

# El papel del receptor en la comunicación didáctica.

## La escucha de la palabra hablada

*Francisca Zaragoza Canales*

La lengua es, sobre todo, una herramienta para la expresión y para la comunicación. Una herramienta para expresar oralmente, por escrito, por los lenguajes de los medios de comunicación -nuestros pensamientos, sensaciones, sentimientos... Una herramienta para comunicarnos con los demás, para aprender a razonar, dialogar, criticar, discutir. Como todos los lenguajes (gestual, musical, pictórico, etc) la lengua es un código sobre el que se fundamenta el proceso comunicativo. Gracias a él, un sujeto puede codificar el pensamiento que quiere comunicar. Esta tarea de codificación consiste en organizar un mensaje mediante signos lingüísticos. Para ello el sujeto busca en su memoria los significados que precisa para comunicar su información y los significantes o formas que les corresponden. Y también, gracias a él, el receptor, el que escucha el mensaje emitido, puede decodificarlo, es decir entender lo que se ha dicho. En este momento estamos hablando de un tipo de comunicación: la oral.

La comunicación oral es la más común pero también la básica y esencial, la más activa, la más rica en recursos (debido a la entonación y al apoyo gestual) y la que permite una interacción inmediata (mediante el diálogo).

A pesar de las ventajas que reporta, para el proceso enseñanza-aprendizaje, el desarrollo y perfeccionamiento de las destrezas básicas hablar y entender, en las que descansa la comunicación oral, el sistema escolar no ha prestado la suficiente atención a éstas, ocupándose fundamentalmente de las denominadas destrezas «artificiales», las de la comunicación escrita, porque supone que cuando el niño llega a la escuela ya ha adquirido las otras(1).

Los estudios sobre el empleo del tiempo de los individuos en nuestra sociedad indican que la comunicación ocupa las tres cuartas partes de las horas de vigilia. Como demostró P. Rankin, quien realizó un profundo estudio, tratando de calcular la porción de tiempo, dentro de nuestras horas hábiles, que empleamos en comunicarnos con los demás. Los resultados que obtuvo fueron: de cada 10 minutos de vigilia, siete estamos comunicando. De este tiempo empleamos el 9% en escribir, el 16% en leer, el 30 % hablando y el 45% escuchando(2).

A la vista de estas preferencias por el lenguaje oral, deberíamos cuestionarnos el que la escuela dedique el mayor tiempo a la enseñanza de la lectura y la escritura. No obstante, ya hay quien asegura que frente a la escuela del silencio - se ha afirmado, la escuela de la palabra, y la educación del lenguaje oral ha de ser en la escuela uno de sus exponentes más distintivos.

Saber hablar es el proceso onomasiológico, mediante el cual se codifican los conceptos y saber escuchar, que presupone entender, es el proceso semántico o semasiológico, por el que se reciben los signos, se decodifican y se transforman en contenidos de pensamiento.

Es en este saber escuchar donde vamos a centrar nuestra exposición, ya que como vimos con anterioridad, el tiempo dedicado a la escucha fue cuantitativamente mayor que el correspondiente a los otros procesos de comunicación.

Del esquema básico del proceso de comunicación humana, destacamos el papel del receptor, que puede considerarse como el núcleo más importante para la comunicación didáctica.

Thayer afirma que «el mensaje que recibe el receptor es tanto su propia creación como la del emisor»(3). Los datos se convierten en información, en entidades significativas para el sujeto a través de las estructuras cognitivas. Dicha información es materia prima que el sujeto elabora, procesa, en su pensamiento por medio de la relación de inclusión, comparación... y la utiliza en sus nuevos intercambios.

El receptor del mensaje que intenta transmitir el emisor es tan protagonista como éste del proceso de comunicación y ha de ser tenido en cuenta para que ésta realmente se produzca. Este es un axioma que hasta hace poco no ha sido considerado, de hecho, como tal.

Hasta ahora en la escuela poco se ha tenido en cuenta el papel del receptor. A pesar del interés que subyace en el proceso educativo por ayudar a los alumnos a ser lógicos, claros y lúcidos, muy poco se ha hecho por enseñarles a escuchar más habilmente.

Es en los Estados Unidos donde se ha prestado mayor atención al tema de la escucha. Así un estudio realizado en la Universidad de Columbia por el doctor Harry Goldstein, llegó a la siguiente conclusión general: « En nuestra sociedad la lectura y la escucha constituye los principales métodos de aprendizaje, así como los medios más importantes de intercambio social... En el desempeño de esas funciones, la importancia de la lectura nunca ha sido puesta en duda, recientemente se dedica más y más atención a la escucha»(4).

Las conclusiones que se derivan de estos estudios son que la mayoría de los sujetos escuchan deficientemente.

Algunos expertos afirman que de ver la televisión, la atención de los niños ha quedado condicionada a una especie de mecanismos de conexión-desconexión; otros sugieren que nuestra sociedad ruidosa fomenta una pobre capacidad de escucha. Sea cual fuere la causa, lo cierto es que se podría mejorar por medio del aprendizaje; y éste debería ser proporcionado por la escuela y por lo tanto una buena parte de nuestro programa de instrucción en el área del lenguaje debería estar dedicada a enseñar a escuchar.

La impresión de que adquirimos suficiente práctica para escuchar fuera de las aulas y, por lo tanto, no tenemos necesidad de una enseñanza formal dentro de ellas, ha podido ser también una de las causas que ha retrasado el interés por desarrollar las técnicas auditivas.

Antes de continuar, debemos referirnos al concepto de escucha. A menudo se oye pero no se escucha. Oír es un proceso físico: la captación de los sonidos. Escuchar es un proceso físico y mental, tiene una función natural de sostén de la atención y es más un acto que un estado. Esta se caracteriza al menos por dos aspectos: - la permeabilidad a lo que se dice, que permite que el oyente se apropie de conocimientos y los grabe de forma directa, casi mecánica en la memoria; y la duración, sin la cual los intercambios, los diálogos, no son posibles.

La escucha está también condicionada por dos factores: la intención que el sujeto tenga de escuchar que depende de una decisión personal, de una voluntad, de la idea que el sujeto se hace de un resultado o del provecho que pueda obtener. Y la motivación que nos impulsa a escuchar y que depende de un deseo o del grado de satisfacción que se espera sacar de la situación(5).

Ahora bien, el destino de todo mensaje, según el proceso de comunicación, es la mente del receptor y como se sabe, la mente es muy activa. Si no existe un estímulo, crea sus propios estímulos, y cuando es necesario oír, tiene una marcada tendencia a evadirse hacia otras actividades: fantasías, problemas, y en general todo tipo de ocupaciones que la mantienen alejada de la escucha y la confinan a la mera audición. Aunque la audición le permita retomar el hilo del discurso o darse cuenta cuando el orador aborda un tema nuevo o dice algo importante.

Por otro lado, la capacidad de recepción de mensajes es limitada. De los dos mil mensajes orales que nos son dirigidos a cada uno de nosotros todos los días, sólo recibimos y asimilamos, por término medio unos quinientos, por qué ocurre esto es un hecho que no está totalmente claro. Puede ser debido a que no es posible recibirlos y asimilarlos en su totalidad; nuestro sistema nervioso agradece, sin duda, este proceso de selección. O también a que hemos vivido durante generaciones en un mundo esencialmente dirigido por la vista.

Puesto que nuestra cultura se hace cada vez más orientada hacia el oído, podremos pensar en una generación capacitada para doblar el número de mensajes, y por consiguiente aprendería más.

Mientras que escuchar de forma focalizada significa concentrar la propia atención en el mensaje que se recibe al tiempo que se bloquea la intrusión de otro sonido o pensamiento ajeno al mismo, son muy pocos los buenos oyentes que lo consiguen. La mayoría de los alumnos con hábitos de escucha pobre tienen poca experiencia en focalizar su atención y atienden de forma global al conjunto de sonidos y estímulos del aula(6).

Además, cuando una persona habla, los oyentes reciben su mensaje a una velocidad de unas 100 o 125 palabras por minuto, mientras que la velocidad del pensamiento es siempre, por lo menos, de 400 palabras por minuto. Esta diferencia estimula todo tipo de divagaciones mentales. Así, la mayoría de los malos hábitos de escucha se desarrollan debido a esta diferencia entre el ritmo del mensaje y el de la mente receptora. Estos malos hábitos son: el desinterés, es decir, oír sólo lo que se quiere oír, justificando la falta de atención alegando que el tema es poco interesante; el distraerse con la personalidad del locutor y su apariencia física; el de buscar solamente hechos, sin buscar las ideas que dan sentido a todo el discurso, ya que al centrarse en cada detalle, cada cifra, cada anécdota, etc ocupan demasiado su atención y les provocan dificultad para captar la estructura del discurso. Otro hábito negativo es el hábito de fingir atención, el oyente mira fijamente al que está hablando, y éste cree que el oyente le está prestando su atención, cuando en realidad no es así. Esta escucha a medias es una práctica corriente entre los estudiantes, los cuales frecuentemente observan al profesor con la barbilla apoyada en las manos, cuando en realidad están pensando en otras cosas.

También, hay que señalar la pereza como hábito negativo. Solemos huir de las dificultades, ya que la mayoría buscamos las cosas sencillas y agradables, no prestando demasiada atención a los datos complicados ni a los problemas difíciles. Esta práctica puede ser ruinosa si pretendemos llegar a escuchar con propiedad.

Por último, podemos introducir aquí como hábito negativo la confrontación verbal. Muchos oyentes son combativos por naturaleza. Nada más comenzada la charla, estos sujetos suelen interrumpir al orador, introduciendo sus propios puntos de vista e interpellándole incesantemente con preguntas, no prestando atención al hilo del discurso.

Si hay quienes afirman que «el éxito es para quienes mejor escuchan», se puede decir, al menos que la atención y la escucha están en el origen del perfeccionamiento individual: nadie puede aprender si no tiene su mente alerta para recibir y en la mejor de las hipótesis, todas sus facultades preparadas para escuchar y para comprender(7).

El dominio de las estrategias de aprendizaje posibilita al alumno y a la persona que aprende a planificar y organizar sus propias actividades de aprendizaje, así como el conocimiento sobre el propio aprendizaje que le permite la selección y planificación de las actividades de aprendizaje más eficaces en cada caso, y la evaluación del éxito o fracaso obtenido tras la aplicación de la estrategia. Pero además de estos componentes esenciales hay otros procesos psicológicos necesarios para un aprendizaje significativo, como son unos conocimientos temáticos específicos sobre el área a la que ha de aplicarse la estrategia y las estrategias de apoyo (Danserau, 1981) que tendrían como finalidad mejorar las condiciones materiales y psicológicas en que se produce el aprendizaje, disponiendo condiciones ambientales más favorables, apoyando la atención y la concentración, estimulando la motivación y la autoestima, etc.

Como propuesta para desarrollar las estrategias de aprendizaje relacionadas con la mejora de la capacidad de escucha de nuestros alumnos, presentamos a continuación el siguiente esquema

### 1º Objetivos.

- 1.1 Aumentar conocimientos
- 1.2 Estimular la palabra oral
- 1.3 Aprender a apreciar la palabra escrita
- 1.4 Apoyar ideas y puntos de vista
- 1.5 Encontrar nuevas ideas e intereses
- 1.6 Formar hábitos lingüísticos
- 1.7 Ejercitar la capacidad auditiva.

### 2º Informar de lo que implica escuchar. Ventajas de la escucha

- 2.1 Adquirir conocimientos rápidos.
- 2.2 Aclarar dudas
- 2.3 Considerarla como el mejor medio para aprender a hablar.

### 3º Clases de escucha.

#### 3.1 Intencionada

- 3.1.1 para dar respuesta a una pregunta
- 3.1.2 para obtener noticias

#### 3.2 Motivada científicamente

- 3.2.1 distinción de la idea principal
- 3.2.2 distinción de las ideas secundarias
- 3.2.3 distinción entre ideas, ejemplos y anécdotas

#### 3.3 Responsable

- 3.3.1 ofrecimiento de nuevas ideas al hablante
- 3.3.2 tolerar sus deficiencias y defectos
- 3.3.3 mostrar actitud agradable
- 3.3.4 controlar las emociones
- 3.3.5 tolerar tesis contrarias

#### 3.4 Crítica

- 3.4.1 para opinar
- 3.4.2 para comprender los problemas
- 3.4.3 para no dejarse engañar

#### 4. Procedimientos para enseñar a escuchar

##### 4.1 Motivar al oyente

- 4.1.1 despertar su confianza
- 4.1.2 estimularlo con preguntas
- 4.1.3 dejar que se exprese con libertad
- 4.1.4 activar su interés

##### 4.2 Presentar informes orales

4.3 Amenizar sus intervenciones con cuentos, historietas y anécdotas agradables y oportunas.

##### 4.4 Realizar conferencias cortas

##### 4.5 Preparar diálogos y puestas en común

##### 4.6 Representar dramatizaciones

##### 4.7 Resúmenes de lecturas oídas

##### 4.8 Efectuar preguntas después de escuchar

##### 4.9 Ejercitarse con trabalenguas

##### 4.10 Presenciar películas y realizar puesta en común sobre lo tratado

##### 4.11 Narrar cuestiones reales o imaginarias

##### 4.12 Ejercicios de alerta y atención al entorno

#### 5° Medios para perfeccionar la escucha

##### 5.1 Medios orales

- 5.1.1 conversaciones
- 5.1.2 disertaciones
- 5.1.3 discusiones
- 5.1.4 conferencias, etc.

##### 5.2 Medios técnicos

- 5.2.1 radio
- 5.2.2 televisión y video, etc.

#### 6° Evaluación

##### 6.1 Inventariar nombres de listas

##### 6.2 Aplicar pruebas

- 6.2.1 informativas
- 6.2.2 comprensivas
- 6.2.3 formativas

##### 6.3 Interpretación de las distintas clases de escucha.

### Notas bibliográficas

- (1) LÓPEZ MORALES, H.: La enseñanza de la lengua materna. Ed. Playor. Madrid, 1984.
- (2) RANKIN, P.T.: «Listening Ability: Its Importance, Measurement and Development, Chicago Schools Journal, nº 12, 1930, pág. 177-79.
- (3) THAYER, L.: Comunicación y sistemas de comunicación. Ed. Península. Barcelona. 1975. pág, 51.
- (4) GOLDSTEIN, H.: Reading and Listening Comprehension at various Controlled Rates. Teachers College Contribution to Educatio, nº 621. Nueva York. 1940.
- (5) LEMAITRE, P, MAQUERÉ, F.: Técnicas para saber aprender. Ed. Deusto, Bilbao, 1989. pág, 37-38.
- (6) SMITH, C y KARIN, L. D.: La enseñanza de la lectoescritura: un enfoque interactivo. Ed. M.E.C. y Visor. Madrid 1989.
- (7) LEMAITRE, P y MAQUERE, F.: opus. cit. pag. 42.

### Bibliografía general

- BORNMAN, E y colabors.: La comunicación un problema de la organización moderna. Ed. Deusto. Bilbao. 1979.
- MANTECÓN, B.: Didáctica de la Lengua y la Literatura Españolas: textos, objetivos y actividades. Ed. Universidad de Málaga. Málaga 1988.