ANA MARÍA LORENZO GARCÍA
Universidad Pedagógica "Frank País García"
Santiago de Cuba, Cuba
amaria@ispscu.rimed.cu

En torno a la habilidad de escuchar en el proceso docente-educativo

Desde los orígenes de la humanidad surgió la comunicación como proceso de intercambio de mensajes entre los hombres mediante el cual se transmite, a través del lenguaje, pensamientos, sentimientos, experiencias y se realiza todo el sistema de relaciones humanas. Este proceso constituye un importantísimo factor para el desarrollo de la personalidad del individuo y de la sociedad.

"La comunicación humana es una transacción de significados que se realiza por medio de textos"[1] orales y escritos, de ahí que para comunicarse de manera efectiva sea indispensable la adecuada codificación o producción de la información y la descodificación o comprensión de esta; de tal forma, creando e interpretando textos se logra la interrelación social que constituye la comunicación.

La comprensión de significados o descodificación se realiza a través de dos vías: la auditiva y la visual. "Cuando se emplea la vía auditiva, el emisor es un hablante que transmite su mensaje mediante la lengua oral y el receptor es un oyente o escucha; cuando se emplea la vía visual, el emisor es un escritor que construye su mensaje mediante la utilización de la lengua escrita y el receptor es un lector." [2]

Escuchar, hablar, leer y escribir son habilidades comunicativas fundamentales para poseer competencia comunicativa y ser comunicadores eficientes; de ahí que su desarrollo constituya una tarea de primer orden en el proceso docente-educativo, que es también un proceso comunicativo. Antes de iniciar la etapa escolar los niños aprenden a hablar su lengua materna por imitación, precisamente porque escuchan a sus padres y a otras personas de su entorno. Posteriormente, en la institución escolar se enfatiza en el desarrollo de las habilidades de hablar, leer y escribir; sin embargo, no se le confiere especial importancia a la habilidad de escuchar, a pesar de que el alumno ha de permanecer una parte considerable del tiempo de la clase escuchando y puede adquirir múltiples conocimientos a través de la escucha.

Es propósito de este trabajo exponer algunas consideraciones en torno a la habilidad de escuchar y a la importancia de su desarrollo en los sujetos del proceso docente-educativo.

La actividad comunicativa está regida por el lenguaje oral que comprende la producción de la información, efectuada al hablar y la recepción de esta, al escuchar. En el diálogo, el acto de hablar de uno de los participantes presupone el acto de escuchar del otro.

¿Qué se entiende por escuchar? ¿Es lo mismo oír que escuchar? Es muy importante diferenciar estos términos. Según el Gran Diccionario de la Lengua Española Larousse (electrónico) se define:

"**Oír** (del latín *audire*): percibir una persona o un animal los sonidos"[3]

"**Escuchar** (del latín *auscultare*): prestar atención a lo que se oye"[4]

Como se aprecia, **escuchar** es mucho más que **oír**:

> El **oír** se refiere a la recepción física de las ondas sonoras a través del oído. **Escuchar**, en cambio, incluye además de oír, la capacidad de recibir y responder al estímulo físico y de utilizar la información captada a través del canal auditivo. En tal sentido la **escucha** podría definirse como el proceso por el cual el lenguaje hablado se convierte en significado en la mente del receptor.[5]

De las habilidades comunicativas la que más se practica, según estudios realizados, es escuchar, pues se permanece mayor tiempo en silencio escuchando que leyendo, hablando o escribiendo. Sin embargo, en la escuela no se ejercita la escucha suficientemente. El docente debe tener siempre en cuenta que el desarrollo de la habilidad de escuchar, es decir, saber escuchar, es un indicador indispensable en el comportamiento de un buen comunicador.

La Dra. Victoria Ojalvo indica que una buena escucha o escucha atenta requiere de:

> La capacidad de sentir, de percibir sensorialmente lo que transmite otra persona.
>
> La capacidad de interpretar, de comprender el mensaje captado; este aspecto exige tomar conciencia de las posibilidades de tergiversación de los mensajes, tratar de diferenciar los hechos de las suposiciones y las opiniones.

---

[1] Marina Parra: "La lingüística textual y su aplicación en la enseñanza del español en el nivel universitario", p. 5.
[2] Angelina Roméu: "Aplicación del enfoque comunicativo en la escuela media", en Taller de la palabra, p. 16.
[3] Gran Diccionario de la Lengua Española Larousse (electrónico).
[4] Ibid.
[5] MINED: TV Educativa. No. 1, p. 15.

La capacidad de evaluar, de decidir la importancia y validez en determinado contexto de lo escuchado.

La capacidad de responder al mensaje del interlocutor.[6]

Siempre que se efectúe la comunicación en forma oral, y especialmente en el proceso docente-educativo, han de cumplirse estas 4 acciones, pues si en los estudiantes no se realiza alguna de ellas se altera el proceso comunicativo, lo cual ocurre en ocasiones porque no se ha atendido efectivamente la información, o no se ha interpretado adecuadamente el mensaje transmitido, o no se ha evaluado con profundidad su contenido. Entonces no se produce la respuesta adecuada y se obstaculiza la comunicación. De ahí la importancia de enseñar a los sujetos del proceso docente-educativo a escuchar de manera efectiva.

También es fundamental que los docentes conozcan las diferentes formas de escuchar.[7] Estas son:

- La escucha atencional: cuando el oyente atiende para obtener información y poder participar activamente. Se utiliza con mucha frecuencia en el aula para escuchar órdenes, instrucciones, mensajes.
- La escucha analítica: cuando el oyente analiza el mensaje para responder o resolver alguna cuestión, si llega a emitir un juicio entonces es un "escuchar crítico". Esta forma puede manifestarse al escuchar para responder preguntas, para dar la opinión, resumir ideas.
- La escucha apreciativa: cuando se escucha para disfrutar y deleitarse como goce espiritual o estético. Se utiliza al oír la música, una canción o una obra literaria: poemas, fábulas, cuentos.
- La escucha marginal: cuando no constituye una actividad principal, sino que se escuchan los sonidos que están en otro plano como los sonidos del ambiente, la música de fondo, se escucha sin proponérselo.

Como puede apreciarse estos cuatro tipos de escucha pueden estar presentes en diferentes momentos del proceso docente.

El desarrollo de la habilidad de escuchar es fundamental en las clases para garantizar el éxito de este proceso. La comprensión auditiva y el lenguaje oral están estrechamente relacionados; para lograr un adecuado desarrollo de la expresión oral debe de favorecerse el desarrollo de la habilidad de escuchar.

Saber escuchar[8] es una forma de retroalimentación o comunicación de retorno muy importante para el entendimiento mutuo en el proceso de comunicación.

Cuando se escucha se aprecia si se entendió lo dicho, cómo fueron interpretados los criterios expresados, lo que permite al emisor modificar la comunicación original, si se requiere. Por eso es necesario dejar que los demás hablen.

Saber escuchar significa dirigir la atención hacia las palabras del otro, tratando de lograr una percepción exacta de la palabra hablada, y extraer lo esencial del mensaje oído, y no hacer juicios anticipados sin haber comprendido cabalmente la información brindada por el interlocutor.

Saber escuchar no es un acto pasivo sino activo. Los que saben escuchar se muestran pacientes en la actividad comunicativa. Ser buen oyente no es tan fácil, pues en la comunicación frontal intervienen también los recursos no verbales que matizan la información y a veces son determinantes en la comunicación mutua.

En ocasiones existen defectos por parte del oyente que impiden la escucha activa, lo que se pone de manifiesto cuando este:

- No presta la debida atención a lo que le están diciendo.
- Está pensando en su respuesta. En lugar de escuchar atentamente, la va preparando, mientras el interlocutor está aún hablando.
- Tiende a fijarse en detalles en lugar de tomar las informaciones principales.
- No hace más que prolongar el pensamiento del hablante. Repite más de lo que el interlocutor ha dicho.
- Intenta encajar en sus esquemas mentales lo que él menos domina. [9]

El docente debe contribuir a que sus alumnos eliminen esos defectos y practiquen la escucha activa. Para lograrlo es esencial que el maestro o profesor los enseñe a escuchar, partiendo del ejemplo personal como modelo de comunicador eficiente que posee un dominio pleno de su lengua y las habilidades comunicativas; que proponga actividades que favorezcan el aprendizaje adecuado para desarrollar la habilidad de escuchar y que

[6] Victoria Ojalvo: "¿Cómo hacer más efectiva la comunicación?, en Comunicación educativa, p. 141.
[7] María Georgina Arias: "Hablemos sobre la comunicación oral". Cartas al maestro, p. 3.
[8] María Isabel Álvarez: "Comunicación y lenguaje verbal", en Comunicación educativa, p. 30-31.
[9] Alexis Codina: "Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo", en Espacio, p. 46.

esta se convierta en hábito. Es imprescindible la motivación constante durante toda la clase para lograr una plena atención; que se propicie el dialogo profesor-alumno y entre los propios estudiantes, favoreciendo la participación de todos; debe habituarlos a mantenerse en silencio cuando otros hablan, a no interrumpir, a solicitar la palabra y esperar su turno para expresarse, a mostrar atención e interés hacia lo que dicen los demás.

¿En qué consiste la escucha activa? "La escucha activa es el intento que hace el que escucha de reformular con sus propias palabras el contenido o el sentimiento del que habla. Este proceso implica que el que escucha está tratando de comprender cómo él se sentiría en el lugar del otro, que la otra persona es importante para él y que merece su atención y tiempo."[10]

La escucha activa o eficiente requiere captar la idea central; hacer preguntas para cerciorarse de haber entendido lo que ha querido decir el interlocutor y replantear lo que se cree que ha escuchado para que el que habla pueda aclarar si fuera necesario. Implica mucho más que asentir con la cabeza y decir "ajá" de cuando en cuando; es preciso que se entiendan las palabras y los sentimientos de las personas y que no se enjuicie lo que dice, demostrando respeto y empatía.

En la comunicación oral también es necesario tener presente que tan importante como lo que se dice es cómo se dice y tomar en cuenta la comunicación no verbal. Según investigaciones[11] realizadas de lo que se comunica en forma oral solo el 7% del mensaje es verbal, el 38% proviene de la entonación, volumen y claridad de la voz y el 55% está dado a través del lenguaje corporal: el contacto visual, la expresión facial, los movimientos del cuerpo, la postura, los gestos, la apariencia en general. Esta comunicación no verbal o extraverbal transmite significados sin palabras y por lo general, sirve de complemento al lenguaje verbal, pero puede servir como información en sí misma, y en ocasiones, contradice lo que se expresa oralmente. El educador ha de ser cuidadoso de su expresión no verbal que debe ser coherente con su discurso verbal; mirar de frente a sus alumnos cuando se dirige a ellos; hablarles en un tono de voz adecuado, ni muy alto ni muy bajo; cuidar la entonación los gestos y la mímica facial; observar sus rostros para apreciar si comprenden lo que les comunica; escucharlos atentamente; tratar de percibir sus sentimientos, inquietudes aunque no los expresen abiertamente; apreciar sus gestos, sus posturas si denotan insatisfacción, cansancio, aburrimiento o si está despertando en ellos interés, agrado y puede continuar la comunicación.

La escucha atenta tiene ventajas en las que se debe enfatizar:

- Escuchar reduce la tensión. Dar a la otra persona la oportunidad de expresar su opinión o sus preocupaciones, puede ayudar a despejar la tensión y hostilidad del ambiente.
- Escuchando se aprende. Se puede aprender acerca del tema que se trata o de la persona con quien se habla.
- Escuchando se hacen amigos. La persona que habla se sentirá a gusto con la persona que lo deja hablar y lo escucha atentamente.
- Escuchando se estimula al que habla. Escuchar activa y atentamente y con interés, anima a quien habla a presentar mejor sus ideas.
- Escuchar ayuda a tomar mejores decisiones. Escuchando uno puede aprovechar la experiencia de otras personas que trabajan en el mismo campo, adquiriendo así mayor información y un mejor criterio.
- Escuchando se aprende a trabajar mejor. Pregunte a los que trabajan con usted cómo mejorar el desempeño de su contenido y escúcheles.[12]

Lo anteriormente expuesto afianza la necesidad de desarrollar la habilidad de escuchar en los estudiantes, a través del proceso docente-educativo, tanto para lograr en ellos la competencia comunicativa como para la aprehensión de los conocimientos.

En la educación superior, en la clase de lengua materna es recomendable que el docente planifique actividades variadas para que los alumnos aprendan a escuchar, entre ellas algunas de las que suelen utilizarse para el desarrollo de la expresión oral como la conversación, el debate, el seminario, la mesa redonda y el panel, así como ejercicios de comprensión, a través de la escucha, de textos literarios grabados o leídos oralmente. También pueden aprovecharse las infinitas posibilidades que ofrecen los materiales audiovisuales de televisión y video, para ejercitar la escucha.

El proceso docente-educativo es un proceso comunicativo en que se involucran docentes y estudiantes y constituye un escenario idóneo para el desarrollo de la escucha y de las demás habilidades comunicativas, de forma tal que en esa interacción se logre plenamente la competencia comunicativa de los educandos.

[10] Cheryl Picard y Flaurie Storie: Aprender en el aula a interactuar en la sociedad, p. 31.
[11] Ibid., p. 25.
[12] Cecilia Verdecia: "¿Escuchar es simplemente oír o supone algo más?", en Revista Con luz propia no. 6, p. 63.

Bibliografía

1. Álvarez María Isabel: “Comunicación y lenguaje verbal”, en Comunicación educativa. La Habana, Editorial Pueblo y Educación, 2002.
2. Arias, María Georgina: “Hablemos sobre la comunicación oral”, en Cartas al maestro. Folleto 3.
3. Codina, Alexis: “Comunicaciones interpersonales en el trabajo directivo”, en Espacio, Revista de la Asociación Cubana de Publicitarios y Propagandistas, no. 6. La Habana, septiembre-diciembre, 2001.
4. Gran Diccionario de la Lengua Española Larousse. Madrid, Edición Larousse, Planeta S. A., 1996.
5. MINED: TV Educativa (tabloide). La Habana, septiembre-noviembre, 2002.
6. Ojalvo, Victoria: “¿Cómo hacer más efectiva la comunicación?”, en Comunicación educativa. CEPES, Universidad de La Habana, La Habana, 1999.
7. Parra, Marina: “La lingüística textual y su aplicación a la enseñanza del español en el nivel universitario”. Material impreso. Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Humanas, Bogotá, 1989.
8. Picard, Cheryl y Flaurie Storie: Aprender en el aula a interactuar en la sociedad. La Habana, Publicaciones Acuario, Centro Félix Varela, 2002.
9. Roméu, Angelina: “Aplicación del enfoque comunicativo en la escuela media”, en Taller de la Palabra. La Habana, Editorial Pueblo y Educación, 1999.
10. Verdecia, Cecilia: “¿Escuchar es simplemente oír o supone algo más?", en Revista Con luz propia no. 6. La Habana, mayo-agosto, 1999.