

Una vez, el filósofo chino Confucio dijo: "La verdadera sabiduría está en reconocer la propia ignorancia". Es decir, cuanto más sabemos, más descubrimos que necesitamos aprender. La idea de Confucio fue explorada aún más por los psicólogos modernos David Dunning y Justin Kruger. Según las observaciones realizadas por ellos, las personas que tienen un mal desempeño *sobrestiman* su capacidad para realizar una habilidad en particular; los que tienen una habilidad real *subestiman* la dificultad requerida por otros para completar la tarea. En los dos extremos de la escala, tenemos puntos ciegos. Las personas incompetentes no siempre reconocen su carencia de habilidades y las personas competentes no reconocen la dificultad que tienen otros para hacer las cosas que a ellos les resultan fáciles (Kruger & Dunning, 1999).

¿Cómo creamos las condiciones para que los incompetentes puedan reconocer que les hace falta mejorar y avanzar hacia la competencia? Asimismo, ¿cómo alentamos a los que son muy habilidosos a reconocer su propia competencia y la dificultad que tienen otros para aprender? Las "etapas de aprendizaje" nos ayudan a comprender el espacio que hay entre los dos extremos de la escala.

Las cuatro etapas de aprendizaje

El modelo de las cuatro etapas de aprendizaje indica que los alumnos:

1. Empiezan sin ser conscientes de lo poco que saben.
2. Se dan cuenta de su incompetencia.
3. Adquieren una habilidad de manera consciente y comienzan a practicarla.
4. Incorporan la habilidad como parte "natural" de la forma en la que hacen las cosas.

(Gordon Training International, 2001)

Intente identificar cada una de las etapas de aprendizaje en la siguiente historia. En la próxima página, se describen las etapas más en profundidad.

Sana siempre se enjuagaba las manos con agua después de usar el inodoro. Cuando las personas le preguntaban si practicaba el lavado de manos eficaz, ella decía que sí. No fue sino hasta que asistió al taller de concientización sobre WASH que descubrió que no estaba practicando el lavado de manos de manera adecuada. Sana se dio cuenta de que debería lavarse las manos con agua y jabón, no solo con agua. También descubrió que se debería lavar las manos después de cambiar el pañal de su bebé y antes de manipular alimentos. Sana tenía miedo de olvidarse de lavarse las manos en esos momentos críticos.

En el taller, le dieron un afiche para que recordara cuándo lavarse las manos. Lo miró muchas veces al día como recordatorio. Con el tiempo, se dio cuenta de que ya no necesitaba el afiche. Se lavaba las manos automáticamente con jabón en los momentos críticos.

Etapa 1: incompetencia inconsciente

En esta etapa, "no sabemos que no sabemos". No tenemos conciencia de una habilidad o la falta de ella. Es posible que sobrestimemos nuestra habilidad o no reconozcamos el valor de aprender algo nuevo.

Sana estaba en la etapa de incompetencia inconsciente cuando se lavaba las manos solo después de ir al baño y no usaba jabón. Inconscientemente, era incompetente porque no se había dado cuenta de que había un problema con la forma en la que se lavaba las manos.

Etapa 2: incompetencia consciente

En esta etapa, reconocemos lo que no sabemos. Comprendemos el valor de aprender algo nuevo y de mejorar, pero puede suceder que nos atemorice una tarea que parece difícil o imposible de realizar.

Sana estaba en la etapa de incompetencia consciente cuando estaba en el taller de concientización sobre WASH. Descubrió que, además de lavarse las manos después de ir al baño, necesitaba lavarse las manos después de cambiar pañales y antes de manipular alimentos. También aprendió que necesitaba usar jabón. Estaba preocupada porque temía no recordar lavarse las manos en los momentos en que fuera necesario.

Etapa 3: habilidad consciente

En esta etapa, somos suficientemente competentes para hacer algo razonablemente bien. Somos capaces de completar una actividad o de poner en práctica una habilidad que antes no teníamos, pero seguimos trabajando en ello. Necesitamos concentrarnos en la actividad para hacerla y a veces nos resulta difícil enfocarnos en varias cosas a la vez.

Sana ingresó a la etapa de habilidad consciente cuando comenzó a practicar el lavado de manos con la ayuda del afiche. Tenía que pensar detenidamente cuándo lavarse las manos y necesitaba tener el afiche como referencia.

Etapa 4: habilidad inconsciente

En esta etapa, somos tan habilidosos que la tarea se transforma en una "acción instintiva". No necesitamos pensar en lo que hacemos para hacerlo. Podemos completar una actividad y al mismo tiempo tener otra cosa en mente, y la habilidad que tenemos nos parece fácil y natural.

Sana llegó a la etapa de habilidad inconsciente cuando ya no necesitó pensar en qué momento lavarse las manos: automáticamente se lavaba las manos con jabón en los momentos críticos sin recurrir al afiche.



Al examinar esas cuatro etapas, vemos que la primera y la última son las que tienen puntos ciegos o son las etapas en las que desconocemos nuestra propia habilidad. Como capacitadores, es probable que nos encontremos en la cuarta etapa más que en alguna de las otras. Debemos tener cuidado, dado que es la etapa en la que podemos caer en la complacencia. Necesitamos mantenernos conscientes de nuestras habilidades y comprender lo que hacemos y cómo lo hacemos para poder enseñar eficazmente.

Apoyar a los participantes en todas las etapas

Comprender las etapas de aprendizaje nos recuerda que el aprendizaje es un proceso continuo y, a veces, difícil. Los capacitadores deberían ser conscientes de las etapas de aprendizaje para poder apoyar a los participantes de forma adecuada en cada etapa. Asimismo, es útil contarles a los participantes sobre esas etapas para que puedan comprender los sentimientos que podrían tener al aprender algo nuevo. Esa comprensión también les quita parte de la presión que podrían sentir para lograr la perfección en los primeros intentos (Russell, 1996).

En la siguiente tabla, se identifican los sentimientos que tienden a experimentar los participantes en cada etapa y se detalla cómo ayudarlos.

¿Cómo se sienten los participantes?	¿Qué pueden hacer los capacitadores para ayudarlos?
<p>Etapa 1: incompetencia inconsciente Los participantes pueden sentirse demasiado confiados y no tener interés por aprender más sobre el tema. Pueden no ser conscientes de lo que no saben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayude a los participantes a descubrir lo que desconocen y cuánto les queda por aprender. • Explíqueles por qué deberían adquirir conocimientos, habilidades y actitudes nuevos. • Reconozca el progreso de los participantes y bríndeles retroalimentación positiva.
<p>Etapa 2: incompetencia consciente Los participantes pueden sentirse abrumados e inseguros respecto de por dónde empezar o cómo avanzar. Comprenden que necesitan aprender, pero no tienen las habilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explíqueles a los participantes que cometer errores es una parte importante del proceso. • Cree un entorno de aprendizaje seguro. • Reconozca la frustración y asegúreles a los participantes que la situación mejorará. • Bríndeles oportunidades para practicar las habilidades y los conocimientos nuevos. • Plantee actividades que tengan un nivel adecuado para que los participantes tengan éxito y desarrollen la confianza. • Organice tareas grupales para que los compañeros se apoyen y alienten entre sí.
<p>Etapa 3: habilidad consciente Los participantes comienzan a sentir más confianza. Aún necesitan concentrarse al poner en práctica una habilidad y las distracciones pueden incrementar la ansiedad o la frustración. Están satisfechos con el progreso y el nivel de logros alcanzados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bríndeles muchas oportunidades para practicar. • Impulse a los participantes a que continúen desarrollando sus habilidades, dado que en esta etapa pueden detenerse y hay un riesgo de que retrocedan. • Aumente la complejidad de las actividades para asegurarse de desafiar a los alumnos para que sigan avanzando.
<p>Etapa 4: habilidad inconsciente Los participantes sienten confianza sobre las habilidades que tienen. Son capaces</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recuérdeles a los participantes que necesitan evitar volverse complacientes sobre sus habilidades, dado que eso puede ocasionar que retrocedan a la primera etapa. • Reconozca la competencia de los participantes y el valor de los

<p>de poner en práctica las habilidades sin esfuerzo y sin concentrarse detenidamente. Pueden ser impacientes con otras personas que no pueden hacer las mismas tareas con la misma facilidad.</p>	<p>comentarios que realizan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bríndeles oportunidades de asistir o enseñar a otros.
--	--

(Adaptado a partir de Mind Tools 2014)

Cuando educamos a las personas sobre WASH, les pedimos que cambien hábitos, que aprendan habilidades nuevas y que incorporen conocimientos nuevos. Es importante que los apoyemos en todas las etapas de este proceso de aprendizaje. Al ser conscientes de las etapas de aprendizaje y de lo que hace falta para apoyar a los participantes en las distintas etapas, podemos aumentar la confianza y la motivación que tienen para aprender. Al no dejar de ser conscientes de lo que se necesita para que poner en práctica ciertas habilidades específicas, también podemos mejorar la capacitación que brindamos.

Bibliografía

- Gordon Training International. (2001). Learning a New Skill is Easier Said than Done. Consultado en 2014 en Gordon Training International:
<http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/>
- Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1121-1134. Consultado en:
http://psych.colorado.edu/~vanboven/teaching/p7536_heurbias/p7536_readings/kruger_dunning.pdf
- Mind Tools. (2014). Consultado en: http://www.mindtools.com/pages/article/newISS_96.htm
- Russell, A. L. (1996). Six Stages for Learning to Use Technology. Queensland University of Technology. Consultado en:
<http://www.russellsynergies.com.au/pdf/RussellSixStages96.pdf>

Recursos adicionales

- Ehrlinger, J., Johnson, K., Banner, M., Dunning, D., & Kruger, J. (2008). Why the Unskilled Are Unaware: Further Explorations of (Absent) Self-Insight Among the Incompetent. *Organizational Behavior and Human Processes*, 98-121. Consultado en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2702783/>
- Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1121-1134. Consultado en:

http://psych.colorado.edu/~vanboven/teaching/p7536_heurbias/p7536_readings/kruger_dunning.pdf

CAWST (Centro de Tecnologías Asequibles de Agua y Saneamiento)
Calgary, Alberta, Canadá
Sitio web: www.cawst.org / Correo electrónico: resources@cawst.org
Bienestar a través del agua... Mejorando la vida de las personas a nivel mundial
Última actualización: marzo de 2015.

El contenido de este documento es abierto y gratuito. Usted es libre de:



- **Compartir:** copiar, distribuir y difundir este documento.
- **Editar:** adaptar este documento.



Bajo las siguientes condiciones:

- **Atribución.** Deberá atribuírsele a CAWST el crédito de ser la fuente original del documento. Por favor, incluya nuestro sitio web: www.cawst.org.

CAWST y sus directores, empleados, contratistas y voluntarios no asumen ninguna responsabilidad ni dan ninguna garantía respecto de los resultados que puedan obtenerse a partir del uso de la información proporcionada.