



La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior

Communication, key to visible excellence in Higher Education

José Miguel García Ramírez,
Trent University, Canada

Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol. 3

<http://www.ugr.es/~jett/index.php>

Fecha de recepción: 23 de mayo de 2012

Fecha de revisión: 03 de junio de 2012

Fecha de aceptación: 2 de julio de 2012

García-Ramírez, J.M. (2012). La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, Vol. 3, pp. 25 – 36.



Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol. 3

ISSN 1989 - 9572

<http://www.ugr.es/~jett/index.php>

La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior

Communication, key to visible excellence in Higher Education

José Miguel García Ramírez, Trent University
jgarciamirez@trentu.ca

Resumen

La tendencia a la “excelencia visible” permite entender cómo aprenden los estudiantes y cómo influye la docencia en ese aprendizaje. Este estudio analiza la capacidad comunicativa como indicador clave de excelencia docente en la Universidad de Trent (Canadá), en el que participaron 158 docentes a los que se les pasó un cuestionario que mide 10 dimensiones. Los resultados ponen en evidencia la necesidad de la interacción comunicativa, concretamente la escucha empática, para alcanzar una excelencia visible en la docencia universitaria

Abstract

The trend toward “visible excellence” allows us to understand how students learn and how teaching influences this learning, taking communication as a key indicator. This study analyzes and evaluates communicative capacity as key indicator of teaching excellence at Trent University (Canada). The participants were 158 teachers who were given a questionnaire with 10 dimensions. The results highlight the need for communicative interaction and especially empathetic listening in order to achieve visible excellence in university teaching.

Palabras clave/Keywords

Educación Superior, calidad educativa, comunicación, escucha.
Higher Education, educational quality, communication, listening.

Citation

García-Ramírez, J.M. (2012). La comunicación, clave de excelencia visible en la Educación Superior. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, Vol. 3, pp. 25 – 36.

1. Introducción

La calidad y excelencia docente universitaria son reconsideradas constantemente a través de diferentes indicadores. Healey (2000) afirmó que la excelencia académica implica un alto nivel de competencias que tiene entre sus objetivos motivar a los estudiantes atendiendo a la diversidad, la comunicación y la reflexión en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La educación superior tiene como componentes: la docencia, la investigación, la innovación y la gestión. Sin embargo el profesorado dedica la mayor parte de su tiempo a la enseñanza; lo que causa un conflicto cuando institucionalmente se pone más importancia en los otros componentes, sobre todo la investigación.

La mejora de la docencia debe considerarse unida a la investigación, como un todo, de forma que suponga una implicación de la universidad con la sociedad. Por eso es necesario llegar a un nivel equitativo entre docencia e investigación, debiendo evitar que se suplante una por otra. Hinojosa y col. (2010) consideraron que ahora es cuando se debe replantear el término de excelencia universitaria. Coinciden con Shulman (2004) en que un enfoque de excelencia en la enseñanza necesita información de cómo los estudiantes aprenden, permitiendo al docente situarse dentro del trabajo académico. Por lo tanto, este enfoque se considera clave en la Educación Superior.

Glassick y col. (2003) afirmaron que la excelencia docente se caracteriza por una definición clara de los objetivos, una adecuada preparación, el uso de los métodos apropiados, la obtención de resultados significativos, la visibilidad de la enseñanza, la interacción comunicativa y la reflexión crítica.

Bolívar y Caballero (2008) reconsideraron la excelencia en la enseñanza como una medida para legitimar el trabajo académico del profesorado, dentro de cada área y más allá del campo de la educación. Taylor y Weiss (2006) afirmaron que la excelencia en la docencia debe ser reconocida al mismo nivel que la investigación, tanto por el profesorado como por los dirigentes de la institución universitaria.

Según Bolívar y Caballero (2008) la universidad ante la preocupación por resolver la incertidumbre generada por los procesos de globalización y la crisis de valores promueve la reflexión y modificación del término "docencia". Se tiende a la "excelencia visible", lo que permite entender cómo aprenden los estudiantes y cómo influye la docencia en ese aprendizaje. Se trata de una enseñanza orientada al estudiante, donde la investigación cumple dos funciones: el uso de la creatividad para elaborar y desarrollar materiales que puedan ser usados por otros docentes y la función de evaluación sistemática del proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas ideas coinciden con la afirmación de Shulman (2004) de que la excelencia en la enseñanza debe manifestar, al menos, tres características fundamentales: ser pública, susceptible de revisión crítica y evaluación, y accesible para su intercambio y uso por otros miembros de la propia comunidad académica.

La comunicación constituye el instrumento clave para controlar las interacciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje y la base para las relaciones sociales de todos los miembros que componen la comunidad universitaria. Según Katz y Kahn (1986) las relaciones sociales en las redes de comunicación estarían delimitadas por el control de la propia institución con el objetivo de aumentar la fiabilidad del proceso comunicativo. Desde la perspectiva de la interacción social en el proceso comunicativo es necesario que se den los siguientes factores: reciprocidad, significado del contenido y relaciones interpersonales.

Davis (1985) con motivo de desarrollar las relaciones interpersonales en el ámbito organizacional introduce la conceptualización de los procesos de escucha, una competencia vital para mejorar la calidad en los procesos de comunicación.

Fisher y Ury (1992) plantean que todo proceso de escucha puede verse distorsionado por diferentes problemas. Para resolverlos propusieron algunas soluciones: hable para ser entendido; hable sobre usted, no sobre ellos; y hable con un propósito. Cuando se escucha se activan dos tipos de mecanismos de relación: en primer lugar "estar de acuerdo con el otro" o "no estar de acuerdo con el otro" y en segundo lugar "ponerse en el lugar del otro" o "no ponerse en el lugar del otro". Si las cruzamos se obtienen cuatro posibilidades: simpatía, empatía, egopatía y antipatía.

La simpatía supone ponerse en el lugar del otro y estar de acuerdo. A pesar de considerarse ideal, es muy difícil de implementar por generar identificación entre ambas partes perdiendo el objetivo del propio proceso de comunicación. Sin embargo la empatía supone ponerse en el lugar del otro, a pesar de que no se esté de acuerdo, por lo que la empatía es una forma de escuchar activamente que permite comprender al interlocutor. Ni se juzga ni necesariamente se tiene que dar la razón y por eso mucho más recomendable y fácil de implantar.

Desarrollar la habilidad de saber escuchar es vital en la educación superior. El profesorado además de desarrollar habilidades pedagógicas que le permita transmitir sus conocimientos a los estudiantes, necesita escuchar para ser escuchado.

Según Codina (2004) desarrollar esta competencia comunicativa interpersonal es de vital importancia para llegar a los estudiantes y a la sociedad en general. Coincidiendo con la célebre frase de Winston Churchill: *"Se necesita coraje para pararse y hablar. Pero mucho más para sentarse y escuchar"*.

Según Codina (2004) la escucha: Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha; Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla; Reduce la tensión psicológica; Permite aprender de los conocimientos y percepciones del otro; Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha; Proyecta una imagen de respeto e inteligencia.

Cuando una persona nos cuenta algo, significa que tiene importancia para ella. El demostrarle que se le está escuchando con atención fomenta la interacción comunicativa y la relación interpersonal. Desarrollar esta competencia enriquece la figura del docente y por otra parte permite motivar a los estudiantes ya que pueden ser atendidas otras necesidades e inquietudes fuera del contexto universitario.

Según Robertson (1994) los que saben escuchar con atención, aprenden de forma indirecta. Todos somos expertos en algún área, pero quien sabe escuchar atentamente se beneficia del estilo de los demás y del contenido de sus mensajes.

Lo que sucede en la comunidad académica se repite en el mundo de los negocios. Los individuos que han alcanzado el máximo nivel en su profesión son típicamente los que saben escuchar mejor, según las investigaciones de Goleman (1999) sobre el coeficiente de inteligencia y el de inteligencia emocional. Las personas que saben escuchar poseen una gama de intereses mucho más amplia que los que no tienen esta habilidad, lo que les permite comprender mejor y poder ejercer una mayor influencia sobre otros.

Según Van-der Hofstadt (2003) otros aspectos positivos de saber escuchar son: la habilidad para emitir libre información, hacer autorrevelaciones, realizar escucha activa, empatizar, formular una crítica, solicitar cambios en el comportamiento o en la realización de tareas, expresar opiniones o desacuerdo, resumir, hacer preguntas, emitir mensajes personales y, por último, la habilidad para elogiar.

Goleman (1999) en sus investigaciones para formular su teoría sobre la inteligencia emocional, identificó la escucha entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia. La consideró como la primera de las aptitudes que determinan las relaciones, lo que posibilita comprender a los demás e incluye percibir sentimientos y perspectivas ajenas. Por eso aprender a escuchar de una forma correcta beneficia en todos los ámbitos y facetas de la vida.

Codina (2004) consideró que existe una serie de razones por las que la mayoría de las personas no escuchan con atención a los demás. Entre éstas destacó: el temor a ser influenciado más cuando se escucha que cuando se habla.

Otro factor que influye en la escucha es la tendencia a la escucha selectiva. Trigo (1993) afirma que se escuchan principalmente las opiniones que coinciden con las del receptor. Se evalúa mediante una interpretación selectiva, entendiendo los mensajes según convenga, adaptándolos a las concepciones previamente formadas.

En el contexto universitario algunas veces se da la impresión de que no se dispone de tiempo para escuchar. Se piensa en los problemas propios y no en cómo responder a la persona que nos habla. Se precipita una opinión en cuanto alguien termina de hablar, e incluso se interrumpe antes de que haya concluido.

Robertson (1994) planteó que existen interferencias internas que impiden escuchar, o entender lo que dice otra persona. Físicamente, se puede estar cansados o sentir incomodidad; el ambiente puede ser desagradable; la mente puede estar distraída por una discusión reciente o un problema sin resolver.

Según Covey (1998) tenemos tendencia a precipitarnos, a arreglar las cosas con un buen consejo. Pero a menudo no nos tomamos el tiempo necesario para diagnosticar, para empezar a comprender profunda y realmente el problema. Este principio es la clave de la comunicación interpersonal efectiva. La comunicación es muy importante en la vida, pasamos años aprendiendo a leer, escribir y hablar. Desarrollar una escucha totalmente atenta permite comprender mejor a otra persona, de esta forma se logra la empatía o escucha empática, entrando en el marco de referencia de la otra persona, viendo cómo ve la otra persona, comprendiendo su paradigma e identificando lo que siente.

Fisher y Ury (1992) y Covey (1998) aclararon que “empatía no es simpatía”, precisando que la simpatía es una forma de acuerdo, una forma de juicio, que a veces es la emoción y la respuesta más apropiada. Pero, “a menudo la gente se nutre de la simpatía, lo cual la hace dependiente”. La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente, incluye mucho más que registrar, reflejar e incluso comprender las palabras pronunciadas. Covey (1998) afirmó que en la escucha empática uno escucha con los oídos, pero también con los ojos y con el corazón. Se escucha para entender y comprender a través de las emociones.

Según Codina (2004) escuchar es una de las habilidades más difíciles de desarrollar porque requiere ponerse en el lugar de los demás dejando a un lado, aunque sea temporalmente, los paradigmas propios asumiendo que otros pueden ver, sentir y comprenderla realidad de manera diferente.

Con este artículo se adelantan datos y resultados obtenidos en una investigación de carácter exploratorio que se realizó sobre indicadores de excelencia docente en la Universidad de Trent (Canadá). El objetivo fue analizar la capacidad comunicativa como clave de excelencia visible en la docencia. Se ha tomado como constructo conceptual, dentro de la interacción comunicativa, los procesos de escucha de Ury y Fisher (1992) y Van-der Hofstad (2003), así como los datos obtenidos de la investigación de Hinojosa, Barrero, Romero y Crisol (2010) en la Universidad de Granada.

2. Método

Este estudio se realizó durante el curso académico 2010/2011 en la Universidad de Trent (Canadá) con el objetivo de analizar la influencia de los indicadores de excelencia docente sobre la dimensión de la capacidad comunicativa (variable dependiente).

2.1. Participantes

En este estudio participaron 158 docentes, 83 mujeres y 75 hombres, con edades comprendidas entre 30 y 65 años ($M= 50,69$, $SD=6,23$). Los participantes eran docentes de las categorías de Professor (39.7%), Associate Professor (22.1%), Assistant Professor (17%) y Lecturer o Instructor (21.2%), también pertenecían se las áreas del conocimiento de Ciencias Sociales (41.7%), Ciencias (28.3%), Humanidades (20%) y Ciencias de la Salud (10%). El cuestionario fue contestado por el 60.77% de la población de docentes de la Universidad de Trent que participaron de forma voluntaria.

2.2. Instrumentos de medida

Para evaluar la capacidad comunicativa relacionada con la excelencia docente se recogieron los datos a través del cuestionario para la selección de indicadores de la excelencia docente universitaria (Hinojosa, Barrero, Romero & Crisol, 2010). El cuestionario está compuesto por 10 dimensiones, formadas a su vez por 10 ítems (total 100 ítems) que caracterizan los perfiles e indicadores de excelencia docente (anexo). Las dimensiones son: Visión de la enseñanza universitaria, percepción de las necesidades formativas de los estudiantes, conocimiento del contexto,

planificación y organización de la asignatura, desarrollo de la enseñanza, capacidad comunicativa, apoyo individual para el aprendizaje, evaluación, innovación de la enseñanza y perfeccionamiento docente, y autoevaluación. En cuanto al formato de respuesta del cuestionario es de una escala tipo Likert de cuatro anclajes desde “nada relevante” (1) hasta “muy relevante” (4). También recoge datos generales, respecto a género, edad, área del conocimiento, categoría y dedicación docente, formación académica y antigüedad.

La consistencia interna del cuestionario fue medida a través de un análisis de fiabilidad en que se mostraba que los coeficientes del alfa de Cronbach eran aceptables (tabla 1). Sin embargo el coeficiente del alfa de Cronbach en la dimensión de la “Visión de la enseñanza universitaria” era de 0.64, lo que se debe al concepto dinámico que tiene el profesorado de la Universidad de Trent de esa dimensión (http://www.trentu.ca/planning/visionrenewal/overview_elements.php); durante el año académico 2009/10 se publicó en la web de la Universidad de Trent una serie de documentos con los que se puede comprender el concepto que tienen de la visión de la enseñanza universitaria: “la visión de la universidad es un tesoro que permite decidir lo que es importante, concentrar la energía y esfuerzo con el fin de controlar las fuerzas que dan forma y cambian la institución. La visión se basa en valores compartidos esenciales para el trabajo colaborativo y colegiado. La visión no es algo simple que sucede en un lugar, es el resultado de un análisis serio e intenso sobre quiénes somos, qué hacemos y por qué. La visión debe ser cuidadosamente examinada con regularidad, con una amplia participación y debatiendo los valores comunes. La visión debe ser renovada para satisfacer las cambiantes necesidades de la institución. La visión debe ser un compromiso con las pasiones de los que aman este lugar. Por lo que una visión no es lista específica de objetivos, es la manera de capturar los valores, los ideales y, lo más importante, lo que queremos ser en una organización” (www.trentu.ca/vision/pages2.php).

Tabla 1. Análisis de fiabilidad

Dimensiones	α de Cronbach
Visión-enseñanza	0.64
Percepción-necesidades	0.77
Conocimiento-contexto	0.74
Planificación-organización	0.77
Desarrollo-enseñanza	0.77
Capacidad-comunicativa	0.79
Apoyo-individual	0.91
Evaluación	0.76
Innovación	0.82
Autoevaluación	0.84

2.3. Procedimiento

Durante el curso académico 2010/2011 en la Universidad de Trent (Canadá) con el objetivo de analizar la influencia de los indicadores de excelencia docente sobre la dimensión de la capacidad comunicativa (variable dependiente) se envió a todo el profesorado de la Universidad de Trent electrónicamente el cuestionario, a través de un correo-e, con un enlace web que daba acceso a un servidor, SurveyMonkey, en el que se encontraba el cuestionario con todas las instrucciones específicas y necesarias para que su cumplimentación.

Posteriormente se procedió a analizar y generalizar los datos obtenidos del cuestionario para la selección de indicadores de la excelencia docente universitaria (Hinojosa, Barrero, Romero & Crisol, 2010) cumplimentado por el profesorado participante de la Universidad de Trent, a través de primer análisis de correlación de Pearson y segundo análisis de regresión jerárquica por pasos permitiendo extraer conclusiones significativas del material recogido.

3. Resultados

En primer lugar se aplicó un análisis de correlación de Pearson con la finalidad de explorar estadísticamente las relaciones entre las variables (Tabla 2). Los resultados indican que, en su mayoría, todas las dimensiones están correlacionadas significativamente entre sí ($R^2=0.64 / p < 0.01$). Sin embargo, la dimensión de apoyo individual no está correlacionada con las dimensiones de “visión de la enseñanza universitaria”, de “percepción de las necesidades formativas de los estudiantes”, y de “evaluación”. Asimismo, la dimensión de “apoyo individual para el aprendizaje, muestra una relación significativa con el resto de dimensiones, pero en este caso el p valor es menor que 0.05 (Conocimiento del contexto, $R^2=0.64 / p=.015$; Planificación y organización de la asignatura, $R^2=0.64 / p=0.018$; Desarrollo de la enseñanza, $R^2=0.64 / p=0.016$; Capacidad comunicativa, $R^2=0.64 / p=0.014$). En relación al objetivo de este estudio, los resultados indican que todas las dimensiones que conforman el cuestionario están significativamente correlacionadas con la capacidad comunicativa.

Tabla 2. Correlaciones de Pearson

Dimensiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Visión-enseñanza	1									
2. Percepción-necesidades	.571(**)	1								
3. Conocimiento-contexto	.607(**)	.667(**)	1							
4. Planificación-organización	.467(**)	.592(**)	.573(**)	1						
5. Desarrollo-enseñanza	.482(**)	.619(**)	.632(**)	.704(**)	1					
6. Capacidad-comunicativa	.414(**)	.685(**)	.653(**)	.669(**)	.763(**)	1				
7. Apoyo-individual	.132	.183	.229(*)	.224(*)	.227(*)	.233(*)	1			
8. Evaluación	.526(**)	.590(**)	.540(**)	.578(**)	.553(**)	.591(**)	.154	1		
9. Innovación	.558(**)	.510(**)	.544(**)	.575(**)	.652(**)	.616(**)	.248(**)	.449(**)	1	
10. Autoevaluación	.529(**)	.540(**)	.592(**)	.627(**)	.556(**)	.600(**)	.313(**)	.536(**)	.570(**)	1

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

En segundo lugar para comprobar qué variables independientes explican la capacidad comunicativa se procedió a realizar un análisis de regresión jerárquica, tomando como variable dependiente la capacidad comunicativa y como variables independientes el resto de las dimensiones consideradas (tabla 3). Los resultados indican que, cuando tomamos todas las variables en conjunto, la R^2 corregida es de 0.64 en relación a la varianza de la capacidad comunicativa. No obstante, se procedió a realizar un análisis de regresión por pasos. En el primer paso de la ecuación se consideró la dimensión de “desarrollo de la enseñanza” ($\beta=0.477$; $p=0.00$), en un segundo paso de la ecuación se consideró la dimensión de “percepción de necesidades formativas de los estudiantes” ($\beta=0.245$; $p=0.00$) y el tercer paso de la ecuación se consideró la dimensión de “conocimiento del contexto” ($\beta=0.203$; $p=0.00$). El resto de las variables quedaron excluidas de la ecuación por no alcanzar un nivel mínimo de significación.

Tabla 3. Regresión jerárquica

Modelos / R^2 corregida	VARIABLES	β estandarizados	T	P
M. 1/ $R^2=.554$	Desarrollo-enseñanza	.747	11.34	.000
M. 2/ $R^2=.621$	Desarrollo-enseñanza	.553	7.37	.000
	Percepción-necesidades	.329	4.48	.000
M. 3/ $R^2=.639$	Desarrollo-enseñanza	.477	5.98	.000
	Percepción-necesidades	.245	3.04	.003
	Conocimiento-contexto	.203	2.45	.016

4. Discusión

Los resultados demostraron la existencia de vinculación entre la dimensión de la “capacidad comunicativa” con las dimensiones de “desarrollo de la enseñanza”, “percepción de necesidades formativas de los estudiantes” y “conocimiento del contexto” a través del análisis de regresión jerárquica. Estos resultados apoyan el modelo conceptual de excelencia visible en la Educación Superior de Bolívar y Caballero (2008) junto al constructo de la forma de enfrentarse a un proceso de escucha de Fisher y Ury (1992) y Van-der Hofstadt (2003), así como los datos obtenidos de la investigación de Hinojosa, Barrero, Romero & Crisol (2010) en la Universidad de Granada. Por lo que el análisis de correlación de Pearson junto al análisis de regresión por pasos indican que los predictores de la capacidad comunicativa demuestran la necesidad que tiene el profesorado de practicar la escucha empática (Codina, 2004) sobre todo para reducir la tensión psicológica propia de cualquier interacción comunicativa (Goleman, 2006) con la meta de desarrollar la capacidad comunicativa la cual está significativamente relacionada con la excelencia visible de la docencia.

Para concluir, este estudio de carácter exploratorio demuestra la necesidad de promocionar la interacción comunicativa y las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes a fin de mejorar la excelencia visible en el Educación Superior (Bolívar y Caballero, 2008).

5. Referencias bibliográficas

Bolívar, A., Caballero, K. (2008). Cómo hacer visible la excelencia en la enseñanza universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación. (OEI)*. n° 46/8, pp. 1-10.

Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible Valioso. *Intangible Capital*. Vol. 0, n° 4, 1-26. (<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/23/29>)

Covey, S. (1998). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: Paidós.

Davis, K. (1985). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.

Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (1996). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

Glassick, C., Taylor, M., Maeroff, G. (2003). *La valoración del trabajo académico*. México D.F.: ANUIES.

Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Vergara.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas*. México D.F.: Planeta.

Healey, M. (2000). Developing the Scholarship of Teaching in Higher Education: A discipline-based approach. *Higher Education Research & Development*, Vol. 19, n° 2, pp. 169-189.

Hinojosa Pareja, E.F., Barrero Fernández, B., Romero López, M. A., Crisol Moya, E. (2010). La mejora de la docencia universitaria a través de la transferencia de buenas prácticas. *CiDd: II Congrès Internacional de didàctiques*. pp. 1-10. (<http://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/2843>).

Katz, NL., Kahn, RL. (1986). *The Social Psychology of Organizations*. Nueva York: Wiley.

Lassonde, C., Galman, S., Kosnik, C. (2009). *Self-Study Research Methodologies for Teacher Educators*. Sense Publishers: Rotterdam.

Robertson, A.; Saber Escuchar. Guía para tener éxito en los negocios. Editorial IRWIN, Madrid, 1994.

Shulman, L. S. (2004). *Teaching as community property: Essays on higher education*. Ed. Pat Hutchings. San Francisco: Jossey-Bass.

Shulman, L. S. (2004). *The wisdom of practice: Essays on teaching, learning, and learning to teach*. Ed., Suzanne M. Wilson. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Taylor, O. L., y Weiss, K. (2006). "SoTL and Transformation at HBCUs and other MSIs", en: *National Scholarship of Teaching and Learning Conference for Minority-Serving Institutions: Teaching and Learning for Empowerment*. (http://www.cau.edu/acad_prog/cetl/conference/TaylorWeiss.pdf)

Trigo, J.M. (1993). Hablar y escuchar con sentido crítico. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, N° 18, pp. 129-140.

Van-der Hofstadt, C.J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación*. Madrid: Díaz Santos.

ANEXO

(Cuestionario de selección de indicadores de excelencia docente universitaria)

QUESTIONNAIRE FOR SELECTION OF INDICATORS FOR THE EVALUATION OF UNIVERSITY TEACHING EXCELLENCE				
GENERAL DATA				
GENDER: F M DATE OF BIRTH: 19 __ __				
YEARS OF EXPERIENCE IN HIGHER EDUCATION TEACHING: 1-3 4-6 7-18 19-30 31-40				
Areas of teaching: Sciences Social Sciences Humanities Other (please specify) _____				
Academic rank: Professor Associate Professor Assistant Professor Lecturer or Instructor Teaching Assistant				
Dedication: Full time Part time / Academic title: Doctor Master				
INSTRUCTIONS				
On the next few pages you will find a series of indicators of excellence in university teaching. We ask that you indicate the degree of relevance, for you as a university professor, of each one using the following scale: Irrelevant = 1 / Not so relevant = 2 / Relevant = 3 / Very relevant = 4 Thank you very much for your collaboration.				
A. VISION OF HIGHER EDUCATION TEACHING	1	2	3	4
A.1: Give more importance to teaching than to researching				
A.2: Highly value the profession of Higher Education Professor				
A.3: Give great importance to own research in the curriculum				
A.4: Promote the implication of the students in the learning process				
A.5: Be greatly satisfied with students' success on exams				
A.6: Highly appreciate your students' evaluation and recognition of your teaching				
A.7: Harmoniously combine other duties with dedication to clases				
A.8: Link teaching to the professional world				
A.9: Have an expert's knowledge of content (research, practice, career opportunity, etc.)				
A.10: Consider the planning as well as the act of teaching essential				
B. PERCEPTION OF THE STUDENTS' EDUCATIONAL NEEDS	1	2	3	4
B.1: Be interested in knowing the academic expectations of the students				
B.2: Know the students expectations in relation to their professional career				
B.3: Promote the students involvement in their own learning process				
B.4: Know the students learning styles in order to promote or improve them				
B.5: Know and value the personal characteristics of each student				
B.6: Become aware of students values and interests				
B.7: Know and take into account students' attitudes towards the subject				
B.8: Detect students' mistakes and successes in the learning process				
B.9: Be concerned about motivating and maintaining students' interest in the subject				
B.10: Explore the possibility of students benefiting from aids, resources, specialists and contacts with institutions and services				
C. KNOWLEDGE OF THE CONTEXT	1	2	3	4
C.1: Know your field and work context (university, faculty, department, research group)				
C.2: Take advantage of the knowledge acquired through management and research activities to improve teaching				
C.3: Coordinate own work with other professors who teach the same or a related course				
C.4: Be concerned with offering quality teaching though the university may not recognise it				
C.5: Overcome difficulties affecting professional development (bureaucracy, departmental relationships, lack of support...)				
C.6: Be flexible with respect to changes of courses to be taught				
C.7: Place students' education before any other department or personal interests				
C.8: Be concerned about human relationships and creating a good work environment in class				
C.9: Combine teaching duties with research				
C.10: Establish connections between the professional and the university worlds				

D. PLANNING AND ORGANIZATION OF THE SUBJECT	1	2	3	4
D.1: Update the curriculum of the course (s) yearly				
D.2: Plan practical activities to develop students creativity and values				
D.3: Select bibliographical references that are easily accessible to the students				
D.4: Formulate objectives, select useful content and plan motivating activities				
D.5: Adapt the methodology to the size and characteristics of the groups of students				
D.6: Plan course(s) and make decisions about its development with colleagues				
D.7: Select content and activities taking into account the cognitive complexity				
D.8: Prepare and use motivating teaching aids renewing them frequently				
D.9: Prepare practical activities so the students can "learn by doing"				
D.10: Plan courses linking theoretical and practical content				
E. DEVELOPMENT OF TEACHING	1	2	3	4
E.1: Promote critical judgment, reflection, dialogue and debate				
E.2: Question the usefulness of methodologies, find alternatives with colleagues, students or alone				
E.3: Adapt the time, materials and methodology to the level of impact and difficulty of the content				
E.4: Promote in the students the development of alternative instrumental skills (lab, library, internet, etc.)				
E.5: Offer chronological information using summaries, graphics, outlines, diagrams, illustrations, etc.)				
E.6: Establish relations of cordiality, proximity, and sense of humour without forgetting the seriousness, demand, and responsibility of the teaching function				
E.7: Get involved and transmit passion and interest for the profession to the students, promoting commitment with the subject				
E.8: Stimulate the students to explore, inquire, build meanings, tell stories, link ideas, use information sources, find alternatives and solve problems				
E.9: Link the new information with the contents already taught, making references to topic subjects or fields of study				
E.10: Use materials and different didactic resources as well as the new information and communication technologies (Internet, video conferences, e-mail, etc.)				
F. COMMUNICATIVE CAPACITY	1	2	3	4
F.1: Create an atmosphere of warmth and fluent communication so the students enjoy the class				
F.2: Promote discussions of projects, field activities and laboratorios				
F.3: Establish adequate communication channels to give the students continuous feedback about the learning process				
F.4: Help the students to get in contact with other professors and specialists to facilitate the learning process				
F.5: Discuss with the students the successes and problems faced while putting into practice their innovations				
F.6: Be concerned finding new information about the different topics using technological aids				
F.7: Promote inquiry and contributions by the students taking their ideas, answers and visions into consideration				
F.8: Encourage students to consider many different viewpoints about controversial ideas				
F.9: Make sure to have been understood by the students				
F.10: Use in your teaching different languages (verbal, written, iconic, sign language...)				
G. INDIVIDUAL SUPPORT FOR LEARNING	1	2	3	4
G.1. Consider tutorials as an excellent resource to complete your work in class				
G.2: Encourage student attendance in tutorials				
G.3: Use tutorials to do a follow up of the students' work				
G.4: Use tutorials to monitor students progress				
G.5. Use tutorials to attend to special situations				
G.6. Carefully fulfil the tutorial timetable				
G.7: Offer special attention to students with learning disabilities				
G.8: Make sure students having difficulties with their projects find help in the tutorials				
G.9: Use group interviews to check group work				
G.10: Use tutorials to give the students academic or professional perspectives				

H. EVALUATION	1	2	3	4
H.1: Value attendance to class and to other events and activities that take place outside the classroom				
H.2 Evaluate according to previously set criteria				
H.3: Negotiate evaluation criteria with students				
H.4: Be more concerned about the sense of the evaluating than about the instruments used				
H.5: Consider evaluation as an instrument of inquiry				
H.6: Assume evaluation requires subjective judgment based on evidence taken from each student				
H.7: Inform the students of the most common difficulties found in the evaluations				
H.8: Think about the weaknesses found in the students and explore strategies to counteract them				
H.9: Solve the moral conflict faced by the students who are between a failing and a passing grade				
H.10: Offer alternatives to the students with negative results				
I. EDUCATIONAL INNOVATION AND TEACHING IMPROVEMENT	1	2	3	4
I.1: Be concerned about self-improvement in teaching				
I.2: Be interested in continuous improvement				
I.3: Be conscious of the necessity of updating knowledge				
I.4: Keep updated in the didactic aspects of the subject				
I.5: Be concerned about improving the quality of teaching				
I.6: Collaborate with colleagues in the updating and improvement of the course(s)				
I.7: Participate in conferences, scientific events and meetings				
I.8: Aspire to continue progressing in the professional scale				
I.9: Participate in research projects				
I.10: Present contributions, and proposals to periodicals				
J. PROFESSIONAL SELF-EVALUATION	1	2	3	4
J.1: Establish a self evaluation system and reflect the results in the teaching plan				
J.2: Know yourself as a professor, being conscious of weaknesses and strengths				
J.3: Have high self-esteem				
J.4: Use self-analysis to test knowledge and skills in different teaching situations				
J.5: Make sure the materials used for teaching motive the students making the course attractive				
J.6: Use different instruments (questionnaires, self reports, recordings, diaries, etc.) to evaluate self				
J.7: Analyse relationship with colleagues in department, research group, faculty and university				
J.8: Check the level of connection between classes and the professional world				
J.9: Use different strategies (observation, diaries, etc.) to check own daily practice				
J.10: Analyse class atmosphere and levels of cordiality, respect and warmth in relationship with students				