

## Estudio e implementación de la Escucha Activa en la comprensión y asimilación de conocimientos

Weidmann, C.; Cadoche, L; Prendes, C.

Cátedra de Matemática, Facultad de Ciencias Veterinarias, Universidad Nacional del Litoral.

[caroweidmann88@gmail.com](mailto:caroweidmann88@gmail.com)

Proyecto CAI+D “Competencias Sociales en la Formación Universitaria como Objetivo Educativo”

En la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral un numeroso equipo de docentes, alumnos e investigadores analiza la implementación de estrategias de enseñanza y aprendizaje que permitan el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos de la carrera. En esta presentación se ha puesto énfasis en la comunicación tanto interpersonal como científica. 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. El acto de escucha es también sensible a los estados emocionales y cognitivos, lo que lo hace variable en función de diversos factores, como el interés del tema o el tiempo dedicado, ya que la atención focalizada es fatigante. El emisor, tiene que estar atento al proceso de recepción de sus interlocutores, muchas veces inconstante. Por esto, este trabajo se focaliza en la importancia de desarrollar el proceso de escucha activa.

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. Los objetivos perseguidos son:

- Conceptualizar las variables comunicación y escucha activa
- Establecer y popularizar las diferencias entre oír y escuchar
- 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.

Para el inicio de esta tarea, y en la búsqueda de los objetivos planteados, el interés se centró en conceptualizar la “comunicación” como punto de partida.

Comunicación: 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.<sup>1</sup>

Una de las herramientas con mayor potencial dentro de este concepto, es la Escucha Activa. Esta 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.

Habiendo establecido lo que para nosotros significan estas 2 variables de estudio, procederemos a detallar las 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 se les asigna el valor de 1 punto según la respuesta. Estos se encuentran agrupados en 4 conjuntos, en los cuales se puede estimar la capacidad para 1- Escuchar sin interrumpir; 2- Escuchar prestando 100% atención; 3- Escuchar más allá de las palabras; 4- Escuchar incentivando al otro a profundizar. 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.

De 160 alumnos cursantes, se completaron 85 test obteniendo una sorprendente relación entre los resultados de éste y las evaluaciones de escucha en las clases. Además, junto a estos resultados hemos evidenciado la presencia de errores muy comunes a la hora de comunicarse como ser, no prestar atención al tono del habla; “meterse” en la conversación uniendo lo que dice el interlocutor con algo que ha pasado; adoptar posturas corporales incorrectas. Posturas excesivamente relajadas, o con los brazos cruzados, con la mirada perdida, etc., que parecen no denotar interés por lo que el otro dice; distracciones con elementos del entorno; respuestas cortas: cambio brusco de tema.

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.

Las encuestas evidenciaron opiniones favorables acerca de los temas abordados durante las charlas, y los alumnos manifestaron la necesidad e importancia de recibir información y formación acerca de estas habilidades, muchas veces subestimadas en el ámbito universitario.

La necesidad de poder comunicarse profesores – alumnos y alumnos – profesores toma gran importancia en la educación universitaria de estos tiempos. Magdalena E. expresa en su libro, que "Es decisivo en la comunicación la selección del lenguaje que se va a transmitir para lograr una comunicación exitosa".<sup>2</sup> Se llegó a establecer una relación estrecha entre la asimilación de conocimientos y la habilidad de escuchar comunicarse, de los alumnos. La transmisión de 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. 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

<sup>1</sup>Berlo, D. (2000) *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Argentina: El Ateneo.

<sup>2</sup>Magdalena E. (2004) *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Sevilla: MAD.