

Habilidades comunicativas de expresión oral y escucha empática en el desempeño profesional del psicopedagogo

Communications skills of oral expression and empathic listening in the professional performance of the psychopedagogue

Lorayne Valdés Reyes. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, Facultad de Ciencias de la Educación, Carrera Pedagogía-Psicología

loryvaldes99@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6748-3962>

Recibido: febrero 2021

Aprobado: abril 2021

RESUMEN

La comunicación figura como uno de los procesos que mediatiza la formación del humano como ser social. El Licenciado en educación en la especialidad de pedagogía y psicología requiere ser un comunicador por excelencia para el desempeño de sus funciones como orientador educativo, asesor y director del proceso de enseñanza – aprendizaje en las asignaturas de pedagogía y psicología.

La práctica evidencia que aún existen barreras para que los futuros profesionales de la educación establezcan una comunicación eficaz, entre las habilidades comunicativas más afectadas se encuentran la habilidad para la expresión y para la relación empática. En este sentido la ponencia aborda un sistema de actividades educativas que contribuyen a su desarrollo desde la formación inicial. El fundamento teórico esencial de la propuesta se basa en el enfoque histórico cultural que considera; los procesos de habilitación en los

ABSTRACT

Communication appears as one of the processes that mediates the formation of the human as a social being. The Bachelor of Education in the specialty of pedagogy and psychology needs to be a communicator par excellence for the performance of their functions as educational counselor, advisor and director of the teaching-learning process in the subjects of pedagogy and psychology.

Practice shows that there are still barriers for future education professionals to establish effective communication, among the most affected communication skills are the ability to express and empathize. In this sense, the presentation addresses a system of educational activities that contribute to its development from initial training. The essential theoretical foundation of the proposal is based on the cultural-historical approach that considers; empowerment processes in subjects, with a complex, dynamic and integrating character.

sujetos, con un carácter complejo, dinámico e integrador. El diagnóstico inicial realizado en los estudiantes, arrojó un nivel medio de desarrollo de estas habilidades, se determinaron necesidades de aprendizaje, que direccionaron la modelación del sistema de actividades educativas.

Palabras clave: Habilidades comunicativas, expresión oral, escucha empática, actividades educativas.

The initial diagnosis made in the students, showed a medium level of development of these skills, learning needs were determined, which directed the modeling of the educational activities system.

Keywords: Communication skills, oral expression, empathic listening, educational activities.

INTRODUCCIÓN

Numerosas investigaciones han demostrado que el contenido de los medios de comunicación (la televisión, la radio, la prensa) y el ascendente predominio de las nuevas tecnologías, cobran significación en el contexto actual, disipando algunos de los hábitos o formas fundamentales de interacción entre los individuos, prefiriendo conocer el mundo circundante y a las personas que en él conviven a través de la pantalla de un dispositivo electrónico, antes que interactuando físicamente con ellas.

La comunicación figura como uno de los pilares que sostiene la existencia del ser humano como ser social y que involucra todo aquello que implica actividad humana, lenguaje, socialización y hasta el tránsito hacia nuevas etapas del desarrollo psicológico. (García, 2018 p.1)

El psicopedagogo como profesional de la educación centra su atención en “(...) la expresión de una actuación comunicativa eficaz que le permita el desempeño de sus funciones en los diferentes contextos de la actuación profesional (...)”, para lograr la dirección del proceso educativo y de enseñanza – aprendizaje, a partir de las soluciones dadas a las problemáticas detectadas en el contexto áulico (MES, 2016)

La realidad muestra que aún existen barreras para que los estudiantes establezcan una comunicación adecuada con los demás sujetos, evidenciándose en las interrupciones que se realizan unos a otros; en la carencia de una relación empática que favorezca el

entendimiento y en el escaso vocabulario y coherencia de las ideas que intentan expresar.

La autora de la investigación pudo constatar insuficiencias en relación a la temática abordada por lo tanto propone como objetivo general: Elaborar un sistema de actividades educativas que favorezcan el desarrollo de las habilidades comunicativas de la expresión oral y la escucha empática.

DESARROLLO

Las habilidades han sido estudiadas por numerosos autores, entre los cuales se destacan Petrovski (1985); Krutetski (1989); Brito (1989); Rodríguez y Bermúdez (2006); González et al. (2004); Fariñas (2016); Pons (2019). Estos autores coinciden en señalar que las habilidades, al igual que los hábitos; le permiten al hombre la realización de determinada tarea, dentro de la cual se incluyen no solo métodos y procedimientos, sino también acciones, la sistematicidad de su ejecución en la actividad posibilitan perfeccionar y adquirir mayor dominio de ellas. Numerosas son las definiciones otorgadas por los diferentes investigadores.

Pons (2019), al adscribirse a Silvestre y Zilbertstein, expresa que “(...) la habilidad se desarrolla en la actividad e implica el dominio de las formas de la actividad cognoscitiva, práctica y valorativa, es decir, el conocimiento en acción” (p. 25).

Desde una mirada de la complejidad en los procesos de habilitación del desarrollo humano, se expresa un nuevo concepto que según la perspectiva integradora, está presente la unidad de lo afectivo-motivacional y lo cognitivo instrumental. Así Fariñas (2016) plantea:

La emoción, el sentimiento, son intrínsecos al proceso de habilitación. Cuando desarrollamos la habilidad para reflexionar y resolver una situación, podemos experimentar sentimientos de capacidad-incapacidad, eficacia-ineficacia, satisfacción-insatisfacción (...) los cuales favorecen u obstaculizan los procesos desde dentro porque están imbricados en su dinámica, no porque sean factores

externos. Por otra parte, para hablar de un verdadero desarrollo de la habilidad hay que tener en cuenta el valor personal (sentido) que esta tiene para el aprendiz (p. 177).

Por el contenido sumamente integrador y profundizador, la autora de la investigación se adscribe a la anterior posición, considerando que la intencionalidad de las actividades a proponer en pos del mejoramiento de las habilidades comunicativas, deben incluir acciones que además de conocimientos, e instrumentaciones, forjen nuevas necesidades de aprender y promuevan el desarrollo de la disposición y de la sensibilidad de los estudiantes.

La temática de las habilidades comunicativas ha sido abordada por diferentes autores; González (1999); Becerra (2003); Fernández (2008); Tejera y Cardoso (2015); Reinoso (2016); Garrido (2016) y Ojalvo (2017); Pons (2019).

La autora Pons (2019) define las habilidades comunicativas dialógicas como:

El sistema de acciones de carácter lingüístico, interactivo y socioafectivo que debe ser dominado por el sujeto para establecer, en el contexto del diálogo, una comunicación interpersonal simétrica, constructiva, de comprensión y aceptación mutuas mediante la Expresión oral y la Escucha empática (p. 25).

Pons (2019) caracteriza al diálogo como:

Una forma particular de comunicación humana entre dos o más interlocutores, basada en el respeto, la empatía y la tolerancia hacia el otro. Se desarrolla como un proceso comunicativo de carácter interactivo, recíproco, horizontal, ético e histórico social. Se manifiesta a través de una dinámica conversacional en el que se dan intercambios lingüísticos de ida y vuelta. Conduce a la comprensión mutua, la

construcción de significados comunes, la coordinación de las acciones que permiten transformar la realidad social (p. 21).

De las habilidades comunicativas dialógicas definidas por Pons (2019), la autora de este artículo, centra su investigación concretamente en las habilidades para la expresión oral y la escucha empática, por la importancia que tiene el diálogo para la formación integral de todo profesional de la educación.

Asume la definición brindada por Pons (2019) sobre habilidades para la expresión oral como:

Conjunto de acciones a ejecutar por el sujeto en el contexto de un diálogo, para intercambiar ideas, sentimientos y emociones de forma organizada, clara y fluida, mediante el uso de códigos verbales y no verbales de la comunicación” (p. 27).

Es necesario considerar, además, la escucha como otra de las habilidades principales a desarrollar por los profesionales de la carrera, pues es considerada como una habilidad social básica.

Para Fernández (2008), “escuchar es un proceso activo y selectivo, que implica percibir de la forma más exacta posible lo que el otro dice o hace, tratando de comprender lo que siente o lo que realmente quiere decir” (p. 51).

Es importante destacar que la escucha activa y la escucha empática son términos diferentes que se interrelacionan. En la escucha activa se involucran diversos factores, como la personalidad, intereses, actitudes y prejuicios del oyente; la atención y la percepción, mientras que en la escucha empática se produce una comprensión de tipo afectiva, donde la persona se pone en el lugar del otro y comprende sus sentimientos. (Pons, 2019 p. 28).

Se asume la definición de Pons, N. (2019) como habilidades para la escucha empática al “conjunto de acciones a ejecutar por el sujeto, en el contexto de un diálogo, para percibir

de forma lo más exacta posible, comprender y respetar las ideas, sentimientos y emociones expresadas por el interlocutor” (p.28).

El desarrollo de estas habilidades comunicativas se sustenta en el Enfoque Histórico Cultural (EHC), que considera que el sujeto tiene un papel activo en la construcción de sus experiencias y aprendizajes. Es en la interacción que establece con los objetos y sus semejantes, mediante la actividad y la comunicación, que se apropia de los conocimientos, habilidades y valores que le posibilitan potenciar su crecimiento personal, es decir que el desarrollo de estas habilidades se realiza en el mismo proceso de la actividad, donde se asimila la información, se adquiere el conocimiento y se desarrolla el sistema de acciones necesarias que permiten alcanzar el objetivo propuesto.

En trabajos de diploma defendidos se aprecian propuestas de intervención referidas a Programa de orientación educativa (Zayas, 2018), Sistema de talleres educativos (Catalá, 2015). En tesis de maestría y doctorado se plantean estrategias pedagógicas, didácticas, de superación; (Becerra, 2003; Pozo, 2015; Garrido, 2016; Chingombe, 2017), y tareas docentes dialógicas (Pons, 2019).

Estas propuestas han contribuido al desarrollo de las habilidades y competencias comunicativas, al menos han propiciado un cambio importante inicial que es la adquisición de conocimientos sobre el tema, se aprecia que todas ellas han estado mediatizadas por la actividad y la comunicación, la unidad de lo afectivo y lo cognitivo y la relación de lo individual con lo social. Sin embargo, la propuesta de un sistema actividades educativas para el desarrollo de las habilidades comunicativas para la expresión oral y la escucha empática, posibilita que el sujeto transite hacia un nivel de desarrollo superior, ya que los estudiantes que aprenden a dialogar se consideran como un ser en evolución y en constante transformación al participar como sujeto activo, a partir de sus potencialidades y motivaciones hacia el cambio superior por convertirse en profesionales. En el anexo 1 tabla 1 se presenta de manera sintetizada las actividades educativas modeladas.

Las actividades educativas constituyen un proceso que se erige a partir de la unidad del sistema de influencias que abarcan todas las esferas del desarrollo humano, las cuales

conforman sentimientos y costumbres que constituyen el sustento para la asimilación de las normas y reglas morales, en correspondencia con los intereses del grupo, con las necesidades sociales y las particularidades individuales. Para la elaboración de la propuesta de actividades educativas se tienen en cuenta los contenidos y fines de la educación, así como los resultados del diagnóstico inicial realizado al centro educativo, que revelan dificultades en cuanto a la problemática que se investiga.

Las actividades son educativas porque el trabajo está encaminado a la formación objetiva de contenidos de la personalidad como son las habilidades comunicativas, las cuales exigen de los estudiantes la sensibilización y la creación de condiciones para que ellos valoren la importancia y necesidad de su presencia, la creación de actitudes y convicciones, así como rasgos morales y modos de conducta que les permitan ser empáticos, controlar sus emociones, estar dispuestos a relacionarse con el otro, a confiar en el otro, a sentir por el otro. Lo educativo de la propuesta radica precisamente en el sistema de influencias que se produce y que reciben en las actividades planificadas, en el diálogo y en la reflexión producida desde las situaciones educativas que se modelan con intencionalidad en función del objetivo y se aplican en cada actividad. Los contenidos tratados y la metodología empleada, el uso de las técnicas impactan en la sensibilización y en la concientización sobre el tema de la comunicación, de la expresión oral y de la escucha empática y cómo se produce. El tratamiento de los contenidos, desde las actividades donde se da la participación activa, el intercambio de vivencias y la reflexión crítica propicia una ruptura de aquello que puede ser supuestamente normal y provoca una conciencia crítica sobre este fenómeno. Es educativo porque los convierte en espectadores críticos de su propia actuación comunicativa. Es educativo, porque desde las actividades y desde las reflexiones que ellas provocan se desarrollan recursos psicológicos para el desarrollo del diálogo a través de una correcta expresión oral, y escucha empática que exigen desarrollar virtudes y valores de respeto, solidaridad y responsabilidad. Las actividades favorecen el desarrollo grupal y se aprovecha la fuerza educativa de lo colectivo para el crecimiento personal, ya que hay actividades dirigidas a la recogida de las expectativas, a la sensibilización con el tema, a crear nuevas necesidades de su estudio a partir de las indagaciones investigativas que hacen y a partir

de las propias ejercitaciones, se le desarrolla la vocación de servir al ponerlos a producir para enseñar a los otros a comunicarse correctamente.

CONCLUSIONES

La sistematización sobre los referentes teóricos relacionados con las habilidades para la expresión oral y la escucha empática, ha demostrado que en la actualidad su desarrollo constituye una demanda educativa social para la formación integral del profesional de la educación. Se aprecia el carácter complejo e integrador de los procesos de habilitación en el desarrollo humano y la tendencia al enfoque histórico-cultural.

La propuesta de actividades educativas para favorecer el desarrollo de las habilidades comunicativas de la expresión oral y escucha empática, engloba, desde un enfoque desarrollador, actividades que posibilitan la interacción, comprensión y respeto dentro del sistema de relaciones que se establecen en el aula, estimulan sus acciones a la reflexión crítica sobre el desempeño comunicativo de los participantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Becerra, M.J. (2003): Una estrategia pedagógica para el desarrollo de la competencia para la comunicación interpersonal en el desempeño profesional de los ingenieros. Tesis en opción grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
- Brito, H. (1989). Capacidades, habilidades y hábitos. I.S.P. Enrique José Varona. La Habana, Cuba.

- Catalá, D. (2015). Sistema de talleres para contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de la Educación Preuniversitaria. Trabajo de Diploma. La Habana. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.
- Chingombe, F.I. (2017) La competencia comunicativa para la relación empática en los profesores de la Escuela Superior pedagógica de Bengo. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Cuba. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.
- Fariñas, G. (2016). Psicología, educación y sociedad. Primera Coedición, La Habana y México: Editorial Universitaria Félix Varela y ediciones DeLaSalle.
- Fernández, A. (2008). Habilidades para la Comunicación y la Competencia Comunicativa. En: Fernández, A. et al. Comunicación Educativa. Primera reimpresión. La Habana, Cuba. Editorial Pueblo y Educación.
- García, K. (2018). Entre palabra, gestos y emociones. La Habana, Cuba. Editorial Científico-Técnica.
- Garrido, G. (2016). Estrategia pedagógica para el desarrollo de las competencias comunicativas de los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Lusíada de Angola. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Cuba. Instituto central de Ciencias Pedagógicas.
- González B y Tamara Salazar (1999). El desarrollo de las habilidades comunicativas. En. V.Ojalvo, La Comunicación educativa. La Habana: Universidad de La Habana, Centro de Estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior CEPES.
- González, V. et al. (2004). Psicología para educadores: hábitos y habilidades. Cuarta reimpresión. La Habana, Cuba. Editorial Pueblo y Educación
- Krutetski, V.A. (1989). Psicología. Editorial Moscú.
- MES. (2016). Modelo del Profesional Plan de Estudio E Carrera de Licenciatura en Educación Pedagogía-Psicología.

- Ojalvo, V. et al. (2017). La educación como proceso de interacción y comunicación. Recuperado el 25 de enero de 2020, de <https://es.calameo.com/read/004747380b63f8241ab80>
- Petrovski, A. (1985). Psicología General. Segunda edición. Moscú. Editorial Progreso.
- Pons, N. (2019). Sistema de tareas docentes dialógicas para la formación de las habilidades de expresión oral y escucha empática en estudiantes de Ciencias Farmacéuticas. Tesis de Doctorado. La Habana: Universidad de La Habana, Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior.
- Pozo, Y (2015). El desarrollo de habilidades sociales para la dirección grupal en estudiantes de la carrera pedagogía-psicología. Tesis Maestría en Educación. La Habana, Cuba. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.
- Reinoso, C. et al. (2007). Técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa en los profesionales de la educación. La Habana, Cuba. Editorial Pueblo y Educación.
- Reinoso, C. (2008). Una estrategia interventiva para el desarrollo de la competencia comunicativa. En: Fernández, A. et al. Comunicación Educativa. Primera reimpresión. La Habana, Cuba. Editorial Pueblo y Educación.
- Reinoso, C. et al. (2016). Modelo pedagógico para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes y profesores de las carreras pedagógicas. Informe de Investigación. La Habana, Cuba. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.
- Rodríguez, M. y Rogelio Bermúdez (2006). Diagnóstico psicológico para la educación. La Habana, Cuba. Editorial Pueblo y Educación.
- Silvestre, M. y Zilbertstein, J, (2000) Enseñanza y aprendizaje desarrollador. México. Editorial Ceide
- Tejera, J. y Cardoso, M. (2015). Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado el 24 de enero

del 2020, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S221836202015000200024>

Zayas, E. (2018). Programa de orientación educativa que favorezca el desarrollo de la habilidad para la relación empática en los estudiantes de la educación pre-universitaria. Trabajo de Curso. La Habana, Cuba. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.

Anexos

Anexo 1: Modelación de las actividades educativas

Título de la actividad	Objetivo	Contenido	Métodos	Medios	Tipo de actividad	Evaluación
1- ¿Cómo me gustaría que fuera la comunicación en mi grupo escolar?	Identificar las expectativas que tienen los asistentes sobre el proceso comunicativo en el grupo	Expectativas comunicativas en mi grupo escolar	Debate	Paleógrafos, Bolígrafos, Colores, Hojas blancas, Hojas de trabajo, voz del profesor	Taller	Autoevaluación
2-Reflexionemos juntos	Caracterizar la comunicación como proceso esencial en la formación integral de los estudiantes.	Definición, características, funciones e importancia de la comunicación en la formación del futuro profesional	Debate	Voz Presentación electrónica Audiovisual con fin educativo (La comunicación. Su papel en la formación del hombre)	Taller	Autoevaluación
3-¿Cómo está mi yo comunicador? ¿Cómo me percibe el otro?	Identificar las principales fortalezas y debilidades en mi yo comunicador	Aplicar Técnica Escala de autovaloración Objetivo: Identificar los logros y limitaciones en las funciones de receptor y emisor a través de la autovaloración de los sujetos. (p51 Libro de técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa)	Debate	Voz	Taller	Autoevaluación Coevaluación

4-Aprendiendo de la comunicación	Caracterizar las habilidades comunicativas y su importancia en las relaciones interpersonales.	Definición, tipos y caracterización de las habilidades comunicativas. Importancia	Expositivo-Ilustrativo	Voz Presentación electrónica	Conferencia	Autoevaluación Coevaluación Heteroevaluación
5-¿Nos expresamos correctamente?	Caracterizar el nivel de expresión oral de cada estudiante en pos de perfeccionarlo.	Elementos representativos del lenguaje verbal y no verbal. Su ejemplificación. Definición de habilidad de expresión oral. Importancia de la correcta expresión oral.	Explicativo-ilustrativo	Voz Presentación electrónica	Conferencia	Autoevaluación Heteroevaluación
6- Ejercitando lo aprendido sobre la expresión oral	Identificar en situaciones problemáticas de la vida cotidiana diferentes formas de expresión oral.	Realización de ejercicios de entrenamiento para mejorar la habilidad de expresión oral.	Debate	Voz Tarjetas (abordan el contenido de cada situación problemática)	Taller	Coevaluación Heteroevaluación Autoevaluación
7- Mi escudo sobre la buena escucha	Caracterizar la escucha empática mediante la construcción del escudo de buena escucha	Característica de la buena escucha. La escucha empática	Debate	Hojas de trabajo Cartulina, marcadores, colores	Trabajo independiente	Autoevaluación
8- Ejercitando lo aprendido sobre la escucha empática	Ejercitar la escucha empática mediante situaciones problemáticas de la vida cotidiana	Realización de ejercicios de entrenamiento para mejorar la habilidad de escucha empática	Debate	Voz, tarjetas	Taller	Heteroevaluación Autoevaluación y Coevaluación
9-El camino para mejorar	Diseñar alternativas para perfeccionar la expresión oral y la escucha empática de los futuros profesionales de la educación.	Alternativas para mejorar la expresión oral y la escucha empática Beneficios del tratamiento del tema para su futuro profesional.	Debate (Incluir un especialista de la temática)	Voz	Taller	Coevaluación Heteroevaluación
10-¿Cómo entré?, ¿cómo transcurrió? y ¿cómo salí?	Valorar la satisfacción de los estudiantes con el sistema de actividades.	Mi valoración sobre el sistema de actividades educativas.	Debate	Voz, cuestionario de satisfacción	Taller	Autoevaluación