

LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. RASGOS SIGNIFICATIVOS Y PROPUESTAS PARA SU DESARROLLO

Inmaculada Sánchez-Alarcón¹, Francisco Collado- Campana², Miguel F. Gil-Palacios³, Alejandro J. Jerez-Zambrana⁴, Francisco Marcos Martín-Martín⁴

¹Universidad de Málaga, *inma@uma.es*

²Universidad Pablo de Olavide, *fcolcam@upo.es*

³Escuela Superior de Arte Dramático de Córdoba, *palacios_miguel@hotmail.com*

¹Universidad de Málaga, *arezbra@uma.es*

³Universidad de Málaga, *franmartin@uma.es*

Resumen

Como parte de las actividades del Grupo de Innovación Educativa PIE13-095 de la Universidad de Málaga, se han realizado encuestas entre los alumnos de diez grados impartidos en la mencionada universidad y que estaban matriculados durante el curso 2013-14. Los grados considerados son los siguientes: Administración y Dirección de Empresas (ADE), ADE-Derecho, Ciencias de la Educación, Derecho, Comunicación Audiovisual, Historia, Historia del Arte, Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas, Psicología, Medicina, Trabajo Social, Relaciones Laborales y Turismo. El objetivo es evaluar los rasgos e implicaciones más significativas que adquieren las habilidades comunicativas entre estudiantes que necesitarán aplicar este tipo de competencia en su futuro profesional porque así lo exige el tipo de tarea que van a desempeñar o porque se dedicarán a labores docentes. Se tienen en cuenta tanto la percepción de sí mismos que tienen los encuestados como comunicadores, como las sensaciones físicas y las implicaciones emocionales que para ellos se asocian con el acto de comunicar en público. Con el desarrollo de un panel de expertos y de entrevistas comprensivas a docentes de los mencionados grados, se desarrolla, igualmente, una propuesta para la mejora de habilidades comunicativas de los alumnos. Las conclusiones más importantes tienen que ver con las graves implicaciones que tienen las carencias en habilidades comunicativas para quienes cursan una enseñanza universitaria y la necesidad de implicación de los docentes y, sobre todo, de la propia Universidad para implementar métodos que contribuyan a su mejora.

Palabras clave: habilidades comunicativas; práctica docente; encuestas; panel de expertos; entrevistas semiestructuradas.

1 INTRODUCCIÓN

El auge en las ofertas formativas privadas de disciplinas como el coaching, concebido para potenciar la inteligencia intrapersonal o las capacidades relacionales de quien se acoge a este tipo de oferta, se hace eco de que las carencias de habilidades comunicativas condicionan a los individuos en su vida íntima y en su actividad profesional.

Las habilidades comunicativas determinan la manera en que somos capaces de “inducir respuestas deseables en los demás” [1]. Según, Daniel Goleman, se enmarcan en el conjunto de las habilidades sociales que constituyen una de las cinco dimensiones que conforman la inteligencia emocional [1].

La relación bidireccional entre la inteligencia emocional y las habilidades comunicativas es muy estrecha. Comunicar en público implica poner en práctica la inteligencia emocional: quien sea un comunicador eficaz podrá controlar su miedo escénico, empatizar con los interlocutores o ser capaz de motivarse para resolver un momento difícil en el transcurso de su intervención, por ejemplo. Además, el desarrollo de las habilidades comunicativas contribuye al desarrollo de la inteligencia emocional, y los beneficios que esto aporta a la persona son muy importantes en los contextos académico, profesional y personal. Por poner un caso, existe una clara relación entre la emoción, la participación social y la salud de las personas de mayores. De hecho, se ha demostrado que tener una amplia red social parece proteger contra la demencia [2].

En el ámbito universitario cada vez están más desarrollados los estudios relativos a la inteligencia emocional. Sin embargo, no hay estrategias metodológicas generalizadas en los procesos de enseñanza-aprendizaje para mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes. Una carencia reseñable si tenemos en cuenta que las competencias umbral, aquellas que determinan un correcto desempeño de la labor profesional, no definen el éxito, que depende de las competencias específicas, de orden emocional [1], para las que desarrollar las habilidades comunicativas es vital.

En la práctica docente, resulta evidente, además, que los estudiantes que carecen de habilidad (y en muchos casos sufren importantes bloqueos) para comunicar en público no suelen mejorar por medios propios. Los ajustados cronogramas de las asignaturas obstaculizan que los docentes actúen de manera específica para que los alumnos menos dotados a la hora de hablar o interactuar en público subsanen estas carencias y que, por eso mismo, es probable que no consigan aplicar la comunicación persuasiva en el desarrollo de procesos de negociación empresarial, llegar a empatizar con un paciente o motivar a un alumno de enseñanza secundaria, por poner varios ejemplos, cuando terminen su formación.

La evaluación de las habilidades comunicativas en alumnos matriculados en la Universidad de Málaga durante el curso 2013-2014 que se lleva a cabo en el trabajo aquí expuesto es, por eso, bastante novedosa. Además, la propuesta de estrategias para que los profesores contribuyan, como parte de su práctica docente, a que los alumnos mejoren sus habilidades comunicativas resulta una aportación sin antecedentes en otras universidades andaluzas. Se trata, eso sí, de un tema que se ha sido objeto de relativa atención por parte de alguna otra institución españolas de educación superior.

Enmarcado en el Plan Estratégico de la Escuela Universitaria Politécnica de Mataró, en el curso 2002-2003, se realizó un estudio competencial de titulaciones, con la participación de 11 empresas, para contribuir a acercar el perfil de los estudiantes al que demandan las empresas. El plan de acción elaborado incluía el reforzamiento de habilidades comunicativas como parte de las competencias de más valor para la empresa. Este referente pone de relevancia que la puesta en marcha de este trabajo puede ayudar a cubrir una parte del desarrollo competencial estratégico para las empresas y que, por lo mismo, facilita la proyección profesional de los estudiantes.

2 METODOLOGÍA

En este trabajo, se han adoptado instrumentos metodológicos adecuados para abordar las implicaciones de las habilidades comunicativas para el desempeño de los alumnos y el desarrollo de la labor de los docentes en la Universidad de Málaga. Por una parte, se analizan actitudes, pautas y emociones que bien afectan o son consecuencia de la capacidad de interrelación de unos sujetos con otros. Por tanto, al incidir en el comportamiento y la práctica de los individuos, se trata de un estudio que requiere una perspectiva eminentemente conductista, y por tanto cuantitativa. Se estudian, además, dos colectivos distintos, lo cual requiere de una serie de técnicas que sean versátiles y dinámicas, rasgos definitorios de la perspectiva cualitativa [4] [6]. Se han utilizado herramientas metodológicas de distintos enfoques, la encuesta, de carácter eminentemente conductista, y la entrevista semiestructurada y el panel de expertos que se corresponde con perspectivas sociológicas y estructuralistas. Por tanto, el presente proyecto dispone de una triangulación metodológica, del objeto de estudio y teórica, por lo que cumple con las tres vertientes de la triangulación [5].

2.1 Técnicas cuantitativas

Se ha realizado una encuesta a los estudiantes matriculados durante el curso 2013-14 en varios grados de la Universidad de Málaga: Administración y Dirección de Empresas (ADE), ADE-Derecho, Ciencias de la Educación, Derecho, Comunicación Audiovisual, Historia, Historia del Arte Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas, Psicología, Medicina, Trabajo Social, Relaciones Laborales y Turismo. Se trata de un universo con un tamaño de 11.686 sujetos y por tanto, lo que se denomina un universo infinito. La ficha técnica de este cuestionario consiste en una muestra simple con un total de 498 encuestas realizadas durante el primer semestre de 2014, un nivel de confianza del 93% y un grado de error de 4,3%.

En la encuesta se codificaron una serie de variables sociodemográficas, definidas como independientes, y otras relativas a las habilidades comunicativas, que se corresponden con las variables dependientes. Entre los ítems sociodemográficos se han analizado: edad, nacionalidad, sexo, nivel de estudios, centro de enseñanza primaria, centro de enseñanza secundaria y centro de enseñanza universitaria. Entre los ítems relacionados con las habilidades comunicativas se han

considerado: precedentes en la formación, estructuración de las presentaciones en público, actitud, sensaciones, aptitud, comunicación interpersonal y comunicación emocional. En este último apartado, la mayor parte de las categorías de respuesta han sido de carácter binario. La encuesta ha sido diseñada a través del LimeSurvey para ser respondida de forma telemática por los estudiantes. Por esa razón técnica, se ha incluido una categoría de respuesta “no sabe” para aquellos casos en los que el entrevistado no fuera capaz de responder y se ha excluido el “no contesta” para evitar el riesgo de pérdida de información y no respuesta.

Para garantizar la fiabilidad de la encuesta se realizaron una serie de pre-tests, a partir de los cuales se elaboró una propuesta de modificaciones al diseño original. Estos pre-test fueron realizados a personas de edad similar a aquellas a las que ha sido dirigido el cuestionario.

2.2 Técnicas cualitativas

En lo que respecta a la vertiente cualitativa, se han llevado a cabo un panel de expertos con la participación de seis docentes e investigadores en Ciencias de la Comunicación y una serie de entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes de los grados anteriormente citados.

El interés del panel de expertos organizado consiste en recabar los argumentos y las opiniones de profesionales especializados en la docencia y la investigación en relación con el nivel de habilidades comunicativas entre los alumnos y el condicionante que estas suponen para la docencia. La realización de 9 entrevistas semiestructuradas a docentes de los grados considerados han servido para obtener valoraciones específicas sobre las habilidades comunicativas entre sus respectivos alumnos. En las dos técnicas se ha diseñado una serie de ítems que vertebran el desarrollo del diálogo [4]. Estos ítems son los siguientes: nivel de percepción de problemas en las habilidades comunicativas; síntomas, causas y consecuencias de estos problemas en la práctica educativa y metodología docente para desarrollar estas habilidades.

3 RESULTADOS

Pasamos a describir los resultados obtenidos en las diferentes técnicas metodológicas aplicadas:

3.1 Encuestas realizadas a los alumnos

La mayoría de los encuestados, un 86,64%, tiene entre 18 y 24 años. El 69,40% son mujeres y el 30,60%, hombres. De 498 encuestas recogidas se han descartado 34 por defectos de forma.

En cuanto a cómo condiciona la formación precedente sus habilidades comunicativas, en lo que concierne a la formación reglada, un 19,18% afirma haber realizado exposiciones orales en Primaria; un 43,32% en Secundaria o FP y el 83,19%, en etapas anteriores de su carrera universitaria. Por lo demás, sólo un 7% ha realizado algún curso para hablar en público; un 8,62% ha recibido clases de oratoria y un 23,92%, de teatro. Además, un 34,91% ha realizado exposiciones orales en un ámbito no académico. El hábito de realizar presentaciones en público, pues, se asocia casi en exclusiva a los ámbitos de la enseñanza reglada y sólo a partir de niveles de enseñanza superiores. En correspondencia, la formación para hablar en público obtenida a través de formas de enseñanza no reglada se da únicamente en un porcentaje muy minoritario de casos. Resulta explicable, pues, que los alumnos no hayan asimilado ni apliquen las habilidades necesarias para una comunicación eficaz.

En cuanto a la actitud mantenida en situaciones en las que deben comunicar en público, una minoría de los encuestados, el 12,07%, afirma sentirse cómoda. El 42,03% de ellos, la mayoría, se siente incómodo y el 40,73% dice no sentirse ni cómodo, ni incómodo. Sin embargo, los síntomas que sienten la mayoría de las ocasiones en las que deben comunicar en público ponen de relevancia que el número de encuestados que experimentan de manera conflictiva este tipo de situaciones es incluso mayor de quienes así lo declaran de manera explícita. De hecho, se pone nervioso un 68,53%, un porcentaje bastante superior al que contesta sentirse incómodo cuando tiene que aplicar sus habilidades comunicativas frente a otras personas. Además, también hay un número de estudiantes muy considerables que experimenta síntomas físicos como la arritmia (62,07%), un acaloramiento exagerado (50%) o los temblores (45,47%). Las dificultades más graves como el sentimiento de miedo o la dificultad para hablar son experimentadas en una cantidad menor aunque todavía considerable de casos, un 29,74 y 29,96%, respectivamente y otros síntomas cercanos al colapso, como ver borroso o sentir escalofríos, aparecen en un número de encuestados inferior al 10%. Si a todos estos datos se une el hecho de que solamente un 11,42% de los estudiantes que han

participado en la encuesta siente placer cuando habla en público, se aprecia que los alumnos de la Universidad de Málaga denotan con sus actitudes graves obstáculos para comunicar en público.

No tienen que ver estos problemas con falta de preparación de los temas, cuando se trata de llevar a cabo presentaciones en el aula. De hecho, el 73,06% de los estudiantes afirma conocer el tema de la exposición, y el 77,37% dice haber preparado y ensayado la exposición. El 87,07% de los encuestados usa programas como Power Point o Prezzi para apoyar la presentación y el 79,96% utiliza medios audiovisuales. En estas dos últimas cuestiones, también se ponen de relevancia las dificultades detectadas, porque un 35,34 y un 34,91% del total, respectivamente, declara utilizar estos medios para compensar los problemas que experimenta cuando lleva a cabo una exposición oral en el aula.

En lo que se refiere a sus aptitudes para comunicar, los participantes en la encuesta se perciben a sí mismos de manera relativamente positiva: un 66,81% de ellos puede transmitir su mensaje en el tiempo previsto y un 61,21% considera que se muestra convencido de lo que dice. También son bastantes quienes declaran que pueden transmitir su mensaje de forma agradable (57,33%) y de forma clara (un 52,37%). Menos son aquellos que evalúan positivamente su manera de llevar a la práctica el acto comunicativo: un 47,84%. sabe controlar su voz cuando comunica a un grupo de personas y un 43,10% se considera capaz de controlar su cuerpo. Aún son menos los participantes en la encuesta que se evalúan como comunicadores eficaces y, por tanto, capacitados para hacer llegar el mensaje: un 43,32% sabe crear un clima de armonía con la audiencia; un 40,30% del total se considera capaz de convencerla y sólo un 21,12% es capaz de conmover a quienes les escuchan.

Menos son los estudiantes que muestran tener problemas en la comunicación interpersonal: la inmensa mayoría de ellos, un 85,99%, afirma ser capaz de iniciar una conversación con personas conocidas; el 60,13% considera poder hacerlo con personas desconocidas. Sin embargo, también en estas situaciones, cuanto más alejado está el contexto de lo íntimo, más problemas parecen plantearse: sólo el 44,18% de los encuestados afirma ser capaz de presentarse ante personas desconocidas y únicamente un 24,78% afirma ser capaz de contar un chiste. De hecho, la expresión de emociones en situaciones que suscitan aprobación es siempre más sencilla que la de otras más que pueden suscitar cuestionamiento o rechazo por parte del otro. Por ejemplo, un 81,25% de los encuestados es capaz de expresar felicidad, pero sólo un 45,91% declara poder expresar tristeza.

3.2 Panel de expertos y entrevistas semiestructuradas

La tesis que comparten los integrantes del panel y los docentes entrevistados es que hay muchos de los alumnos que tienen problemas comunicativos. Para todos ellos, los estudiantes de la Universidad de Málaga acarrearán estos problemas desde mucho antes de cursar sus respectivos grados.

Se trata de una argumentación compartida por todos los docentes entrevistados, independientemente de su perfil o de su actitud con respecto a la cuestión tratada en las entrevistas: son dos casos especialmente significativos José María de la Varga, profesor de ADE, experto en comunicación y *coaching*, que aplica todas las técnicas más modernas para desarrollar las habilidades comunicativas de sus alumnos y también imparte cursos sobre el tema en empresas y Víctor Heredia, profesor de Historia Económica, que deja de lado estas cuestiones porque el cronograma por él establecido para impartir los contenidos no lo permite. Para ambos, los alumnos sufren disfunciones importantes en este sentido y esto dificulta los procesos de enseñanza-aprendizaje. Teodoro León, profesor de Periodismo, considera esta cuestión de la siguiente manera: "Yo creo que el principal problema que tienen los alumnos es que no han sido adiestrados para la comunicación en público. Siguen teniendo una comunicación oral pobre. En términos generales construyen los discursos de una manera insegura, de una manera algo caótica y con una puesta en escena de muy poco autocontrol. (...) dentro de sus habilidades yo creo que lo más notorio es la pobreza de su exposición pública".

Estos problemas no sólo tienen que ver con la expresión oral, sino también con la escrita. Los docentes que han participado en el trabajo aquí expuesto están de acuerdo en que hay una relación directa entre las habilidades comunicativas que muestran los alumnos en uno y otro medio de expresión. Alejandro Alvarado, profesor de Comunicación Audiovisual y participante en el panel de expertos afirma lo siguiente: "(...) normalmente hay correspondencia entre la expresión oral y la escrita. Si una persona se expresa bien oralmente, se expresa bien a nivel escrito y cuando existen soportes audiovisuales o presentaciones de Power Point normalmente refuerza sus capacidades".

En cuanto a cómo condiciona la situación en el aula el desarrollo de las habilidades comunicativas de los alumnos, hay un consenso general en que, si el grupo es muy amplio, los profesores tienen

muchas dificultades para detectar a los estudiantes que acusan problemas comunicativos. Los docentes que han participado en este estudio coinciden en que sólo pueden detenerse un poco en cuestiones transversales como ésta. Natalia Meléndez, profesora de Periodismo e integrante del panel de expertos afirma: “¿Paro la clase y le ayudo con su dificultad en la comunicación? La verdad es que sólo lo hago cuando es muy grave”.

Hay acuerdo, además, en que el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha supuesto una oportunidad para mejorar las habilidades comunicativas y otras competencias transversales de los alumnos. Teodoro León considera lo siguiente: “(...) se ha tomado una cierta conciencia de que en los grupos reducidos y en un mayor desarrollo de lo que se podría considerar la parte práctica de la asignatura, se fomente la participación del estudiante en debates y en ese sentido se convierte, quizás involuntariamente en cierta medida, pero se convierte en una oportunidad de perfeccionamiento para estos problemas”.

Según los docentes e investigadores que han colaborado en este estudio, la mayoría los profesores no han sido formados para desarrollar sus habilidades comunicativas. Es más, muchas veces el profesor es un ejemplo de mal comunicador en lugar de lo contrario; lo que influye muy negativamente en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los alumnos. Para Juan Antonio Sánchez, profesor de Historia del Arte, el profesor universitario debería aprovechar más la posibilidad de interactuar con los alumnos más de allá del contexto del aula, en las tutorías o en la elaboración de los Trabajos Fin de Grado. En este caso, el entrevistado apuesta por un modelo democrático de la dinámica entre profesor y alumno, fuera del modelo autocrático tradicional, o por decirlo de otra manera, por una comunicación más horizontal que vertical, como una fórmula para propiciar para que los alumnos se vean en una situación adecuada para mejorar sus habilidades en los procesos de comunicación que se producen en las aulas.

Para concluir, expertos y entrevistados mantienen que hay una diferencia clara entre la importancia que se le da al desarrollo de las habilidades comunicativas por parte de las instituciones privadas y las públicas en España, que es mucho mayor entre las primeras, y en otros modelos educativos, como el francés o el estadounidense, dónde esta cuestión es objeto de atención prioritaria.

4 CONCLUSIONES

Las medidas propuestas aquí para la mejora de las habilidades comunicativas de los alumnos tienen que ver primero con las estrategias aplicadas por los docentes, que conseguirían mejores resultados si se propusieran crear un clima para propiciar la comunicación fluida y relajada en el aula. Además, se podrían aplicar medidas concretas como dedicar tiempo a la preparación de la exposición oral; utilizar dinámicas de clase u organizar tutorías con grupos pequeños que, de manera continuada y no sólo en situaciones de evaluación, ayudaran a los alumnos a perder el miedo a hablar en público; o utilizar técnicas como el juego de rol o el simulacro para poner al estudiante en situaciones análogas a las que tendrá que vivir una vez aborde el mundo profesional. Igualmente también se pondrían llevar a cabo iniciativas como la de captar a los mejores comunicadores en los primeros cursos de la carrera y crear con ellos un grupo de apoyo para los demás que realizase debates o talleres sobre este tema o diseñar materiales didácticos accesibles para aquellos docentes que quisieran utilizarlos para mejorar de manera más eficaz la capacidad de comunicación de sus alumnos.

REFERENCIAS

- [1] Goleman, D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairós, (1999).
- [2] Fratiglioni, L., Wang, H. X., Ericsson, K., Maytan, M. & Winblad, B. Influence of social network on occurrence of dementia: a community-based longitudinal study. *The Lancet*, 355, 1315-1319 (2000).
- [3] Satué, A., Bonastre, R., Gabriel, J.M., García, J. & Gil, J. Plan de acción para la mejora de las competencias profesionales de los estudiantes de la Politécnica de Mataró. (Disponible en: <http://www.upc.edu/euetib/xiicuiet/comunicaciones/din/comunicacions/104.pdf>)
- [4] Corbetta, P. Metodología y técnicas de investigación social. Madrid.: McGraw-Hill. (2007).
- [5] Della Porta, D. & Keating, M. Approaches and Methodologies in the Social Sciences: a pluralist perspective. Cambridge. Cambridge University Press, 198-223 (2008).
- [6] Sierra, R. Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios. Madrid. Thomson (2008).