrollo de esta habilidad.
- Comprobar la importancia de habilitar módulos de enseñanza de competencias sociales necesarias para la práctica profesional eficaz en la sociedad futura.

METODOLOGÍA

Comunicación vs. Escucha activa

El modelo comunicacional clásico, aristotélico, establece una comunicación unidireccional, donde encontramos un emisor (quién), un mensaje (qué) y un receptor (quién). En la actualidad este concepto es una red mucho más importante de elementos interrelacionados donde, según Berlo (1960), intervienen fuente y receptor, con técnicas de comunicación, conocimiento, sistema social, cultura y actitudes; el mensaje, en el cual se tienen en cuenta los elementos, la estructura y el tratamiento del mismo en base al contenido y código utilizado; por último, el canal, en el que son considerados la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Las personas siempre estamos comunicando algo a los demás, tanto con nuestras palabras como con nuestros comportamientos y el modo en que nos comunicamos es vital para la vida diaria.

Una de las herramientas con mayor potencial dentro de este concepto, es la Escucha Activa. Existe, muchas veces, una noción errónea de los significados de escuchar y de oír. La escucha activa, es un **proceso** en el que la persona que escucha se responsabiliza por comprender tanto el contenido como las emociones, y también las necesidades incluidas en lo que se cuenta, confirmando luego su entendimiento con su interlocutor/a.

Tareas realizadas

Primero se efectuó un test de escucha activa a los alumnos de matemática de primer año de la carrera de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional del Litoral, para visualizar e individualizar esta competencia. El test consiste en 20 ítems que se responden con SI o NO y a los que se les asigna el valor de 1 punto según el reactivo. Estos están agrupados en 4 grupos, los cuales se pueden observar en la tabla 1.

	Escuchar sin interrumpir	Escuchar prestando 100% atención	Escuchar más allá de las palabras	Escuchar incentivando al otro a profundizar
5 puntos	Escucha sin interrumpir	Disciplina y serenidad para prestar la atención que se merecen las personas	Oyente empático. Muy buena capacidad de entender	Hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar de manera que lo entienda
3-4 puntos	A veces no permite que las personas hablen	Se desconcentra fácilmente	Le da más peso al mensaje explícito	Oyente activo, pero no hace todo lo posible
0-2 puntos	No escucha. Ansiedad por hablar.	No presta atención. ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo?	No se da cuenta de cómo se sienten las personas Escuchar incentivando al otro a profundizar	Parece no creer involucrarse

Tabla 1: Valoraciones del test de escucha activa

Luego durante las clases teóricas (8 en total) se evaluó su capacidad de escuchar haciendo que completaran tres preguntas teóricas con información que la profesora enunciaba en el transcurso de la misma.

Sumado a la actividad meramente investigativa, se realizó una devolución grupal de los resultados obtenidos a los alumnos, dando a conocer el fin con el que se realizó este trabajo. Se brindaron charlas breves destinadas a informar sobre “Errores que conllevan a una comunicación ineficaz”, “Beneficios de la escucha activa”, “Comunicación en el aula” entre otras.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De 160 alumnos cursantes, se completaron 85 test obteniendo un efecto sorprendente en cuanto a la relación existente entre los resultados de éste y de la evaluación de escuchar en las clases. La tabla 2 muestra la información recogida mediante el test.

	Escuchar sin interrumpir	Escuchar prestando 100% atención	Escuchar más allá de las palabras	Escuchar incentivando al otro a profundizar
5 puntos	2 estudiantes	1 estudiante	11 estudiantes	11 estudiantes
3-4 puntos	28 estudiantes	31 estudiantes	59 estudiantes	62 estudiantes
0-2 puntos	55 estudiantes	53 estudiantes	15 estudiantes	12 estudiantes

Tabla 2: Resultados del test de Escucha Activa

Errores en la comunicación

Junto a estos resultados hemos evidenciado la presencia de errores muy comunes a la hora de comunicarse:

- No prestar atención al tono del habla. La misma frase transmite mensajes totalmente distintos. Hay que prestar atención al tono de voz, no solo el que escucha, sino también el que transmite.
- “Meterse” en la conversación uniendo lo que dice el interlocutor con algo que ha pasado. Los alumnos, con comentarios a los compañeros de algo parecido a lo que se está hablando (esto solo si prestan atención en el momento) perdiendo el seguimiento de lo que escuchan. Los profesores, al no dejar fluir la participación en la clase, lesionando la comunicación al rechazar o negar los aportes del alumnado.
- Adoptar posturas corporales incorrectas. Posturas excesivamente relajadas, o con los brazos cruzados, con la mirada perdida, etc., no denotan interés.
- Distracciones con elementos del entorno. Falla la transmisión de la información cuando en nuestro entorno observamos muchos elementos distractores.
- Respuestas cortas. A la hora de participar en la clase las respuestas son cortas, confusas o incorrectas.
- Cambio brusco de tema. Desvío repetido de un tema para abordar otro completamente distinto.

Del total de alumnos 7 (8%), tuvieron los más bajos rendimientos en las evaluaciones teóricas, siendo un total de 70 (82%) los que no completaron de manera efectiva por lo menos 2 evaluaciones, y sólo 15 (17%) cumplieron contestando las 3 preguntas en todos los teóricos (8 en total) de manera correcta, pudiendo relacionarse estos resultados con los puntajes obtenidos en el test.

Con respecto a las charlas que se desarrollaron a posteriori sobre comunicación eficaz y escucha activa, se observó una aceptación y valoración muy satisfactoria por parte de los estudiantes. Las encuestas evidenciaron opiniones favorables acerca de los

temas abordados, y los alumnos manifestaron la necesidad e importancia de recibir información y formación acerca de estas habilidades, muchas veces subestimadas en el ámbito universitario.

CONCLUSIONES

En los últimos años la enseñanza y las prácticas de aprendizaje han ido modificándose en función de los cambios socio-culturales y debido al avance de las tecnologías, pero todavía hoy se puede evidenciar una brecha importante en la transposición de los conocimientos a las nuevas generaciones.

La necesidad de poder comunicarse profesores – alumnos y alumnos – profesores toma gran importancia en la educación universitaria de estos tiempos. Se necesita aprehender nuevas técnicas y nuevas ideas para desarrollar acciones que puedan ser instaladas en el aula como dispositivos pedagógicos que tomen a esta habilidad como fundamental.

En base a los objetivos planteados en este trabajo, podemos señalar que se llegó a establecer una relación estrecha entre la asimilación de conocimientos y la habilidad de escuchar-comunicarse, de los alumnos. Conceptualizar las variables y transmitir los conceptos básicos de una comunicación efectiva, tuvo una repercusión positiva en la transferencia de información dentro del aula.

En otras universidades y países donde estos conceptos están ampliamente desarrollados ya se están implementando módulos de enseñanza de estas competencias como prácticas obligatorias dentro del plan de estudios de numerosas carreras. Es así que podemos concluir que es una necesidad de gran valor para los futuros egresados de nuestra facultad y también una herramienta muy útil para los docentes interesados en buenas y mejores prácticas de enseñanza.

En esta y otros tipos de competencias sociales cada individuo puede ser entrenado para que logre desarrollarse en su máximo potencial con las herramientas y guía adecuadas.

Al aplicar la Escucha Activa comprobamos que obtenemos beneficios, que pueden ser sintetizados en dos grandes grupos:

- Permite absorber más información. Incluso aquella que no resulta agradable, cómoda o fácil de entender.
- Hace sentir bien a la otra persona. Mejora la predisposición del emisor y disminuye su ansiedad. Esto repercute positivamente en la relación con ella y es aplicable a cualquier ámbito. Escuchando activamente se logra que la otra persona se sienta bien, que esté cómoda, confiada y que dé mayor cantidad de información.

Estamos convencidos que se puede desarrollar la asertividad y escucha activa de los alumnos y de los docentes, por medio del asesoramiento apropiado y con ello adquirir un instrumento poderoso para el desarrollo de la motivación intrínseca hacia el aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Magdalena Elizondo., 2004. *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Sevilla: MAD.

Berlo, David K., 2000. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Argentina: El Ateneo.

Van der Hofstad Román, Carlos J., 2005. *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Díaz de Santos.