



## REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA ESCUCHA ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE LA LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO (UAEH), MÉXICO.

**Zuriel Alonso - García - Hernandez**  
zurigahz@gmail.com

**Área temática:** Sujetos de la educación

**Línea temática:** Significados, representaciones, prácticas culturales y procesos de socialización en los que participan los actores de la educación.

**Porcentaje de avance:** 75%

**a)** Trabajo de investigación educativa asociado a tesis de grado..

**Programa de posgrado:** Maestría en Ciencias de la Educación

**Institución donde realiza los estudios de posgrado:** Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo



### Resumen

Este texto constituye la presentación en forma de esbozo de los avances de investigación de una tesis de posgrado realizada en la Maestría en Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). Se expone a las representaciones sociales (rs) de la escucha entre estudiantes y profesores de la Licenciatura en Comunicación de la UAEH como elemento relevante en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los futuros profesionales de la comunicación. Además se reflexiona , a priori, a partir de la presentación de los primeros datos de representación del objeto de estudio obtenidos a partir de un cuestionario aplicado que corresponde a uno de los objetivos específicos de investigación.

**Palabras clave:** Educación superior, Comunicación, Escucha, Diálogo, Representaciones Sociales

### Introducción

La comunicación es un proceso social vital para los seres humanos, con el que se satisfacen necesidades cognitivas y afectivas además de sociales (Cova Jaime, 2012). Se efectúa todos los días en diferentes contextos como el educativo, en el cual la interacción interpersonal puede determinar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la educación superior y es susceptible

de problemáticas pedagógicas por los factores comunicativos como el de la escucha. (Martí Nuñez, Martínez Pérez, & Valcárcel Izquierdo, 2018) .

La escucha desempeña un papel de importancia en el aprendizaje porque posibilita la adquisición de conocimientos, la comprensión y clarificación de los temas, el desarrollo de otras habilidades lingüísticas y la participación en actividades didácticas, discusiones, debates, así como la correcta realización de la retroalimentación en el aula (Uriglés Campos, 2016; Motta Ávila, 2017; León Suárez, 2019, Cova Jaime, 2012), posible solo en un ambiente de respeto, empatía y diálogo (Hernández Calderón & Lesmes Silva, 2018; Victoria Gutierrez, 2021).

En esta investigación se advirtió una problemática en torno al ejercicio inadecuado y específico de la escucha, su escasa propiciación como habilidad estratégica en la enseñanza y para el aprendizaje (Alcivar Orces, 2011) entre los sujetos educativos principales, quienes expresan en ocasiones una actitud de desescucha y falta de diálogo (Motta Ávila, 2017), sobre todo relevante en dicha licenciatura que tiene el objetivo de formar licenciados y licenciadas en comunicación, quienes como profesionales deberían ser capaces de analizar y seleccionar información para la solución de problemas sociocomunicativos (UAEH, 2015).

En esta investigación se ha cuestionado el porqué de esas prácticas específicas de la escucha entre los sujetos de estudio: ¿qué les lleva a actuar así?, y sobre ¿ cuáles son las significaciones que tienen sobre ella que inciden en sus formas de escuchar que repercuten en las formas de enseñar y de aprender?

La Teoría de las Representaciones Sociales (rs) de S. Moscovici (1979), ha permitido el acercamiento a los conocimientos de sentido común (ideas, información, normas, estereotipos, actitudes, etc.) elaborados socialmente que trascienden en las prácticas personales y sociales de sus vidas cotidianas (Jodelet, 1986).

Entonces la escucha es susceptible de estudiarse desde las rs en el ámbito educativo de nivel superior. Su identificación y análisis puede ser relevante para distintos aspectos de la licenciatura en Comunicación como en su rediseño curricular o sus estrategias educativas para el alcance de objetivos específicos de aprendizaje, y por supuesto para sus actores implicados.

Lo anterior formuló la pregunta general de investigación:

¿Cómo son las representaciones sociales de la escucha entre estudiantes y profesores de la Licenciatura en Comunicación, de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, que inciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje?

## Desarrollo

### *Objetivos*

El objetivo general de esta investigación consiste en analizar las representaciones sociales de la escucha entre estudiantes y profesores de la Licenciatura en Comunicación a través de una metodología cualitativa con el enfoque fenomenológico-hermenéutico, para conocer su papel en el proceso de formación de los futuros licenciados en Comunicación, para ello se diseñaron tres objetivos específicos, de los cuales se presenta en este texto el objetivo específico tres:

Identificar las rs de la escucha desde las dimensiones de las rs: información, actitud y campo de representación entre los estudiantes y profesores de la Licenciatura en Comunicación a través de un cuestionario aplicado a una muestra por conveniencia.

## Marco teórico-conceptual

### *La escucha*

Escuchar es una habilidad lingüística, que procede de la capacidad auditiva, la cual requiere de prestar atención física y mentalmente con cierta actitud ética y estética que resulta en la discriminación, deducción, comprensión e interpretación de la información para así responder de una determinada manera en un proceso de interlocución con otros y en contexto. (Jaramillo Cardona & Vélez Álvarez, 2021; (Cova Jaime, 2012) (León Suárez, 2019) (Motta Ávilla, 2017).).

La escucha toma relevancia para el aprendizaje de nivel superior al considerar que esta se da principalmente por el factor de interacción oral entre los sujetos para la transmisión de conocimientos, en la cual la escucha juega el papel que permite la comunicación solo cuando sucede desde ambas partes Urgilés Campos, 2016).

Victoria Gutierrez (2021) señala además que poner en práctica la escucha como “el arte de estar y conversar con los estudiantes” tiene un efecto positivo en el desarrollo socioemocional de los educandos, pero advierte que estas prácticas son incipientes en las aulas.

Escuchar a otros debe ser un acto recíproco, importante para la comunicación en el aula. El escaso o el poco interés en escuchar a nuestros y nuestras estudiantes también es una problemática que debe atenderse porque esta juega un papel de primera prioridad, para ello hay que escuchar para ser escuchados (García Ramírez, 2012); pero la enseñanza de esta habilidad para profesores y estudiantes suele no enseñarse de manera explícita en México y su estudio y evaluación apenas comienza en el país (Galán Vélez, pág 32).

Las relaciones jerárquicas en una institución educativa influyen en las dinámicas de la escucha. Tiene que ver con aspecto social y cultural en el que los alumnos son percibidos como agentes sin voz y en el caso de los docentes son percibidos como actores educativos con los que hay que ser condescendientes. García Castilla (2021) argumenta que la escucha es el reconocimiento al otro, desde su valor igualitario como persona, lo cual permite el diálogo y resolución de conflictos, entre otros beneficios.

Así se pone de manifiesto que se considera a los otros como actores pedagógicos válidos en la interacción educativa (Motta Ávila, 2017) lo cual realiza la formación del yo desde los otros, desde una perspectiva Gadameriana que propone pensar en la escucha y su desarrollo a través de la conversación y el aprendizaje a través de los otros para conseguir una formación y transformación de uno mismo a partir de lo que se dice y se escucha (León Suárez, 2019).

### *Diálogo y la escucha*

Para que exista realmente la escucha es necesario que se de en la interacción dialógica entre los interlocutores (León Suárez, 2019). De manera común la enseñanza en la educación superior puede consistir únicamente en la exposición del profesor y la supuesta escucha de los estudiantes sin una interacción más allá de la transición de los conocimientos.

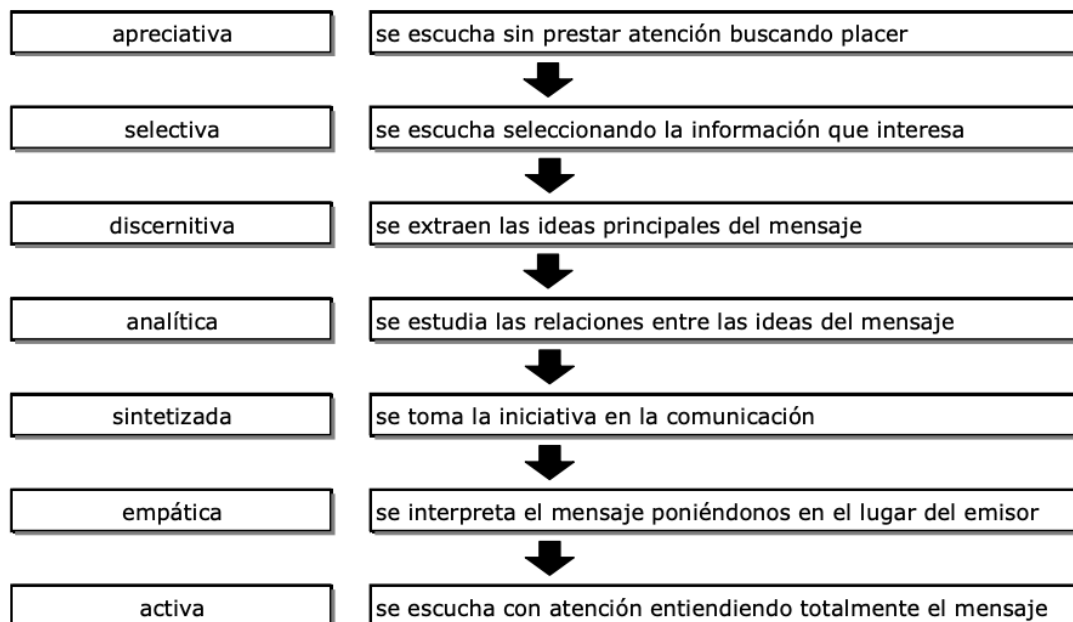
Desde un aspecto dialógico, como señala Freire (1986, en González Pineda & Visbal Lascano, 2010) la educación y también el aprendizaje son un proceso de comunicación en el cual se comprenden y realizan concesiones y acuerdos a través de compartir conocimientos que desarrolla la independencia de los sujetos y se validan así mismos.

Por ello es que el profesor debe mantener una concepción de la educación como un sistema para transformar el entorno y desarrollo cognoscitivo de los estudiantes en un ambiente igualitario que promueva la individualidad y los deseos y metas de cada estudiante, desde el discurso de otros, otorgando a cada sujeto interactuar a través del lenguaje sin la prohibición de otros, en un aprendizaje colaborativo (González Pineda & Visbal Lascano, 2010).

### *Tipos de escucha*

En diferentes contextos comunicativos suceden diferentes tipos de escucha. En el aula pueden coexistir diversos. Los tipos de escucha son los siguientes: Apreciativa, selectiva, discernitiva, analítica, sintetizada, empática y activa. (Ortiz Crespo, 2007, p. 9)

El autor sintetiza lo que significa cada uno de la siguiente manera:



(Fuente: Ortiz Crespo, 2007, p.10)

### *El profesional de la comunicación*

Sobre el perfil del licenciado en Comunicación, Fuentes Navarro (2005, en Cortés Campos, Castillo Rocha, & Quiroz Carranza, 2017) define que dos de las competencias de ellos deben ser las de el dominio del lenguaje y del ejercicio ético. De acuerdo con lo que expone el programa de la Licenciatura en Comunicación, el comunicólogo es un “profesional capaz de analizar y seleccionar la información, aplicando las teorías, técnicas y nuevas tecnologías de la comunicación como un herramienta para la solución de problemas sociales, organizaciones y/o económicos”. (UAEH, 2015).

Para ello necesita ser antes que un buen emisor debería ser un excelente receptor que escucha con ejercicio ético y comprensivo-interpretativo, por lo cual, su formación atiende a una dimensión más amplia que la de solo la teórica o tecnológica sino una más trascendental y comprometida con su servicio a la sociedad (Barragán Solís, 2014, pág. 113-122).

### *Las representaciones sociales*

Las rs son la construcción de un conjunto de conocimientos organizados y de sentido común, elaborados socialmente, medidos y enriquecidos por la comunicación, con los cuales les permite a los sujetos tener un sistema de comprensión e interpretación del mundo físico y social, así como interactuar en él y con otros, que a su vez determinan sus comportamientos

y/o prácticas como una guía para su acción. (Moscovici, 1979; Jodelet, 1986; Abric, 2001; Cuevas, 2016)

Para esta investigación significa conocer las ideas de sentido común de los profesores y estudiantes sobre la escucha, en relación al contexto educativo en el que se encuentran. De acuerdo con Araya (2002) es conocer un concepto socialmente elaborado con finalidades prácticas y la construcción de una realidad común en un conjunto social, que juega un papel en cómo la gente piensa y organiza su vida. (Araya Umaña, 2002, p. 11)

Con respecto del campo educativo abordado desde rs, Cuevas (2016) refiere que la investigación en educación desde es una línea relevante para el acercamiento a los sujetos escolares puesto que las construcciones de dichas representaciones influyen de manera significativa en sus prácticas educativas.

Además, las rs son conocimiento de proceso y de contenido, para este proyecto le interesa el contenido de las rs sobre la escucha. El contenido es constituido como un universo de creencias o ideas conformadas por tres dimensiones: actitud, información y campo de representación, identificadas a través del discurso empático por los sujetos (Moscovici, 1979; Araya, 2002).

Estas tres dimensiones hacen posible identificar con mayor profundidad las rs de un objeto de representación, en cuanto a qué se sabe (información), qué se cree (campo de representación) y qué actitud, positiva o negativa se tiene sobre un objeto (actitud) las cuales, como ya se dijo, constituyen su vida cotidiana( Araya, 2002).

## Metodología

La metodología empleada también surge desde la guía epistemológica de las rs, que posibilita un enfoque cualitativo, con un muestreo no probabilístico y por conveniencia, porque su principal intención es profundizar teóricamente en el discurso emitido por los participantes (Mijangos Fuentes, Vázquez González, & Torres López, 2020; Mora, 2002; Banchs, 2000).

Esta investigación sigue una línea hermenéutico-fenomenológica, de alcance descriptivo, que busca dar cuenta de las razones, los significados de la conducta humana, la experiencia subjetiva de los hechos percibidos (Barbera & Inciarte, 2012).

En ese sentido desde el enfoque mencionado se realiza un acercamiento desde el trabajo de campo en la licenciatura en Comunicación, por medio de la aplicación de un cuestionario que busca identificar las dimensiones de información, actitud y campo de representación de las rs.

### *Sujetos de estudio: estudiantes y profesores*

Los sujetos son estudiantes y profesores de semestre y grupos indistintos de la licenciatura en Comunicación (UAEH), la cual se encuentra en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu) en Pachuca de Soto, Hgo., México.

Investigar sobre ellos es importante principalmente porque son los protagonistas del proceso educativo, y en realidad son los constructores de él y de su realidad, que mejora el entendimiento de problemáticas y oportunidades desde las concepciones de los sujetos (Gutiérrez Vidrio, 2007, pág. 98).

### *La encuesta*

La técnica empleada es el cuestionario, estructurado en función de la técnica de asociación libre de palabras propuesta por Abric (2001) para identificar las tres dimensiones que permitirá acercarse al campo significativo de la escucha desde los sujetos.

La libre asociación de palabras es una técnica o método para la recolección de datos de las rs desde el enfoque estructural. Este método de asociación libre significa partir de un “término inductor” (Abric, 2001, pág. 59). Consiste en presentar una palabra generadora a los sujetos para que a partir de ella enuncien más términos o expresiones de manera espontánea que vinculen a dicha palabra inicial. Esta técnica de acuerdo con Araya (2002) es una técnica importante para recabar y analizar el contenido de una representación.

El procesamiento de la información de los datos en bruto se realizará por medio del software Atlas Ti como herramienta de acercamiento al un análisis de contenido (Ramírez Martínez & Bustos Velazco, 2021), para su posterior análisis bajo el modelo de análisis exprofeso ya antes mencionado bajo la técnica de triangulación una objetividad con el análisis de los datos obtenidos y así generar confiabilidad interpretativa. (Feria Avila, Matilla González, & Matecón Licea, 2019).

### *Consideraciones finales*

Es grato exponer que se obtuvieron 89 respuestas de la aplicación del cuestionario, de las cuales 80 corresponden a estudiantes y 9 profesores de distintos semestres y grupos de la licenciatura. Los datos obtenidos al momento se reporta que son suficientes para obtener las dimensiones de información, actitud y campo de representación de las rs.

En una revisión *a priori* se observa que en general para los sujetos de estudio las rs la escucha es prestar atención. Para los profesores la escucha se vincula con aspectos de comprensión de temas y de recepción de información, algunos de ellos consideran que la escucha a veces no es recíproca en las aulas de clases, por lo cual ven desinterés por parte de los estudiantes y a su vez limita la intención de dialogar con ellos. Para los estudiantes en general saber escuchar significa ser empáticos con otros, ellos refieren que esta es una carencia en los profesores.

Para ambos sujetos la escucha no se vincula desde la dimensión ética y el tipo de escucha más practicada en la licenciatura es la selectiva. Se reflexiona que rs de la escucha entre los sujetos estudio reside en una actitud de reconocer a otros o no de ser actores pedagógicos válidos, por lo interesante que pueda ser , hacer o decir otro para considerar escucharlo. Por último,también se observó que los estudiantes, como los profesores no vinculan a la escucha como un fenómeno mediado por el diálogo.

En un primer acercamiento a estos y otros datos obtenidos a través del cuestionario, se considera que la escucha es un fenómeno más complejo de lo que se creía desde la visión de la rs. Este enfoque teórico-metodológico hace posible entender el porqué de las prácticas específicas de la escucha en la licenciatura y cómo sus interacciones y sus aprendizajes como sus formas de enseñar no propician la interacción en las aulas.

El procesamiento y el análisis de estos datos consistirá también dar lugar a las semejanzas, diferencias y especificidades de las rs que tienen los sujetos de estudio pues en estas se encuentra la riqueza de los conocimientos de sentido común que media su actuación de la escucha en la licenciatura. Se advierte que en el último paso de la investigación generarán más preguntas para comprender el fenómeno, así como discusiones y reflexiones en torno al papel de la escucha en la formación de estudiantes de nivel superior y en específico de los profesionales de la comunicación.

## Referencias

- Abric, J.-C. (2001). *Prácticas Sociales y representaciones*. México: Ediciones Coyoacán
- Alcivar Orcés, L. (2011). La comunicación educativa en el nivel superior. *La Técnica. Desarrollo académico y administrativo*, X(1), 46-47.
- Araya Umaña, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: FLACSO.
- Banchs, M. (2000). Aproximaciones procesuales y estructurales al estudio de las representaciones sociales. *Papers on Social Representations. Textes sur representations sociales*, 9, 3.1-3.15.
- Barbera, N., & Inciarte, A. (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Multiciencias*, 12(2), 199-205.
- Barragán Solís, A. N. (2014). Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en Comunicación de la UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México. México: UNAM.
- Cova Jaime, Y. (2012). La comprensión de la escucha. *Letras*, 54(87), 125-140.
- Cuevas, Y. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Cultura y representaciones sociales*, 11(21), 109-140



- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Matecón Licea, S. (2019). LA TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA COMO MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. APUNTES PARA UNA CONCEPTUALIZACIÓN. *Didascalía: Didáctica y Educación*, X(4), 137-146.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del Oprimido*. México: Siglo XXI.
- García Castilla, J. D. (2021). Apuntes preliminares para una pedagogía de la escucha. En L. Alegre González, & J. D. García Castilla, *Sonido, Escucha y Poder* (págs. 239-271). México: UNAM.
- Gutiérrez Vidrio, S. (2007). Las representaciones sociales de los jóvenes universitarios sobre la comunicación. *Versión*, 19(1), 93-122. Obtenido de <https://versionojs.xoc.uam.mx/index.php/version/article/view/295/294>
- Hernández Calderón, K. A., & Lesmes Silva, A. K. (Enero-junio de 2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
- Jaramillo Cardona, C. J., & Vélez Álvarez, S. S. (2021). La escucha como fundamento ético del diálogo, la comunicación y la convivencia en estudiantes de 13 años. *Universidad Católica de Oriente*, 1(2), 1.
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En S. Moscovici, *Psicología social II* (págs. 469-494). Barcelona: Paidós.
- León Suárez, J. P. (2019). Hermenéutica dialógica: claves para pensar la escucha en la educación. *Folios*, 1(49), 71-81.
- Martí Nuñez, A., Martínez Pérez, R., & Valcárcel Izquierdo, N. (2018). La comunicación entre profesores y estudiantes universitarios durante el desarrollo del Proceso Docente Educativo. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(2), 1-10.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, 1(2), 1-25.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Motta Ávilla, H. J. (2017). la actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 1(30), 149-169.
- Ortiz Crespo, R. (2007). *Aprender a escuchar*. Estados Unidos: Lulu.
- Ramírez Martínez, L. C., & Bustos Velazco, E. H. (2021). USO DE LA HERRAMIENTA ATLAS TI PARA EL ANÁLISIS DE REPRESENTACIONES SOCIALES EN INVESTIGACIONES AMBIENTALES. *Revista Tecné, Episteme y Didaxis*, 1(Extraordinario), 1773-1780.
- UAEH, U. A. (2015). *Licenciatura en Comunicación*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/licenciatura/comunicación>
- Urgilés Campos, G. (2016). Aula, lenguaje y educación. *Sophia, colección de Filosofía de la educación*, 1(20), 219-242. doi:DOI: 10.17163/soph.n20.2016.10
- Victoria Gutiérrez, A. M. (2021). La práctica de la escucha como promotora de conciencia y regulación emocional. *XIV Congreso de Posgrado en psicología*. México: UNAM.