

Universidad de Ciencias Pedagógicas "Raúl Gómez García", Guantánamo, Cuba

**Aprender a escuchar: un desafío para los profesionales guantanameros en los
momentos actuales**

M.Sc Celia Clemencia González González, Profesora Auxiliar

e-mail: celiac@ucp.gu.rimed.cu

Institución: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Raúl Gómez García"

Provincia: Guantánamo

País: Cuba

Fecha de recibido: diciembre de 2009

Fecha de aprobado: enero de 2010

RESUMEN

En el presente trabajo se hace referencia a una de las habilidades comunicativas más deterioradas: la escucha. Escuchar, hablar, leer y escribir son habilidades comunicativas básicas para poseer competencia comunicativa, sin embargo – desde esta perspectiva se connota "la escucha" como una destreza determinante para el logro de una comunicación interactiva contextual eficiente.

Palabras Clave: Desarrollo de Habilidades, Comunicación – Habilidades

Learning to listen: a challenge for professionals at the present time Guantánamo

ABSTRACT

In the present study point to one of the most deteriorated communication skills: listening. Listening, speaking, reading and writing are basic communication skills to possess communicative competence, however - from this perspective connotes "listening" as a skill critical for the attainment of an efficient interactive communication context.

INTRODUCCIÓN

Todas las acciones que se realizan diariamente están mediadas por la comunicación, ya sea verbal o no verbal y son incalculables las incomprensiones y las problemáticas que se producen en este ámbito por una inadecuada escucha.

Escuchar es una habilidad comunicativa muy importante si se tiene en cuenta que muchos de los aspectos más significativos de la vida están influenciados por la capacidad que se tenga para escuchar. Una escucha efectiva es aquella en la que se manifiesta una combinación correcta entre el oír lo que otra persona va a decir y el involucrarse en el intercambio del mensaje emitido.

Luis Cerrón plantea que hay una habilidad básica para conseguir que la comunicación funcione: la escucha y asevera que ella puede determinar en gran medida hasta la felicidad y eficacia y se añadiría un - o viceversa. Quien tiene una buena escucha muestra interés y deseo para oír lo que otra persona va a decir, se concentra y responde adecuadamente.

Ahora bien, ¿Será lo mismo **oír** que **escuchar**? Por supuesto que no. Si se analizan las definiciones dadas por la Real Academia de la Lengua, **oír** es percibir los sonidos, generalmente sin interés, sin prestar atención; mientras que para ellos **escuchar** es prestar atención a lo que otro dice y la relacionan con los aspectos psico-fisiológicos que proporcionan al ser humano la capacidad de oír, lo que implica desde el punto de vista fisiológico la estimulación de los órganos de la audición y desde el punto de vista psicológico deriva del acto **consciente** de escuchar un sonido.

Para Angel Marcuello García **oír** es simplemente percibir vibraciones de sonido, y **escuchar** es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. Desde esta visión, se coincide con él cuando expresa que la escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también sus sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen en lo que está diciendo.

Es generalizada la idea de que escuchar es de vital importante, pero ¿Cómo hacerlo bien?

DESARROLLO

Muchas veces mientras el receptor oye al emisor va elaborando lo que va a responder después que el mismo termine de hablar y ni siquiera interioriza lo que oye o intenta ponerse en el lugar del que habla. Este proceder no sería del todo erróneo si se tiene en cuenta que en la escucha intervienen varios procesos mentales a la vez, la diferencia está en saber llevarlos a cabo. Mientras se escucha, se le debe dar prioridad al mensaje escuchado y desarrollar, a la vez, la habilidad de procesar la información recibida para intercambiar esas ideas y sentimientos con el emisor sin que haya un vacío en la comunicación, lo que rompería la cadena hablada. Así se estaría en presencia de una verdadera escucha humanista, aquella en la que sea el hombre el que cuente, todo lo demás se debe subordinar a ello.

Marcuello refiere varios elementos que pueden facilitar la escucha activa, la cual define como escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. A continuación se connotan algunas consideraciones dadas por él y por la Doctora Victoria Ojalvo que bien pudieran contribuir a que se aprenda a escuchar para bien de todos:

- Disposición psicológica: presupone prepararse interiormente para escuchar.

- Observar al otro; identificar el contenido de lo que dice, sus objetivos y sus sentimientos.

- Expresar al otro que le escuchamos con comunicación verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.)

- Capacidad de sentir, de percibir sensorialmente lo que trasmite la otra persona.

- Capacidad de interpretar, de comprender el mensaje captado.

- Capacidad de evaluar, de decidir la importancia y valor de lo escuchado en determinado contexto.

- Capacidad de responder al mensaje del interlocutor.

Como se puede observar todas estas consideraciones tienen en común - desde este punto de vista - al hombre como ente fundamental en el proceso de interacción en que se está involucrado en estos tiempos. Lo que más importa es el bienestar del hombre y hacia la consecución de ese objetivo debe dirigirse el proceso de desarrollo de la habilidad de escuchar.

Se ofrece a continuación un ejercicio a través del cual usted podrá evaluar el tipo de comprensión auditiva que posee.

Ejercicio

Lea detenidamente las oraciones de la columna A y B. Marque con una cruz la (s) que se corresponda (n) con sus hábitos de escucha en cada columna.

- | | |
|--|--|
| <p>1 ___ Me concentro durante toda la conversación aun cuando no comprendo todo lo que se dice.</p> <p>2 ___ Presto atención al contenido. Escucho las ideas fundamentales y el mensaje en general.</p> <p>3 ___ Escucho atentamente e interpreto la información dada por el emisor.</p> <p>4 ___ Escucho atentamente y trato de captar el mensaje.</p> <p>5 ___ Cuando no entiendo lo que la persona dice, le pido por favor que repita o explique de manera tal que yo pueda entender mejor.</p> <p>6 ___ Yo escucho atentamente y muestro que comprendo lo que se dice.</p> <p>7 ___ Trato de mantener una actitud positiva. Veo al receptor como una persona que entiende mis limitaciones al hablar.</p> <p>8 ___ Mantengo contacto visual con la persona a quien le estoy hablando.</p> <p>9 ___ No tengo dificultades para interpretar el lenguaje corporal.</p> <p>10 ___ Cuando no estoy de acuerdo con lo que se dice, juzgo lo que se dijo.</p> | <p>1___ Me rindo inmediatamente que no comprendo algo de lo que se dice.</p> <p>Columna B</p> <p>1___ Me rindo inmediatamente que no comprendo algo de lo que se dice.</p> <p>2___Tengo dificultades para comprender las ideas esenciales y pierdo la concentración cuando no entiendo algo de lo que se dice.</p> <p>3___ Trato de oír todo lo que se dice a mi manera como receptor.</p> <p>4___ No siempre escucho todo lo que se dice porque trato de elaborar lo que voy a decir después.</p> <p>5___ Me cuesta mucho trabajo pedirle a la persona que me habla que repita o explique algo que no comprendí.</p> <p>6___ No sé qué decir por lo que a veces no respondo a lo que se dice.</p> <p>7___ A veces me digo que no quieren hablar conmigo porque no hablo tan bien como ellos.</p> |
|--|--|

Columna B

8___ De la forma en que me criaron se considera rudo mirar a la cara de las personas cuando hablan.

10___ Si no estoy de acuerdo con lo que se dijo manifiesto mi desacuerdo con esa persona inmediatamente.

9___ El lenguaje corporal difiere en algunas personas por eso me limito mucho en realizarlo y en ocasiones me confunden.

(Tomado y adaptado de Teophil Naber, 1998)

En el ejercicio anterior los elementos de la Columna A describen buenos hábitos de escucha, mientras que los de la Columna B describen hábitos no muy adecuados. Seguidamente se ofrecen algunas habilidades que a consideración de Luis Cerrón se pueden poner en práctica para una escucha activa las cuáles resultan interesantes a estos efectos. Ellas son:

Mostrar empatía: no es solo escuchar las palabras del hablante, sino - fundamentalmente - escuchar sus sentimientos, haciéndole saber que intentamos entender lo que siente. No se trata de mostrar alegría ni simpatía, sino de que somos capaces de ponernos en su lugar. Lo que no significa que aceptar o estar de acuerdo con su posición. Para ello se pueden utilizar frases tales como “entiendo lo que sientes”, “noto que...”

Parafrasear: Nos ayuda a comprender lo que se está diciendo, permitiéndonos verificar si realmente lo estamos entendiendo o lo estamos malinterpretando.

Formas de parafrasear: “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”, “¿Quieres decir que sentiste...?”

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos: Decimos cosas que suponen un halago o refuerzo al discurso de la persona que habla. Por ejemplo: “Esto es muy divertido”, “Bien”, “Ummmm”, “Estupendo” “Uh”, etc.

Resumir: Supone la habilidad de poder informar a la otra persona hasta qué punto le hemos comprendido o si necesitamos que nos aclare alguna cosa.

Ejemplo. “Si no te he entendido mal...”, “O sea, que lo que me estás diciendo es...”, “A ver si te he entendido bien...”. Y como expresiones de aclaración se pueden utilizar: “¿Es correcto?”, “¿Estoy en lo cierto?”

Ahora bien, si importante es saber qué elementos pueden favorecer una buena escucha, importante es también saber cuáles la pueden bloquear.

Elementos a evitar en la escucha activa:

1. No distraernos.
2. No interrumpir al que habla.
3. No juzgar.
4. No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
5. No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
6. No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
7. No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
8. Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad. (Marcuello García, 2007)

Evidentemente, hablar y escribir son dos habilidades básicas de la lengua, pero hablar no es como escribir, pues cuando se habla no se utilizan signos de puntuación o paréntesis que indiquen cuándo se debe detener o continuar lo que se está diciendo, por lo que existe un elemento muy importante que influye y en ocasiones determina una correcta comprensión de lo que se escucha y ese elemento es la **entonación**.

Cada idioma tiene su forma especial de marcar la entonación, pero en todos es determinante. De ahí que se considere pertinente hacer un énfasis mayor en el trabajo con este elemento en la lengua materna por la incidencia que pueden tener una correcta entonación, ritmo y acentuación como elementos esenciales de una buena pronunciación y por consiguiente de una mejor comprensión de lo que se escucha.

Ejemplo, al decir:

"Matarlo, no dejarlo", o "Matarlo no, dejarlo". La no realización de una correcta pausa o entonación pudiera provocar en el receptor la mala interpretación de lo que se escucha y cambiar completamente el destino de esa persona.

La habilidad de escuchar es una de las llamadas habilidades **receptivas** y tiene una importancia vital en la labor de los profesionales de la educación.

Desde esta visión - en las clases de Lengua Materna - se deben tener en cuenta pasos importantes favorecedores del desarrollo de la habilidad de comprensión auditiva. Se tomarán los datos por el colectivo de autores del Programa de Práctica Integral de la Lengua Inglesa para ilustrarlos.

1. Motivación.
2. Trabajo con el título y oración introductoria si lo incluye el audiotexto.
3. Predicción de lo que sucederá en la conversación relacionada con el tema que se propone.
4. Asignación de preguntas de comprensión general.
5. Primera audición de la conversación.
6. Chequeo de las respuestas a las preguntas anteriores.
7. Asignación de preguntas de comprensión específica.
8. Segunda audición de la conversación.
9. Chequeo de las respuestas a las preguntas específicas. (Solo para comprobar comprensión del texto y no la habilidad de escuchar como tal.)
10. El profesor ideará ejercicios relacionados con el tema del audiotexto para apoyar las habilidades orales a través de la narración oral, del trabajo en parejas o a través de preguntas de inferencia para estimular el pensamiento de los estudiantes.

Experiencias muy valiosas se tienen de algunos procedimientos y técnicas que se utilizan en las clases de lenguas extranjeras que favorecen una buena escucha y que se pueden poner en práctica en la realización de diferentes actividades. Tal es el caso, por solo citar una, de la organización de las aulas o los locales en los que se desarrollan las actividades en forma de herradura o en semicírculos, de manera tal que no se pierda el contacto visual e incluso que se puedan observar con claridad la posición de los órganos del habla a la hora de pronunciar diferentes sonidos que tienen cierto grado de dificultad.

Finalmente, se tendrán en cuenta reglas para la buena escucha que quedarán en sus mentes para tratar de ser mejores seres humanos:

1. Haga que su interlocutor se sienta en confianza.
2. Demuestre a su interlocutor que está usted dispuesto a escucharlo

3. Establezca una empatía con su interlocutor.
4. Elimine las distracciones
5. Sea paciente
6. Domine su temperamento.
7. No critique ni argumente en exceso.
8. Pregunte lo que sea necesario.
9. Respete el espacio y el lugar ajeno.
10. Sea congruente en sus ideas.

CONCLUSIONES

Escuchar, hablar, leer y escribir son habilidades comunicativas básicas para poseer competencia comunicativa, sin embargo – desde esta perspectiva se connota “la escucha” como una destreza determinante para el logro de una comunicación interactiva contextual eficiente.

Sin importar los estudios que se hayan realizado, la experiencia profesional o nivel cultural que se posea, toda persona debe aprender a escuchar.

BIBLIOGRAFÍA

1. Beuchat, Cecilia: Escuchar: el punto de partida”, *Lectura y Vida*. (Argentina), 1989.
2. http://www.efdeportes.com/luiscerron.blogspot.com/.../habilidades_para_la_escucha_activa.html
3. Neiman, Neil: Talk Given at the Institute of Pedagogical Sciences “Félix Varela” in Santa Clara, 1998.
4. Ojalvo, Victoria: ¿Cómo hacer más efectiva la comunicación? En *Comunicación Educativa*. La Habana, CEPES, 1999.
5. Roméu Escobar, Argelina. Aplicación del enfoque comunicativo en la escuela media. En *Taller de la Palabra*. La Habana, Pueblo y Educación. 1999.
6. Teophil Naber, Vera. *Let’s talk, let’s listen*. International Thompson Publishing Company Nelson, 1998.
7. Verdacia, Cecilia: ¿Escuchar es simplemente oír o supone algo más? *Con Luz Propia* no. 6, La Habana, mayo- agosto, 1999.
8. www.psicologia-online.com/.../comunicacioneficaz.shtml