

“Saber escuchar” habilidad de primer orden en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

“To Know how to listen” ability first-rate ability in the teaching – learning process.

*Autor: Elizabeth Margarita Miguens**

**Licenciada en Tecnología de la Salud. Perfil: Laboratorio Clínico y Banco de Sangre. Profesora Auxiliar de la Facultad General de Ciencias Médicas “Calixto García”. La Habana. Cuba. Correo electrónico: emiguens@infomed.sld.cu.*

RESUMEN

La habilidad "Saber Escuchar" debe ser rescatada para que ocupe su lugar en nuestras aulas. El Proceso de Enseñanza y Aprendizaje juega un papel primordial en el desarrollo de esta habilidad. Se revisaron para este estudio investigaciones de profesionales de la salud, entre ellos, (médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, y técnicos en vigilancia y lucha antivectorial tratando el tema tan importante como el de comunicarse con sus pacientes, con la comunidad, con dos objetivos fundamentalmente de prevenir y curar las enfermedades. Se tomó como muestra un grupo de 20 estudiantes de 1er año y un grupo de 20 estudiantes de 4to año, y 10 profesores, 5 que imparten contenido teórico y 5 que se desenvuelven en la actividad práctica. Caracterizar cómo se manifiesta la habilidad de "Saber Escuchar" en los profesores y estudiantes de 1ero y 4to año en la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico de la Facultad General "Calixto García" es el objetivo que nos trazamos. Se aplicaron distintos instrumentos: Observación, Cuestionario y Autoevaluación, los resultados arrojaron grandes dificultades de forma general en el dominio de la habilidad "Saber Escuchar", asociado a una pobre atención brindada por el Proceso de Enseñanza Aprendizaje.

Palabras Claves: comunicación, habilidades comunicativas, saber escuchar, interacción comunicativa, relaciones sociales, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

"Know how to listen" ability must be recover in order to take its place in our classrooms. Learning – teaching process plays an essential role in the develop of this ability. Some investigations provided by doctors, nurses, anti – vector surveillance technicians were analyzed. It processes the very important comm. subject with their patients and also the community by following prevents and cures two basic goals. A group sample of 20 students belonging to 1st grade, 20 students of 4th grade, and 10 teachers as well (5 teach theoretical and 5 practical classes) was took. The object we formulated consisted of characterizing how the "know how" ability is reucaled in teachers and students belonging to 1st and 4th grades in Health Technology Career with Clinical Lab profil in the General Faculty "Calixto Garcia". Different instruments like Observation, Questionnaires, Self – euamation were applied. The results showed great difficulties in general regarding the knowledge "Know to listen..." related to a poor attention offered by the learning – teaching process.

Key words: communication, comm. abilities, to know how to listen, comm. Interaction, interpersonal relations.

INTRODUCCIÓN

El Proceso de Enseñanza Aprendizaje tiene sin dudas, un componente de contenidos que es menester transmitir, enseñar, pero necesita ineludiblemente ser en gran medida descubrimiento personal, recreación y reinención. Este proceso de construcción y apropiación difícilmente se cumplirá unilateralmente en soledad, supone y exige el intercambio y la comunicación que se lleva a cabo mediante habilidades comunicativas que debemos fomentar en el estudiante, específicamente para este trabajo: la habilidad de "Saber Escuchar".

La escucha es un proceso clave. Si no escuchamos, la calidad de nuestras relaciones se resiente. Los padres han de escuchar a sus hijos para entenderlos. En el Proceso de Enseñanza Aprendizaje los profesores necesitan escuchar a sus estudiantes para saber cuáles son sus necesidades. El éxito de una comunicación efectiva depende de que ambas partes se escuchen y se sientan escuchados.... El tema de la comunicación y en particular el relacionado con la habilidad "Saber escuchar" es el que nos ocupa en la presente investigación que tiene como contexto la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud cuyo propósito es la formación de 6 perfiles de la salud, y haremos referencia para nuestro trabajo al perfil de Laboratorio Clínico en los municipios de Centro Habana, Habana Vieja y Habana del Este.

Debido al notable desarrollo de la medicina cubana reconocido en el ámbito nacional e internacional, se hace imprescindible la formación de un profesional de laboratorio que contribuya de forma decisiva en la dirección de los procesos asistencial-tecnológico, gerencial-administrativo, docente e investigativo que integran el Sistema Nacional de Salud y que requieren de sólidas habilidades comunicativas dentro de ellas "Saber Escuchar" para desempeñar eficientemente sus actividades profesionales, pues este egresado se verá obligado en el ejercicio de su profesión, a interrelacionarse cada día con disímiles personas con las cuales necesariamente tiene que conversar, convencer, y brindar apoyo moral y solidario.

Por tal motivo se plantea el siguiente problema científico: ¿Cómo se manifiesta la habilidad "Saber Escuchar" en los profesores y estudiantes de 1ero y 4to año y en qué medida el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje ha influido en el desarrollo de esta habilidad en la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico de la Facultad General Calixto García?

Durante la investigación se utilizaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos.

La significación teórica que tiene esta investigación está dada porque ofrece un marco teórico referencial para la preparación futura de los estudiantes de Laboratorio Clínico en la carrera de Tecnología de la Salud, en el conocimiento

y práctica de las habilidades comunicativas y dentro de ellas la de saber escuchar. La significación metodológica es que se propone un curso de Comunicación Educativa que desde el punto de vista metodológico aportará los elementos teóricos y conceptuales para mejorar las habilidades comunicativas, y dentro de ellas la de saber escuchar tanto en los estudiantes como en los profesores. La novedad de la presente investigación es que aunque existen diversos estudios de Comunicación y Salud, pues se revisaron diversas investigaciones que relacionan la comunicación y la salud entre médico-enfermera, enfermera – paciente- familiar, habilidades comunicativas en técnicos de Vigilancia y Lucha Antivectorial, enfermeros, estudiantes de Odontología, no existe antecedentes de investigaciones que aborden estudios relacionados con la caracterización de la habilidad de Saber Escuchar en estudiantes de la Carrera Licenciatura en Tecnología de la Salud especialidad Laboratorio Clínico.

Las principales fuentes bibliográficas utilizadas sobre el tema fueron: Ojalvo, V. (1999). "La Comunicación Educativa". "La Ciencia de la Comunicación". "Aspectos socio psicológicos de la comunicación pedagógica y su importancia para el trabajo docente – educativo", Robertson, P. (2000). " La Comunicación Eficaz". Galguera, G. Fernández, C. (2000). "La comunicación humana". Gómez, I. (2000). "Enseñanza y Aprendizaje". Menéndez, G. (2002). "La clave para saber escuchar es querer escuchar". Castellanos, S. (2002). Aprender y enseñar en la escuela. Yogoiesky. R. (2004). "El arte de saber escuchar". Ferrán, S. (2004). "El arte de la buena escucha". Gudda, S. (2005). "Habilidades para lograr una mejor escucha".

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de una investigación descriptiva, se estudia un fenómeno en el estado actual y en su forma actual.

Población y Selección de la Muestra.

Para el desarrollo de la experiencia se toma como muestra a un grupo de 1er año (20 estudiantes) y un grupo de 4to año (20 estudiantes) para un total de 40 estudiantes de la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico de la Facultad General "Calixto García", así como también (5) profesores que imparten teoría y (5) profesores del área práctica, para un total de 10 profesores que ejercen su labor educativa en la facultad antes mencionada. La autora escogió la muestra intencional basada en equiparar cantidad de estudiantes (1er y 4to año) y cantidad de profesores que imparten la docencia de forma (teórica y práctica).

Caracterización de la muestra de los Profesores

Total	Edad según intervalo.	Experiencia docente según intervalo	Categoría Docente según clasificación.	Sin Categoría docente
10 profesores	31 a 40 años.... 3	05 a 15 años... 8	Instructor....2	
	41 a 50 años ... 5	16-25 años.... 1	Asistente ...8	
	51 a 60 años ... 2	26-35 años.... 1		

Caracterización de la muestra de los Estudiantes

Total	Edad Promedio	Sexo	1er año	4to año
40 estudiantes	20 años	F-32 M-8	20 estudiantes.	20 estudiantes.

Resultados obtenidos de los distintos instrumentos Guía de Observación, Encuesta y Guía de Autoevaluación.

En la Guía de de observación tomando en cuenta los criterios de Ojalvo (s/f) dirigida hacia los docentes, relacionada con el uso de la habilidad "Saber Escuchar", enfatizando en la conducta Verbal y No Verbal. (Ver Anexo 1). Se pudo observar que la mayoría de los profesores presentan serias dificultades con la habilidad "Saber Escuchar", de los 10 profesores observados, solo 2 obtuvieron resultados satisfactorios, predomina la actividad docente que se centra en la exposición del profesor, el lenguaje no es culto en todas las ocasiones, existe claridad coherencia, el sistema paralingüístico es el adecuado, aunque existen uso de gestos que no se corresponden con el mensaje a enfatizar. La orientación de la comunicación del profesor es dirigida a todo el grupo, el contenido y frecuencia de la comunicación en algunos casos se desviaba a temas fuera de contexto.

En la Encuesta aplicada se pudo apreciar que los profesores mantienen las mismas dificultades señaladas en la Guía de observación solo dos profesores los que recibieron el Curso de Comunicación Educativa continúan con resultados satisfactorios, mientras que los otros ocho profesores manifiestan su desconocimiento en este tema.

Es bueno destacar que la puntuación alcanzada en la Guía de Autoevaluación se encuentra elevada con respecto a los demás instrumentos aplicados, lo que

muestra que el profesor tiende a dar una imagen favorable de sí mismo y no hay un conocimiento y percepción adecuada de sí mismo.

Sobre la habilidad de escuchar Salazar (2010), manifiesta que el saber escuchar a los demás, es un arte que implica mostrar interés en lo que el otro desea expresar, asimismo demuestra respeto, aprecio y valoración hacia la persona que desea escuchada. La necesidad de escuchar en el acto de la comunicación es imprescindible para aprender no solo en la escuela, sino en la vida social y familiar.

A continuación les presentamos en el Gráfico 1 los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados a los profesores respecto a su habilidad "Saber Escuchar", podemos observar que de la puntuación máxima escogida, los resultados fueron por debajo de estos rangos, en la Guía de Observación de 30 puntos, los profesores obtuvieron 20 puntos, en la encuesta de 30 puntos obtuvieron 22 y en la Guía de Autoevaluación de 27 puntos solamente obtuvieron 20 puntos. Como dijimos anteriormente existen grandes dificultades con la habilidad "Saber Escuchar".

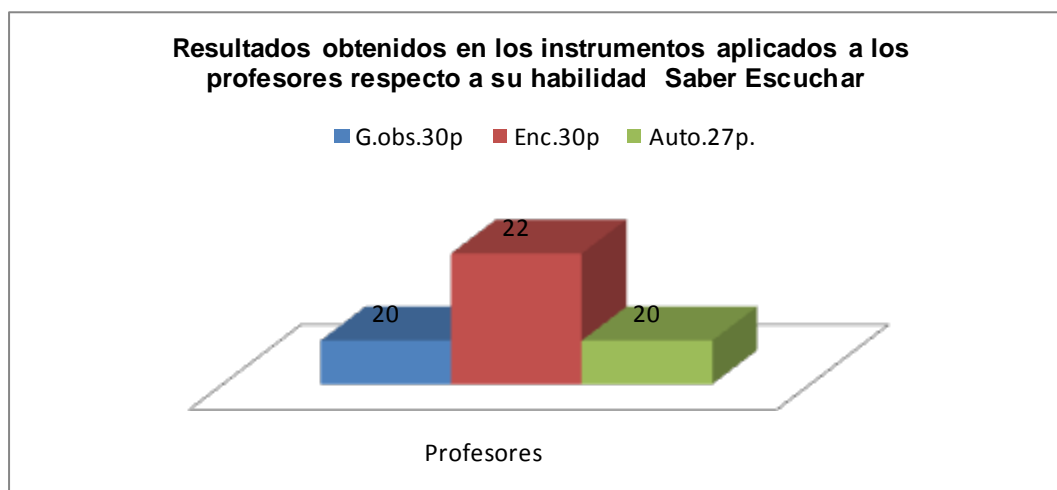


Gráfico No. 1

Al aplicarle los distintos instrumentos a los estudiantes de 1er año de la especialidad de Laboratorio Clínico, observamos que confrontan serios problemas con la habilidad Saber escuchar, los valores obtenidos son muy bajos en su totalidad en los tres instrumentos, ningún indicador se destaca entre los otros, estos estudiantes han terminado sus estudios preuniversitarios y no han desarrollado esta habilidad de la escucha tan necesaria para su crecimiento intelectual. Los estudiantes de 4to año al igual que los de 1er año obtuvieron resultados muy bajos, no existen diferencias significativas entre un nivel y el otro.

El resultado de la guía de observación en los estudiantes de 1er y 4to año demostró que existen grandes dificultades con la habilidad "Saber Escuchar, no

tienen desarrollada esta habilidad, no hay grandes diferencias en los resultados por años de estudio.

En todos los estudiantes tanto de 1ero y 4to año a través de toda la encuesta, la respuesta que predominó fue a veces, es decir, unas veces atendían al profesor, lo miraban, hacían preguntas, no le daban importancia al cambio de ritmo e intensidad de la voz del profesor, al igual que opinan que no son escuchados. Los resultados de todos los estudiantes siguen demostrando el desconocimiento por la habilidad "Saber Escuchar".

En la Guía de Autoevaluación fue corroborado una vez más las dificultades que presentan todos los alumnos en el desarrollo de la habilidad "Saber Escuchar". Es importante mencionar que la mayoría de los estudiantes elevan ligeramente la puntuación en la autoevaluación, pues tienden a dar una imagen distinta a la que en realidad son, este comportamiento lo observamos también en la mayoría de los profesores.

En el gráfico 2 podemos evidenciar que los resultados obtenidos por los estudiantes de 1ero y 4to son casi parecidos y muy bajos con el rango de referencia, el grupo de 1er año tiene menor puntuación en los tres instrumentos aplicados en comparación con los estudiantes de 4to año.

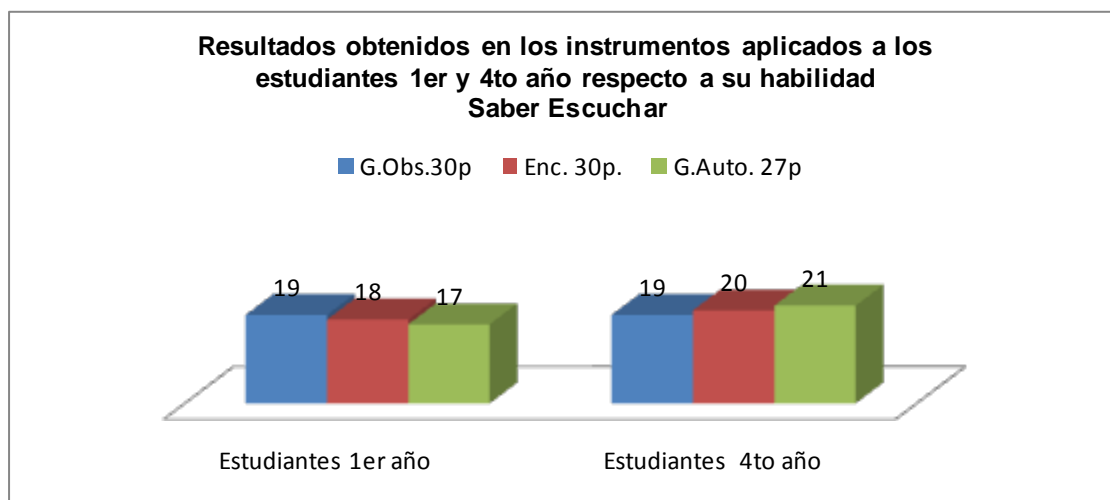


Gráfico No. 2.

En los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados a los profesores sobre la influencia del Proceso Enseñanza y Aprendizaje en la habilidad "Saber Escuchar", en este caso, la guía de observación y la encuesta obteniendo resultados satisfactorios los dos profesores que han recibido Curso de Comunicación Educativa y los 8 profesores restantes obtuvieron resultados muy pobres. Según la opinión de algunos profesores todavía quedan rezagos de otras tendencias pedagógicas con respecto al rol que ocupa el profesor (orientador del aprendizaje) y del estudiante como (sujeto activo) en el Proceso Enseñanza y Aprendizaje.

A continuación en el gráfico 3 mostramos los resultados obtenidos por los profesores sobre la influencia del PEA en la habilidad de Saber Escuchar.

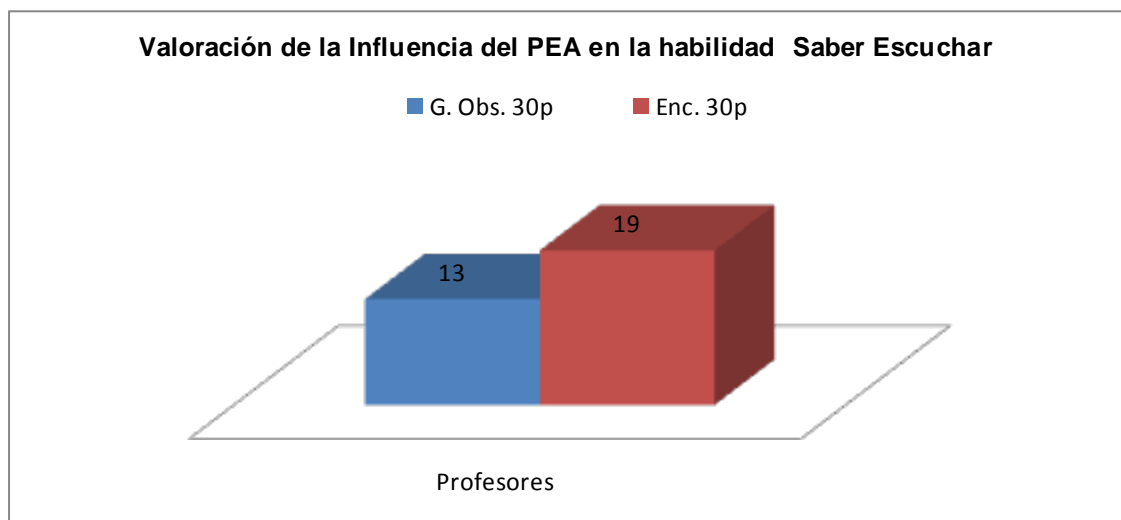


Gráfico No. 3

Cuando aplicamos estos instrumentos a los estudiantes de 1er año evidenciamos que el proceso docente educativo no influenciaba en ningún momento al desarrollo de la habilidad saber escuchar, en los estudiantes de 4to año notamos las mismas dificultades.

A continuación en el gráfico 4 mostramos una comparación de los resultados obtenidos por los estudiantes de 1er y 4to año sobre la influencia del PEA en la habilidad de Saber Escuchar. Podemos apreciar que no existen diferencias significativas entre los estudiantes que comenzaron en primer año y los que ya estaban en cuarto año de carrera.

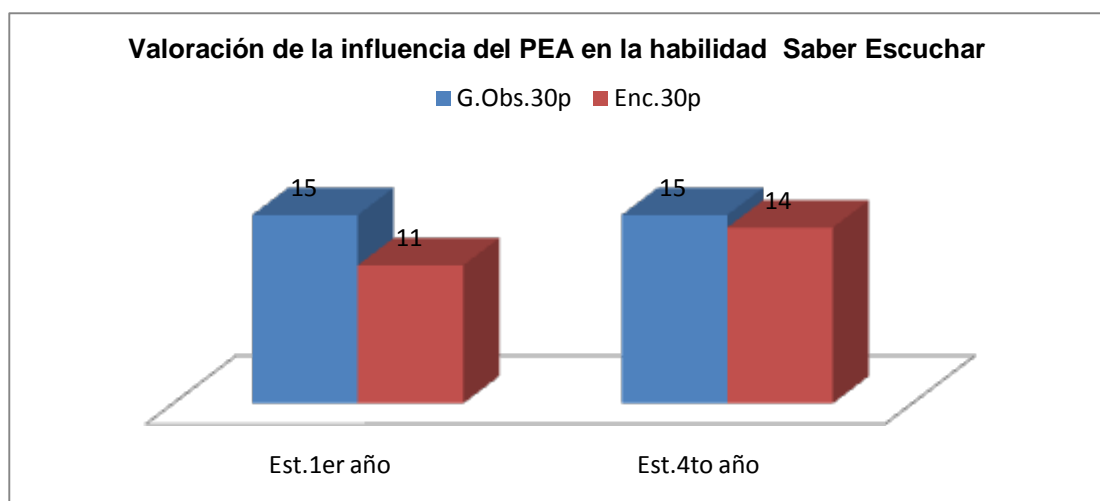


Gráfico No.4

DISCUSIÓN

El Currículum y Plan de Estudios de la carrera Tecnología de la Salud Rediseño (2006-2007), del perfil Laboratorio Clínico, responde a los intereses de formación con tres salidas: (Técnico Básico, Técnico Medio y Licenciado de Tecnología de la Salud perfil Laboratorio Clínico), entre sus programas no existe ninguno que contemple el estudio de la Comunicación Educativa, por lo que no hay influencia en la formación de habilidades comunicativas en el egresado de esta carrera. Existen limitaciones en el desarrollo de la habilidad "Saber Escuchar" en los profesores y estudiantes de 1ero y 4to año en la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico de la Facultad General "Calixto García" lo cual está asociado a una pobre atención brindada por el Proceso de Enseñanza Aprendizaje al desarrollo de habilidades comunicativas. Según los resultados de la Guía de observación aplicada a los 10 profesores detectamos que solo dos tuvieron resultados satisfactorios pues habían recibido un curso de Comunicación Educativa, los restantes presentaron grandes problemas en comunicarse con los estudiantes. En cuanto a los estudiantes, no hubo diferencias significativas, los alumnos de 4to año presentaron iguales dificultades que los de 1er año. Se elaboraron instrumentos para evaluar esta habilidad "Saber Escuchar" en los profesores y estudiantes de 1ero y 4to año en la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Laboratorio Clínico de la Facultad General "Calixto García".

Agradecimientos:

A mis dos hijos, esposo y familia que me apoyaron en todo momento para la culminación de mis investigaciones y en particular a mi tutora Victoria Ojalvo Mitrany por su dedicación y ayuda en todo momento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.-Aguiló, A. Estímulo y simpatía, saber escuchar. Se encuentra disponible en: [htm: www. Interrogantes. Net](http://www.interrogantes.net), consultado el 20 de noviembre de 2012. (2004). págs 1-3.
- 2.-Álvarez, A. Influencias de la Comunicación no Verbal en los estilos de enseñanza y en los estilos de aprendizaje. Universidad de Alicante. Ministerio de Educación y Ciencia. Madrid. (2006) Págs 95 -110.
- 3.-Arce, A. Las dificultades en la comunicación médico-paciente. Disponible en: [http: //blogspot.mx/salu2](http://blogspot.mx/salu2), consultado el 10 de Enero del 2013. (2013) págs 1-3.

- 4.-Alvarez, M. Comunicación y Educación en: Fernández, A: Comunicación educativa, 2da edición. Editorial. Pueblo y Educación. La Habana.(2006). Págs 15-32.
- 5.-Cairo, C. La habilidad de comunicación en la relación enfermera paciente. Tesis en opción al grado de Máster en comunicación. La Habana.(2005)
- 6.-Castellanos, S. y otros. Aprender y enseñar en la escuela. Una concepción desarrolladora. 2da edición. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.(2002). Págs 43-62.
- 7.-Cásale, M. Saber Escuchar. Disponible en: [http: / en plenitud. com](http://enplenitud.com). Consultado el 25 de noviembre de 2012. (2004). Págs 2-3.
- 8.-Fernández, M. Comunicación Educativa 2da Edición. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.(2002). Págs 103 – 9.
- 9.-Ferrán, S. "El arte de la buena escucha". Se encuentra disponible en: [htm: / www Efectividad. Net](http://www.Efectividad.Net), consultado el 20 de noviembre de 2012. (2004). Págs 1-2.
- 10.-Kaplún, M. Una pedagogía de la comunicación (El comunicador popular) 2da Edición Editorial Caminos. La Habana.(2002). Págs 68-82.
11. Mario, C. "Saber escuchar". [Http:// www. En plenitud. Com/nets.asp](http://www.Enplenitud.Com/nets.asp) articulo ID 5640, consultado el 25 de noviembre de 2012. (2004). Págs 3-6.
12. Ojalvo, V. La Comunicación Educativa. CEPES. Universidad de la Habana. La Habana. (1999). Págs 26-89.
13. Ojalvo, V. "La Ciencia de la Comunicación" en: Comunicación Educativa. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Capítulo I .Ciudad de la Habana. (1999). Págs 1-17.
14. Robertson, P. La comunicación Eficaz. 1era Edición. Argentina .Ediciones Urano. (2000). Págs 73-81.
15. Salazar, M. "La negociación y el arte de escuchar". Disponible en: [http: / /www.monografias.com](http://www.monografias.com), consultado el 25 de noviembre de 2011.(2010). Págs 2-4.
- 16.-Shaw, E. Dinámica de grupo en la Comunicación Humana. Material fotocopiado, CEPES. UH. (2001). Págs 25-30.
- 17.- Torres, A. Relación entre las concepciones didácticas y los procesos de enseñanza. Universidad Rovira. (2001).págs 21-34.
- 18.- Valle, J. Saber escuchar es un don que atrae a la gente. Disponible en rrhh-web.com, consultado 25 de noviembre de 2012. (2009). Págs 2-5.

19.- Yogoiesky, R. "El arte de saber escuchar". Se encuentra disponible en sitio [http: / www. la excelencia. com.](http://www.laexcelencia.com.), consultado el 20 de noviembre de 2012. (2004). Págs 1-7.