

**IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA
EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

EDELMIRA ANGEL ALVAREZ

**Monografía para optar al Título de
Licenciada en Lingüística y Literatura**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
CHÍA, PUENTE DEL COMÚN
2001**

**IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA
EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA**

EDELMIRA ANGEL ALVAREZ

**Monografía para optar al Título de
Licenciada en Lingüística y Literatura**

**Asesora
DRA. HELENA CONSTANZA HERNÁNDEZ A.**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
CHÍA, PUENTE DEL COMÚN
2001**

Nota de aceptación

PRESIDENTE JURADO

JURADO

JURADO

Chía, Marzo del 2000

*A mi esposo Fernando
a mis hijas Carolina y Cirley
a mi madre y hermanas
por su constante ánimo y apoyo
en el logro de mis metas*

AGRADECIMIENTOS

La autora agradece a:

Dios Todo Poderoso por permitirme culminar con éxito mi licenciatura.

La Universidad de la Sabana a la cual me enorgullezco de pertenecer, por brindarme el acceso al conocimiento.

Doctora Helena Constanza Hernández, Asesora de la Monografía, por sus invaluable orientaciones, su dedicación y comprensión.

Doctora Blanca Elena Martínez, Directora de la Carrera de Lingüística y Literatura de la Universidad de la Sabana por su constante motivación y ejemplo en el campo profesional y personal.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. EL MENSAJE Y EL OYENTE	19
1.1 SABER RECIBIR EL MENSAJE	19
1.2 OIR SIN ESCUCHAR	19
1.3 NO SE PERCIBE EL MENSAJE	20
1.4 CLASES DE OYENTES	21
1.4.1 El agresivo	21
1.4.2 El obsesionado por una idea fija.	22
1.4.3 El bufón	22
1.4.4 El aprobador	22
1.4.5 El distraído	23
1.4.6 El charlatán	23
1.4.7 El silencioso	24
1.4.8 Otras clases de oyentes	24
1.4.9 El oyente ideal.	26
1.4.10 Abierto al otro.	27

	III
2. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE	30
2.1 LAS ESCUELAS GRAMATICALES	32
2.1.1 La teoría de Ferdinand de Saussure	33
2.1.2 La Nueva Lingüística.	35
2.1.3 Teoría Generativa Transformacional	35
2.2 COMPETENCIAS GENERALES	36
2.3 COMPETENCIA COMUNICATIVA	38
3. ESCUCHAR EN EL AULA	41
3.1 APRENDER Y ESCUCHAR	43
3.2 EL NIÑO ESCUCHADO ES UN NIÑO SEGURO	44
3.3 FORMAS DE ESCUCHAR	45
3.3.1 Escuchar atencional.	45
3.3.2 Escuchar analítico.	46
3.3.3 Escuchar apreciativo.	46
3.3.4 Escuchar marginal.	47
3.4 AMBIENTES DE AULA QUE PERMITAN ESCUCHAR	53
4. ESCUCHAR EN LA FAMILIA	55
4.1 CUANDO LAS FRONTERAS SON BORROSAS	56
4.2 FORMAR UN FRENTE UNIDO	58
4.3 LA FACULTAD DE LA EMPATÍA DE LOS PADRES	59
4.4 LOS PADRES TAMBIÉN SON HUMANOS	61
4.5 ESCUCHAR A LOS ADOLESCENTES	63

4.6 ESCUCHARSE EN PAREJA	67
4.7 LOS RITMOS DEL CAMBIO	68
5. LA ESCUCHA EFICAZ	72
5.1 SE ESCUCHA A TRAVÉS DE FILTROS	74
5.2 BARRERAS ENTRE EL QUE ESCUCHA Y EL QUE HABLA	76
5.2.1 Mito.	76
5.2.2 Atención, Percepción y Recepción.	76
5.2.3 Escuchar con parcialidad.	77
5.2.4 Los efectos de los afectos en la Escucha.	78
5.2.5 Barreras Físicas.	78
5.2.6 Barreras Semánticas.	78
5.2.7 Distracciones Externas.	79
5.2.8 Barreras lingüísticas	82
5.3 RESPUESTAS A LA ESCUCHA	83
5.4 ATRIBUTOS DEL QUE ESCUCHA DE UN MODO EFICAZ	86
5.5 MÉTODOS PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA	88
5.6 EFECTO QUE TIENE EL COMPORTAMIENTO EXTRAVERBAL SOBRE EL QUE HABLA.	92
5.7 DOS ACTITUDES DISTINTAS.	94
5.8 ANIMAR AL OTRO A EXPRESAR SU REACCIÓN	95
5.9 EXPOSICIÓN DE REALIDADES EN CONTRAPOSICIÓN	96

	V
5.10 LA DESCRIPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS	97
5.11 EXPRESAR IDEAS E INFORMACIÓN	98
5.12 LOS INCONVENIENTES DEL ELOGIO	99
5.13 SISTEMA PARA ESCUCHAR BIEN	101
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	105

INTRODUCCION

El hombre, desde tiempos inmemoriales ha querido estar en permanente contacto con seres de su misma especie, ha convivido con los demás en constante comunicación, atento al diálogo, así ha aprendido a manejar mejor las técnicas del lenguaje oral, escrito y de la lectura. No obstante lo anterior, alguna vez, el hombre se ha preguntado ¿si las personas saben escuchar?

Al igual que en el colegio, ante la televisión, ante un receptor de radio o ante un interlocutor, una cantidad de ejemplos demuestra que el hombre del siglo XXI, aunque lea cada vez más, cada vez sabe escuchar menos. Arte y técnica a la vez, “saber escuchar” debería enseñarse en las aulas universitarias.

¡Qué poder tendría un estudiante, un hombre de negocios, un político, un profesor o un ciudadano que supieran realmente escuchar!. Escuchar es parte fundamental de la comunicación, pero, no es cosa fácil. Cuando se comienza a escuchar eficazmente resulta más fácil la comunicación, escuchar es más excitante y más útil que oír, además se gana mucho tiempo, para ocuparse de lo que se quiere lograr de la conversación.

Existe un peligro de saturación, de asfixia de los sentidos de la vista y el oído presentando deterioro ya, en la actualidad. Según Jean Balaquer¹:“ se ha calculado que en sesenta y cinco años un ser humano pronuncia y oye más de cien mil millones de palabras". ¿Cuántas de esas palabras se habrán escuchado realmente? Porque si oír es un acto involuntario, (se oye caer la lluvia o pasar un avión). Escuchar es una acción deliberada, (se escucha una sinfonía o a un amigo).

A medida que avanzan los medios de comunicación, se hace más importante aprender a escuchar y a escoger lo que se va a escuchar.

Escuchar ha sido durante siglos el único modo de aprender. En las épocas más antiguas la palabra era el único medio de comunicación; por la palabra se transmitieron las filosofías, las ciencias balbucientes, las religiones y las tradiciones. Se contaba de padres a hijos la historia de la familia, de la tribu o el clan. Los detectores de esa sabiduría obtenían la mayoría de las veces el poder, y lo hacían porque sabían escuchar.

Pero luego, llegó el libro. Después de Gutembert y la imprenta, la transmisión del saber se hizo principalmente por la lectura con sus ventajas incomparables, (el lector escoge su ritmo); la transmisión de conocimientos tomó de repente una importancia considerable hasta llegar a suplantar el mensaje oral. A principios del siglo XXI, cada día un poco más la palabra va volviendo a reclamar sus derechos, y no sólo la palabra transmitida por radio y televisión, sino también la palabra que llega de manera directa.

¹ FRANCOIS, Richaudeau. *Saber escuchar*. Bilbao España. 1993. Editorial Gredos. Pag. 21

Nuestra época ultra-técnica redescubre el interés por la transmisión oral para la enseñanza y la reflexión, en seminarios, coloquios, reuniones. Todos estos encuentros tienen un punto en común, allí se habla y se escucha en directo. El feed-back, es decir, la vuelta de la información del receptor (oyente) hacia el emisor (orador), es inmediatamente posible. Por lo tanto hoy se hace más necesario que nunca saber escuchar.

Una preocupación constante, es la sensación de que la gente que está cerca, no escucha realmente los mensajes orales. En la labor docente, la autora se ha encontrado con esta situación frecuentemente, en el colegio los estudiantes oyen, forzados por la necesidad de aprender, pero no muestran su propia manera de ser y por eso las relaciones entre ellos mismos no mejoran. Pero no sólo entre ellos, también los padres de familia simulan escuchar, pero existen muchas barreras que impiden que la escucha sea eficaz. Y qué decir de los profesores y directivos. Son los primeros responsables de que la escucha eficaz posibilite el entendimiento mutuo y contribuya a la armonía en las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa.

Además de las funciones lingüísticas básicas, escuchar es la primera en desarrollarse, sin embargo, la mayoría de los niños que ingresan al colegio con un mejor desarrollo del escuchar que del hablar, terminan su actividad escolar con un mejor desempeño en el hablar que en el escuchar; lo cual repercutirá posiblemente en sus relaciones interpersonales.

En la investigación realizada, la autora ha encontrado que existen muy pocos libros, tratados o documentos sobre el tema. Ha consultado a personas sobre su opinión y le sorprende encontrar que nunca se habían detenido a pensar, siquiera, que saber escuchar tenga tanta importancia para el mejoramiento de las relaciones en cualquier ámbito. En la biblioteca de la Universidad de la Sabana y otras importantes de Bogotá se encuentran algunos libros de autores extranjeros como Madelyn Burley, Michael P. Nichols y Michel Grenouilloux, grandes autores como Noam Chomsky quien propone el esquema hablante, oyente ideal, Dell Hymes, Vigosky, Jurgen Habbermas y algunos autores colombianos como Guillermo Bustamante y Luis Baena que tratan el tema de la comunicación.

Los propósitos de este trabajo son concientizar a la comunidad educativa del municipio de Zipaquirá de la gran importancia de Saber Escuchar como base fundamental del proceso de Comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales existentes, contribuyendo a la eficiencia de sus desempeños y al fomento de la convivencia pacífica; Reflexionando sobre la importancia de diferenciar qué es oír y qué escuchar; propiciando el espacio en el aula y la participación activa del niño que favorezcan la relación enseñanza aprendizaje; asociando la comprensión de lectura con la comprensión auditiva e involucrando la comunidad educativa para que reconozca y supere las barreras que impiden escuchar y ser escuchados como medio para lograr eficiencia en la comunicación y construir relaciones cotidianas con base en valores de convivencia social.

En el campo de la enseñanza de la Lengua Castellana, Escuchar es una de las habilidades Comunicativas que forma parte del proceso de comunicación del hombre con los demás

seres que interactúa. El hombre desempeña funciones de lenguaje, lo usa para significar el mundo, para interactuar socialmente, para acceder al conocimiento, para sentir y expresar la emotividad, para crear discurso artístico.

Por medio del lenguaje el hombre transforma en significados las cosas y los fenómenos del mundo gracias a él, pasa de ser un ente biológico a ser un ente social.

Para que el hombre interactúe comunicativamente aparecen los signos; el hablante crea significados, juegos de roles, actitudes y reacciones. A través de la mirada, de la proximidad se descubren características de los semejantes. Actitudes de comprensión, tolerancia, respeto, solidaridad, amor; surgen porque los demás adquieren valor para cada uno. El otro adquiere significado, merece ser escuchado para conocerlo.

Se observa también, que la cultura es un fenómeno del lenguaje, es el conjunto de conocimientos del universo y a ellos se llega por procesos lingüísticos.

La lengua materna es el instrumento con el que el ser humano aprende la realidad natural y social, transformada en significado y con ella interactúa socialmente. Aprender el lenguaje consiste en apropiarse de él para satisfacer necesidades, consiste en capacitarse para realizar las funciones significativa, comunicativa, cognitiva y poética para la interacción comunicativa, la producción del conocimiento y la creación del discurso.

La lengua materna comprende el ejercicio de la Competencia Comunicativa, entendida como la capacidad de interpretar discursos en las situaciones de la vida real. La Competencia Comunicativa que posee una persona para interactuar con su medio se adquiere como experiencia social y cultural

Es básico en la comunicación el hablante que expone, luego pasa a ser oyente y por tanto tiene la misma necesidad que el primero en expresarse y a la vez ser escuchado y comprendido.

Como docente del área de Lengua Castellana desde hace 11 años en el Municipio de Zipaquirá y con una inquietud por la carencia de una de las más importantes habilidades comunicativas: la de Escuchar, base fundamental en el proceso de comunicación y que de manera deficiente se establece entre los estamentos de esta Comunidad Educativa, la autora se motiva a realizar esta Monografía para crear conciencia de esta realidad y lograr un cuestionamiento que genere un ambiente sensibilizador que aporte propuestas de solución a la problemática; a nivel de docentes y padres como responsables directos de la educación del niño.

Proyecta, además, alcanzar a largo plazo que su propuesta sea un aporte para implementar una asignatura sobre los beneficios de saber escuchar como parte esencial en el área de Lengua Castellana aplicable a todos los niveles de la educación.

Un factor limitante que se presentó en la elaboración de la Monografía fue la dificultad para encontrar bibliografía referente al tema, pues, pese a ser tan importante y complejo no se le ha dado la relevancia ni profundidad necesaria para involucrar a las personas en la mejor manera de escuchar con eficacia. Los autores ofrecen más estrategias para leer y escribir que para hablar, y mucho menos para escuchar; tal vez porque se da por hecho que todas las personas saben escuchar.

Otro factor limitante, la falta de aportes personales de puntos de vista de los miembros de la Comunidad educativa por la novedad del tema y la inconciencia sobre la necesidad de mejorar los procesos de comunicación.

Por último, la carencia de tiempo para realizar una investigación más profunda que aporte las causas y las consecuencias por las cuales las personas no toman conciencia de la importancia de escuchar bien y lo básico para las relaciones interpersonales positivas en su cotidianidad. A esta limitación se le considera a la vez una fortaleza porque se convierte en un reto para continuar esta investigación.

A través de la experiencia en la docencia, y de la carrera en la Universidad de la Sabana la autora ha venido observando que las personas buscan relacionarse positivamente y que todos tienen una gran necesidad de ser escuchados y comprendidos tanto en el ámbito profesional como en el personal, que desean obtener información y alcanzar las metas propuestas.

El concepto de la escucha como técnica es poco conocido. La comunicación vista como técnica es una noción bastante corriente. Y sin embargo, de todo el tiempo que se pasa en la comunicación, la mayor parte se dedica a escuchar.

Actualmente, las presiones y el poco tiempo de que se dispone cambiando de una obligación a otra; la conversación suele relegarse a un saludo o distracciones pasivas con familiares o amigos. Las personas están demasiado cansadas para hablar y escuchar. Optan por los artificios electrónicos. Películas o música. Los hijos no desean escuchar a los padres y viceversa.

De acuerdo con la experiencia se puede comprobar que la capacidad de escuchar no se desarrolla adecuadamente, produciéndose problemas e interferencias en la interrelación entre educadores y alumnos. Los profesores sostienen que deben hacer uso de una serie de amonestaciones para lograr la atención de los alumnos o repetir una y otra vez órdenes, que demuestran poca comprensión auditiva de los mensajes en los niños.

Como se anotó anteriormente los libros y documentos encontrados para la investigación son pocos. El tema ha sido tratado por algunos escritores franceses y norteamericanos, que desde luego, hablan sobre lo que ocurre en su contexto. Se ha leído también el concepto de los grandes autores que tratan sobre la comunicación.

También llamó la atención un informe de la profesora chilena Cecilia Beuchat quien muestra exactamente la realidad de la falta de escucha en el aula y cómo el aprendizaje de la lectura depende en gran medida de la capacidad de saber escuchar del alumno.

Se ha consultado la Serie de Investigación y Evaluación Educativa del ICFES, acerca de las competencias generales, donde se plantea la importancia de saber escuchar para comunicarse, acceder al conocimiento y presentar mejores pruebas de estado.

Por otra parte, al filósofo alemán Jürgen Habermas, con La teoría de la Acción Comunicativa, acerca del saber intuitivo que posee el hablante. También “Las reglas de los actos verbales” que intervienen como control en la forma lingüística, como lo afirma Dell Hymes.

Y por último la ley General de Educación sobre los objetivos de la Educación Colombiana. Al igual que “El Hablante- oyente ideal” de Noam Chomsky. Y muchos otros autores.

EL MENSAJE Y EL OYENTE

SABER RECIBIR EL MENSAJE

El saber recibir el mensaje es tan difícil y, sin embargo, tan importante como saber emitirlo. Con todo, se suele conceder menor importancia a esto imaginando que es algo que se da por sabido: que cualquier cosa oída es por fuerza escuchada y que cualquier signo visto es un signo leído.

Felizmente durante la mayor parte del tiempo y de modo inconsciente se eliminan la mayoría de los estímulos exteriores; si se toma, por ejemplo, una conversación que se da en una habitación: cuando habla el interlocutor se cree que no oye más que sus propias palabras. Sin embargo, no es así, ya que el ruido de la circulación de la calle es perfectamente audible y hasta descifrable, el sordo fragor traduce el paso de un camión o una moto u otros ruidos irregulares, quiere decir, y se sabe sin verlo, que el semáforo está en verde, si se amplifican estos ruidos significa que ahora el semáforo cambia de color y así sucesivamente.

1.2 OÍR SIN ESCUCHAR

A nivel de conciencia al menos, no se oyen los mensajes que pueden ser significativos, sólo se escucha lo que interesa de las palabras que dirige quien está enfrente.

La polución sonora es uno de los tributos que se paga a la civilización, a ello se debe también que se sienta la necesidad de recuperar la calma, de añorar el silencio de la naturaleza, en las vacaciones o en el tiempo libre. Esto no quiere decir que en el campo no exista ruido, allí los ruidos son mucho más variados que los de la ciudad y se diferencian.

Frente a la idea de ruido los especialistas de la información, han ampliado su concepto a cualquier información suplementaria, inútil y hasta molesta con relación a la información principal. El ruido a que alude la teoría de la información no es solo de naturaleza sonora, también es visual, por ejemplo, el color, demasiado gris de un papel periódico que hace difícil la lectura de las palabras impresas, en la noche, la variedad de anuncios luminosos que impiden distinguir la señalización del tráfico.

Ese ruido generalizado se muestra según esto como la manifestación ineluctable del mundo exterior. Algunos físicos teóricos tales como Einstein, Ezilard y Brillouin lo han asociado al nivel de desorden relativo del universo y en particular con la agitación espontánea de átomos y electrones.

1.3 NO SE PERCIBE EL MENSAJE

El primer medio para que no se perciba el mensaje consiste en cerrarse a la recepción de éste, taparse los oídos, cerrar los ojos. Sin embargo, puede lograrse también ese resultado sin obstruir ninguno de los canales sensoriales, conscientemente, gracias a un esfuerzo de

concentración que permita no escuchar más que el propio silencio interior. Tal es el caso de algunos místicos que se han, tornado insensibles por fuerza de su voluntad, no sólo a los estímulos sonoros y visuales, sino hasta los estímulos físicos más dolorosos, por una desviación de la naturaleza patológica; de ahí que algunos esquizofrénicos lleguen a enclaustrarse tanto en su mundo personal imaginario, que no perciben ya el mundo real.

Se da el caso de los niños autistas sobre los que trata el psicólogo Bruno Bettelheim, citado por Richaudeau²: *“estos se hallan así mismos separados por un muro compacto y opaco de toda comunicación, aún de los gestos y palabras de sus madres”*

1.4 CLASES DE OYENTES

1.4.1 El agresivo El oyente agresivo siente la necesidad de acentuar su posición desde el primer momento, se coloca lejos del orador, rehusa con frecuencia a participar en mesa

redonda, se manifiesta evasivo sobre las razones de su presencia, quiere guardar las distancias, puede revelarse como oyente muy atento pero sólo escucha lo que puede reforzar su contestación, rara vez está relajado. Si se siente en posición de inferioridad respecto al interlocutor, tratará de atraerse a otros participantes; no lo logrará si el animador puede neutralizarlo.

La presencia de un oyente agresivo puede resultar positiva en una reunión en la medida en que hace resaltar los aspectos eventualmente contestables en la exposición. Pero, si interviene continuamente interrumpiendo al orador, será considerado por el grupo como perturbador y será rechazado.

² FRANCOIS, Richaudeau. Los secretos de la comunicación. Bilbao España. 1989. Pag. 32

El oyente agresivo es una persona solitaria, que estima que no debería estar en situación de oyente sino de conferencista y por eso rechaza a quien habla y lo que dice; pretende con su intervención saber más que quien habla.

1.4.2 El obsesionado por una idea fija Este oyente es por lo general encantador, interesante, comprensivo. Sin que él sepa bien por qué, el conferencista o los demás participantes lo desaprueban, no tiene conciencia de su obsesión. Apasionados con las ideas que se exponen. Apenas se pasa a otro asunto dejan de escuchar, o interpretan lo dicho en el sentido de su propia idea. El filtro psicológico natural en todo oyente se revela en ellos como una muralla, son capaces de bloquear una reunión proponiendo siempre lo mismo bajo diferentes formas.

1.4.3 El bufón Es un niño grande, pero un mal oyente, no viene a escuchar, su intención es hacer reír, tan pronto encuentra un público intenta divertirlo y sobresalir y está orgulloso de sus juegos de palabras.

El bufón no es agresivo y suele calmarse si se lo piden. Como no ha escuchado nada siempre está contento. Esta actitud es con frecuencia una manera disimulada de rehuir el esfuerzo que exige una audición activa.

1.4.4 El aprobador ¿Será éste el oyente ideal? Sentado muy cerca del conferencista aprueba con movimientos de cabeza o con exclamaciones entusiastas todo lo que el orador dice y en caso de un auditorio hostil, le será un reconfortante. La mayoría de las veces comienza sus intervenciones: “estoy totalmente de acuerdo con lo que acaba de decir” o “tiene usted completa razón” Al final, acaba por crear una situación pesada e indispone a los demás oyentes con el conferencista; se vuelve protector del orador y no admite la

menor crítica. El oyente aprobador puede perder todo su sentido crítico y provocar en los demás oyentes una confusión de la verdad.

1.4.5 El distraído Escucha por momentos porque encuentra mucha dificultad para sostener la atención. Sus notas, muy densas al principio de la exposición, se van desvaneciendo. Dotado como compensación de un talento innegable de dibujante, llena rápidamente su papel de formas, de figuras complicadas, etc.

El distraído puede ser un oyente peligroso si se sujeta a una palabra o a una frase aislada de su contexto, entonces, se cree obligado a intervenir frecuentemente fuera del tema forzando al conferenciante a repetir su demostración con lo cual el auditorio se impacienta. Así mismo, el oyente distraído se conforma con una única respuesta sin mayores explicaciones, se dedica a pasar el tiempo, es un oyente pasivo.

1.4.6 El charlatán He aquí un oyente o dos que generalmente suelen llegar juntos, se instalan en un rincón de la sala, no muy cerca del conferenciante por que no tienen intención de molestar. Su conversación podría seguir su camino discreto y sólo se traduciría en un siseo ligero menos molesto que el ruido de la circulación.

Otro oyente charlatán es el que toma la palabra y no se decide a dejarla, cuando interviene siente la necesidad de justificar lo que va a decir y de centrar lo que dice en un contexto

general; hace un juego de verbos o de muletillas tal que llega a olvidar la razón primera de su intervención, pero esto no le importa, está dotado de la facultad de improvisación y hallará enseguida una buena razón para continuar hablando. Si el animador o el público le interrumpe secamente, se sentirá mucho y no volverá a participar.

1.4.7 El silencioso Es el caso de la mayor parte de los oyentes, no es por casualidad que se habla de la mayoría silenciosa.

1.4.8 Otras clases de oyentes

El Tímido. Tiene temor de hablar, la idea de intervenir y de ver converger sobre él las miradas de los demás participantes le produce miedo. Prefiere callar, los tímidos son generalmente buenos oyentes y tendrían cosas muy interesantes que decir.

El indiferente. Ha visto y oído ya todo; tiene ya su propia idea sobre el tema, está presente físicamente pero su espíritu está ausente.

El superior. Adopta a veces una actitud semejante a la del indiferente, mira desde su altura el mundo, se pregunta qué ha venido a hacer a ésta mediocre reunión y se queda callado porque incluso el contradecir sería participar y eso es lo que no quiere.

El acomplejado. Por alguna razón tiene la impresión de que el grupo o el conferencista son superiores a él. Es cierto que a veces no está de acuerdo pero no se atreve a decirlo por temor a equivocarse, a caer en el ridículo. Es un buen oyente que toma nota concienzudamente para compensar su retraso imaginario.

El hostil. Es el que no osa declararse, está descontento, pero nunca encuentra el momento oportuno en que su intervención “fulgurante” despistará al orador y le hará vacilar. El mismo se malhumora y no dice nada. Algunas veces abandona la sala sin haber intervenido.

El perfeccionista. Comprobando sistemáticamente las cifras que da el orador, está al acecho de cualquier error y no soporta ninguna imprecisión no por afán de contradecir o atacar, sino por que eso es parte de su carácter. Es una persona que todo lo desea perfecto y no duda en hacer repetir varias veces una idea para estar seguro de haber comprendido el matiz exacto. Se puede contar con él para tomar un acta escrupulosa de la sesión, pero el afán del detalle puede también llevarle a olvidar lo importante.

El Sabelotodo. Es un oyente difícil porque el que “lo sabe todo” tiene el peligro de volverse agresivo si tiene la impresión de que no se le reconoce. Esta actitud provocada frecuentemente por un complejo, es comparable a del oyente agresivo, quiere afirmarse frente a los otros participantes, mostrar que nada tiene que aprender y que éste no es su lugar.

El enamorado. El oyente enamorado bebe las palabras del que habla, no le quita los ojos de encima, olvida tomar nota porque está completamente subyugado. El término enamorado

es ciertamente algo exagerado y, sin embargo, en el curso de toda comunicación se establecen corrientes afectivas muy poderosas. No es siempre la mejor actitud para una escucha activa porque el oyente enamorado se convierte en un aprobador sistemático.

Puede que usted se haya reconocido en una u otra, frente a estas diferentes clases de oyentes. Conserve entonces las buenas cualidades de ese personaje al que usted más se parece y suprima los defectos.

1.4.9 El oyente ideal No es buen oyente quien quiere, pero quererlo es la primera condición para llegar a serlo. Es cierto que las cualidades que hacen un buen oyente se pueden desarrollar, lo esencial sigue siendo a pesar de todo, querer de verdad escuchar al otro.

Un buen oyente es un hombre libre, libre de prejuicios que deforman, esquematizan y ridiculizan el pensamiento. Tiene el espíritu tan abierto como los oídos, se le reconoce porque deja hablar a su interlocutor sin que por ello esté siempre de acuerdo con él, sabe que no se puede tener razón en todo y que además tiene muchas cosas que enseñarle; por eso cuando asiste a una conferencia sus intervenciones son siempre estimadas y esperadas.

Esta libertad es el signo de una gran madurez intelectual y afectiva. Sólo la madurez intelectual permite aceptar las ideas de los otros con sus contradicciones, sus prejuicios y escuchar incluso cuando no va a sacar provecho de las inmediatas: Es el científico que

sigue con atención una exposición literaria, o el pintor que siente placer en un concierto. Sin embargo, la ultraspecialización de nuestro nuevo siglo no favorece este estado del espíritu.

La madurez afectiva ayuda a discernir lo esencial tras lo aparente, a no dejarse envolver en la trampa de las ideas estereotipadas o de un prejuicio demasiado rápido. El buen oyente no juzga lo que escucha sólo por la forma; sabe descubrir al magnífico charlista de discursos prefabricados y reconocer al que tiene cosas que decir a pesar de sus dificultades en la expresión. Ya que a veces el orador que tartamudea o comete faltas de lenguaje, puede a pesar de ello ser interesante de escuchar aunque sea menos brillante que otros.

1.4.10 Abierto al otro Escuchamos con atención, generalmente, a las personas que quieren. Carl Rogers, psicólogo americano, fundador de la psicoterapia no directiva, citado por Grenouilloux, es un oyente particularmente atento:

Creo que sé porqué me resulta agradable escuchar a alguien, cuando llego a escuchar realmente a otro entro en contacto con él. Esto enriquece mi vida, escuchando a la gente es como he aprendido yo todo lo que sé sobre los individuos, sobre la personalidad, sobre la psicoterapia y sobre las relaciones interpersonales. (...) cuando digo que siento alegría al escuchar a alguien se trata, quede claro, de una escucha en profundidad. Quiero decir que escucho las palabras, los pensamientos, las entonaciones, la significación que pone en todo ello la persona, e incluso la significación que se encuentra mas allá de la intención constante del que habla a veces en un mensaje que aparentemente no es importante, escucho un grito humano profundo, un "grito silencioso" que se halla escondido, desconocido, y bien profundo debajo de la cubierta superficial de la persona.³

³ C. Rogers. Liberté pour apprendre. París, Dunot. 1972. Saber Escuchar. Michel Grenouilloux. Pag. 37.

Escuchar a los demás requiere de tiempo. El profesor desbordado por una clase de 40 alumnos, el jefe de personal obligado a recibir precipitadamente a tantos trabajadores, el médico que atiende uno a uno sus pacientes, no están en condiciones de permitir una escucha provechosa.

La vida moderna no favorece la escucha, debido a las preocupaciones, los ruidos, la fatiga, rara vez se tiene la ocasión de escuchar de verdad. Por eso necesario organizarse para tener un poco de tiempo para escuchar, nunca será tiempo perdido puesto que se gana en calor humano lo que se pierde en productividad.

Puede suceder que la forma haga olvidar el fondo y que el encanto de otros rostros, o la gracia de una silueta movilicen la atención, por eso es posible olvidar lo que han dicho.

También puede suceder a la inversa: un interlocutor con físico o aspecto desagradable tendrá más dificultad para hacer llegar su mensaje, por ello no es del todo cierto que el hábito hace al monje. Si desea sacar el mayor provecho de una conversación o de una conferencia intente superar su primera reacción ante el aspecto físico de quien habla.

Además del aspecto físico la concordancia de la posición social y la apariencia exterior de un orador pueden jugar un papel importante en la manera como será percibido.

Un presidente, director o técnico, un médico, un alcalde o profesor, un sacerdote, gozan de un status social que muchas veces está simbolizado por unos atributos materiales: un

despacho, un título, una placa, un traje, un uniforme, un hábito. Al hablarles, se espera que se comporten como lo que son desempeñando su rol y para que la conversación tenga éxito deben escuchar en primer lugar a quienes lo requieran, alejándose de la vanidad por ocupar su importante cargo, recordando que se es más humilde mientras más se sabe.

Sin tener forzosamente conciencia de ello, los oyentes juzgan las cosas que escuchan a través de un filtro deformante, es la primera idea que se forman del orador. Lo anterior se da actualmente al ver a un sacerdote vestido como cualquier otra persona, o al profesor vestido informalmente, los padres de familia lo notarán cuando mediante su brillante exposición y la seriedad de sus argumentos y reflexiones logre mantener la atención de los oyentes.

Esto sucede porque algunos oyentes reaccionan en función de roles estereotipados muchos de los cuales han pasado de moda hace tiempo, un profesor debía ser serio, un matemático meticuloso, un artista un poco loco, una enfermera vestida toda de blanco, un banquero obeso, un empleado de funeraria triste, etc.

En una época en la que los profesionales se ven obligados a ser taxistas, en la que por influencias un médico puede ser ministro de educación, o que los sacerdotes se pueden retirar por no estar convencidos de su vocación, o un profesor no actúa por vocación, o que los artistas se presentan raramente vestidos, se ha llegado a desconfiar del rol de cada quien. Por ello se hace indispensable la comunicación como medio de credibilidad.

2. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

Cuando los seres humanos se comunican se comportan a la vez como fuente y como destino de comunicación, como transmisores y como receptores. En una comunicación telefónica el mensaje emitido por un hablante (emisor) es transformado en señales eléctricas por un transmisor, señales que son conducidas a través del hilo (canal) hasta el receptor, que los transforma en sonidos que constituyen el mensaje para que pueda ser entendido por el oyente (destino).

La labor del transmisor se llama codificación y la del receptor decodificación, términos que han sido aceptados por la mayor parte de los lingüistas. También se ha aceptado el término ruido para designar cualquier alteración producida en la recepción del mensaje.

Sin embargo, este modelo no es adecuado para representar la comunicación humana ya que no toma en cuenta el significado de la señales, el sentido del receptor en la decodificación, ni la intención del transmisor en la codificación, por lo demás, implica una separación entre oyente y hablante que sólo se da en la comunicación mediante aparatos o en la transcripción escrita.

El modelo psicolingüístico supone que cada individuo de una determinada comunidad lingüística puede ser concebido como un sistema autorregulado de comunicación que incorpora a su sistema nervioso, prácticamente, todos los momentos señalados en el modelo que propuso la teoría matemática de la comunicación.

Los psicólogos han acuñado el término unidad de comunicación, señalando que todo modelo de comunicación debe incorporar al menos dos de estas unidades: Una unidad de comunicación estaría constituida por el receptor con el que se asociarían los conceptos de input, destino y decodificación, en tanto que otra la conformaría el transmisor (asociado con los conceptos de output, fuente y codificación). Traducido a términos psicológicos, el input o entrada sería el estímulo; en tanto que las operaciones propias del receptor vendrían dadas por la recepción y la percepción; destino y fuente delimitarían los caracteres del proceso de conocimiento (significado, actitud, etc.). El transmisor sería el sistema motor del organismo y por último el output (salida) sería la respuesta (reacción) al estímulo inicial.

Muchas ciencias y saberes están implicadas en la explicación del lenguaje humano con frecuencia entran en contacto cuando:

Se emplea el lenguaje con la intención de significar algo, constituye un intrincado campo de estudio sobre el que trabajan la psicología, la psicofisiología y la neurología además de la psicolingüística y la psiconeurología.

Las relaciones entre lo que se piensa, el mensaje producido y la realidad a la que se hace referencia al hablar parecen pertenecer a la epistemología, rama del saber que se ocupa de la naturaleza del proceso del conocimiento.

La producción de los sonidos, su difusión en el aire y los mecanismos de recepción pertenecen a la fisiología y a la física acústica.

Todo cuanto concierne a la verdad o falsedad de lo que se dice, lo relacionado con el razonamiento, con las condiciones del lenguaje ideal, etc, conforman un conjunto de cuestiones que se enlazan con la lógica y la filosofía del lenguaje.

2.1 LAS ESCUELAS GRAMATICALES

Los estudios gramaticales han variado notablemente su objeto y métodos de estudio, desde que el hombre comenzó a ocuparse del lenguaje, los estudios gramaticales se han ido perfilando en torno a tres grandes corrientes: Gramática tradicional, Gramática Comparada y Gramática Estructural. Estas corrientes se distinguen por sus métodos específicos de investigación, por centrar su interés en algún aspecto determinado del lenguaje y por las peculiares relaciones que mantienen con las distintas ciencias.

Para el tema que se está tratando hay que detenerse un momento en la Gramática Estructural: Nace en el siglo XX a partir de la obra de Ferdinand de Saussure. Concibe la lengua como un sistema de signos cuya organización hay que descubrir, pretende aislar como objeto de estudio la cadena portadora de significado y tratar de crear un sistema de reglas estrictas.

En 1957 Chomsky crea la Gramática Generativa y Transformacional, que, partiendo del descriptivismo, o estructuralismo americano, centra su atención en la elaboración de

mensajes. Abandona el estudio de un sistema y trata de crear un modelo que explique de la forma más simple la adquisición del lenguaje y su producción.

2.1.1 La teoría de Ferdinand de Saussure “El curso de Lingüística General” del estudioso suizo, publicado en 1916, abre el camino a los estructuralismos europeos, en él se encuentra una labor previa de división y acotación de campos de trabajo que afectan:

- a) La delimitación de un estado de lengua en el tiempo, con exclusión de los que le anteceden o suceden (elaboración de los conceptos de sincronía y diacronía).
- b) La distinción de diferentes niveles de abstracción a partir de la comunicación diaria del hablante de una lengua en un sistema de signos.

Para Saussure hay dos modos de estudiar una lengua: a lo largo de su transcurso y evolución, diacrónico, y en un momento concreto de su evolución, el sincrónico. La diacronía hace referencia a la lengua en su evolución y Sincronía a la lengua en un estado determinado de su evolución.

Se presenta el problema de diferenciar los caracteres del cambio que pueden estarse produciendo a cada momento y se traduce en la existencia de dos sistemas entre hablantes de dos generaciones, uniéndose a ellos los suscitados por niveles de lengua en relación con la cultura, geografía dialectos, etc.

Se establece una segunda dicotomía entre lengua y habla; dentro de lo que se conoce como lengua y su estudio, se dan hechos que impiden diferencias de cualidad, grado de abstracción y poder de generalización, por eso es conveniente utilizar métodos de descripción de la misma naturaleza para cada nivel de estudio. Estas suposiciones llevan a Saussure a distinguir entre lengua y habla: lengua como hecho social y colectivo que el hablante recibe de sus mayores respecto al cual actúa pasivamente, representa, además, una suma de realidades asumidas por cada hablante que conoce su lengua. El habla es por el contrario un hecho individual de cada uno de los hablantes de una comunidad, dentro de las posibilidades que la lengua le ofrece; el hablante es activo y creador y puede aspirar a cambiarla a nivel individual o colectivo. El habla es la realización de la lengua que cada hablante posee.

A la dicotomía entre lengua- sistema- norma y habla otros estructuralistas han añadido matices y precisiones. Entre otras, es interesante la que propone una división tripartita, el habla estaría constituida por hechos registrados en el momento de su realización, los textos de la comunicación material entre hablante e interlocutor. La norma presenta un grado de abstracción y el sistema un segundo grado superior. Como lo afirma Enrique Ferro en su tratado de Gramática: *“Cuando la lengua es entendida como un repertorio de posibilidades entre las cuales el hablante exige constantemente al producir sus comunicaciones, se explica la tendencia de muchos lingüistas a utilizar los términos código y mensaje en lugar de los correspondientes lengua y habla”⁴*.

2.1.2 La Nueva Lingüística Noham Chomsky, cambia el objeto de estudio sin salir del campo relativo a la lengua. A la formulación de Saussure lengua-habla, Chomsky y sus seguidores oponen los conceptos de competencia y actuación, siendo así, la lengua no será el sistema de signos que pueden formar mensajes, sino el conjunto de mensajes que se han producido y que se pueden producir. Para Chomsky la frase es un elemento de la lengua y la lengua es el conjunto de todas las frases.

2.1.3 Teoría Generativa Transformacional Esta teoría aspira a una reconstrucción racional de la posibilidad de creación de mensajes nuevos. Considera que el hablante oyente es capaz de interpretar y producir mensajes nuevos, no produce por repetición ni por recuerdo.

Se trata de conocer la naturaleza de la competencia, construyendo un modelo de competencia del hablante dada por la Gramática que éste tiene como suya, que se referirá tanto al aspecto fónico como al sintáctico y semántico. La competencia está constituida por el conocimiento de signos y reglas implícitas que facilitan las combinaciones. Es un

⁴ FERRO SAN VICENTE, Enrique y Otros. Areas Consultor didáctico. Editorial Planeta S.A. Bogotá, Colombia. Pag.23.

concepto dinámico. Intenta también construir un modelo de actuación del sujeto-hablante, que comprenda la realidad extra-lingüística y una teoría de contexto.

La Gramática Generativa es también transformacional si se tiene en cuenta los conceptos de estructura profunda y estructura superficial la primera, constituida por símbolos gramaticales, es abstracta y contiene el significado de la oración. En la segunda se cumplen los símbolos léxicos, siendo la forma en que se presenta la oración oral o escrita. Así es como encontramos grupos de oraciones que tienen una sola estructura profunda y diversas superficiales. Chomsky, citado por Enrique Ferro afirma:

"Las lenguas se distinguen exclusivamente por la estructura superficial de sus oraciones. De la relación existente entre uno y otro tipo de estructuras surge el concepto de transformación"⁵.

2.2 COMPETENCIAS GENERALES

Las competencias entendidas como aquellas acciones que expresan el desempeño del hombre en su interacción con contextos socio culturales específicos, establece el vínculo esencial con el lenguaje concebido como una experiencia a través de la cual se determinan los modos en que el hombre se relaciona y construye su realidad. Como sabemos las competencias son cuatro: Competencia comunicativa, Competencia interpretativa, Competencia argumentativa o ética y Competencia propositiva o estética.

Para el presente trabajo interesa tratar sobre la competencia comunicativa ya que forma parte inherente de las acciones del hombre, y en la actualidad, es vital la formación de ciudadanos que posean una competencia comunicativa tal que les permita interactuar en la complejidad de su situación social. Las acciones de interpretación, argumentación y proposición, involucradas en la interacción social, son expresiones de la misma competencia comunicativa ya que se dan de manera simultánea y dinámica en las experiencias de apropiación de la realidad.

La competencia lingüística, como posesión de un sistema de reglas que permiten la construcción e interpretación de las oraciones, o construcciones teóricas para reconocer la validez sintáctica, semántica o fonológica de una expresión en una lengua. La competencia lingüística hace referencia a la capacidad que debe tener todo hablante-oyente para emplear de manera efectiva la estructura ideal de la lengua.

Fueron en este sentido, las investigaciones lingüísticas contemporáneas las que introdujeron bajo la categoría de “competencia”, un nuevo objeto de estudio en la descripción de la naturaleza del lenguaje. Noam Chomsky desde sus primeros trabajos, ya difiere de Saussure, quien propuso a la lengua como objeto directo de sus estudios, y asignó como tarea fundamental de la lingüística la descripción y análisis de la competencia.

La competencia, además de indicar el dominio del conocimiento que un hablante posee de su lengua, expresa así mismo la capacidad que tiene todo ser humano, por ser racional, de

⁵ ROCIO, Caravedo. La Competencia Lingüística: Crítica a la génesis del desarrollo de la teoría de Chomsky.

apropiarse de su lengua. Chomsky postula a la lengua como presupuesto de la teoría de la competencia al concebirla como sistema ideal de signos, es decir, de reglas y estructuras perfectas de significación. Si la competencia es entendida como el dominio del conocimiento perfecto de una lengua, sólo puede existir, si la lengua ha sido concebida como un sistema gramatical de ideas, a través de la cual pueda expresarse tal competencia.

2.3 COMPETENCIA COMUNICATIVA

La competencia comunicativa hace referencia al poder que tiene un hablante para comunicarse de manera eficaz en contextos culturalmente significantes. Los estudiosos de la competencia comunicativa parten del hecho de concebir a los hablantes como miembros de una comunidad heterogénea y rica en significaciones ligadas a las condiciones y funciones históricas y culturalmente mediadas. La competencia comunicativa que posea una persona para interactuar con su medio se adquiere necesariamente como experiencia social y cultural, es decir, dentro de un contexto determinado.

El estudio del “saber hacer” enunciaciones lingüísticas en contextos determinados corresponde a lo que se ha llamado la “pragmática”. Todo el proceso del habla estudiado por la pragmática, parte del hecho de que en la comunicación se comparte un sentido que ha sido construido en el juego mismo de la interlocución. El sentido construido por el “oyente” no necesariamente coincide con el del “hablante”, aunque el resultado de la comunicación sea la acción esperada. De ese modo, la acción comunicativa no se reduce al

envío y recepción de un mensaje, tal como en el pasado se afirmaba, a partir de la postulación de categorías rígidas como las de emisor y receptor; lo que circula en la comunicación son significaciones ligadas a formas de vida (funciones, roles, experiencias en relación con el contexto socio-cultural e histórico etc.).

La competencia comunicativa no puede presuponer el grado de universalidad que ha sido señalado para la competencia lingüística, ya que no puede hacer abstracción de las situaciones concretas de la vida en las cuales se actúa. Estas situaciones están condicionadas por prácticas sociales o reglas de juego organizadas en las distintas sociedades. Por esta razón la teoría general de los “actos del habla”, busca un soporte y una referencia teórica en la socio-lingüística. Así lo señala Carlos Augusto Hernández:

Las competencias posibilitan actos de habla que, a su vez, generan situaciones. El valor preformativo de los actos del habla hace referencia, en este caso, al poder de producir variaciones significativas en los contextos, en las reglas de juego que determinan la exclusión de otras formas de dar sentido a la realidad. Aún dentro de las limitaciones propias de la naturaleza como instrumento de socialización en el contexto de normas y valores previamente definidos, la escuela tiene una tarea esencial en el cambio social, así como, en sentido contrario, la ha tenido para garantizar la inercia de las estructuras de poder. Precisamente porque en el espacio de la escuela, como contexto sociocultural específico, se dan modos particulares de interpretar, argumentar y proponer, se trata de fortalecer el desarrollo de tales competencias en el contexto de las gramáticas básicas de las disciplinas”⁶.

La ciencia ofrece explicaciones acerca del lenguaje humano, cómo se adquiere y cómo se produce, según los aportes de los grandes lingüistas y sus teorías. En los siguientes

⁶ HERNÁNDEZ, Carlos Augusto y otros. *Exámenes de Estado: Una propuesta de evaluación por competencias. Serie Investigación y Evaluación Educativa. Santafé de Bogotá. Colombia. Febrero de 1998. ICFES. Pags.: 35 y 36.*

capítulos se verá cómo obtener una perfecta comunicación, mediante la escucha eficaz para mejorar las relaciones interpersonales.

3. ESCUCCHAR EN EL AULA

Apenas se recompensa el escuchar, se castiga el no hacerlo. En el colegio se recompensa al niño por leer, hablar o escribir bien, pero la habilidad de escuchar apenas se halaga directamente. Aunque se puede sacar buena nota por haber escuchado un tema, no se socia esa nota de un modo específico con el hecho de haber escuchado un tema, no se asocia esa nota de un modo específico con el hecho de haber escuchado; pocos informes de notas dedican algún comentario a la mejora de la capacidad de escucha. Sin embargo, si el niño no responde bien a alguna pregunta es probable que se le acuse de no haber escuchado bien.

La escucha es la vía de aprendizaje de uso mas frecuente. Aunque el sistema escolar acepta como realidad el mito de que nace sabiendo escuchar; es muy rara la vez en que se recibe preparación para la escucha activa o se ejercita al alumno en esta capacidad en sus años de formación. Desde luego, esos niños al ser adultos tendrán dificultad para contrarrestar los efectos de una influencia con gran poder sobre la niñez, como por ejemplo, la televisión. Estudios recientes indican que ver demasiado la televisión provoca la pasividad y puede atrofiar el desarrollo de la imaginación. Como mínimo desalienta la formación del hábito de escuchar activamente. Así que los que pertenecen a la generación de la televisión ya han recibido esa influencia en cierta manera.

Escuchar es la primera función lingüística en desarrollarse en el niño. Se desarrolla al interior de la vida familiar y se advierte en la comunicación de los niños con sus padres y profesores.

El alumno pasa en el quehacer escolar una gran cantidad de tiempo escuchando. En 1926, época en que aún no aparecía la televisión, una investigación hecha por Rankin demostró que una persona se expresaba en forma oral durante el 75% del tiempo que usaba para comunicarse y un 40% estaba destinado a escuchar. Fisher y Terry ⁷ (1982) recuerdan que los niños pasan por lo menos nueve horas del horario escolar escuchando. Ya de por sí esto justificaría incluir un programa especial que desarrolle en los niños la función lingüística de escuchar.

Existe una serie de aspectos comunes entre escuchar y leer. Lundsteen ⁸ (1971) opina que el leer depende tanto del escuchar que puede ser considerado como una extensión especial de éste. La profesora Cecilia Beuchat señala ciertos aspectos que son comunes entre ambas funciones lingüísticas:⁹

Recepción: El auditor y el lector reciben un mensaje, por lo tanto el escuchar y el leer son funciones receptoras.

Rasgos análogos: Signos sonoros del lenguaje que se observan tanto al escuchar como al leer.

⁷ BEUCHAT, Cecilia, Escuchar: El Punto de Partida, En: Lectura y Vida. Bogotá. 1989. Pag. 21

⁸ Ibid. Pag. 21.

⁹ Ibid. Pag. 21.

Vocabulario: El niño necesita experimentar el lenguaje como oyente y hablante antes de comprenderlo como lector. La extensión del vocabulario auditivo incide en el vocabulario leído.

Destrezas comunes: Algunas conductas que se desarrollan para comprender la lectura son similares a las que se presentan en la audición.

Lundsteen¹⁰ (1971) cita una serie de estudios realizados con los niños de la etapa preescolar y básica en los que se demuestra que un buen entrenamiento en la capacidad de escuchar puede beneficiar las habilidades lectoras. Olilla¹¹ (1976) sugiere a los maestros practicar la comprensión auditiva con el fin de producir la transferencia a la lectura. Son especialmente importantes ejercitar la comprensión y evocación auditiva de hechos, ordenar en una secuencia acontecimientos escuchados, seguir instrucciones, interpretar y evaluar ideas. Todas estas habilidades se encuentran también en la lectura. Porque hay una clara transferencia entre la comprensión auditiva y la comprensión de lectura.

3.1 APRENDER Y ESCUCHAR

Uno de los objetivos amplios de la educación escolar básica es la capacidad de escuchar, es una conducta que se enfatiza en el castellano y en el idioma extranjero, pues el lenguaje oral

¹⁰ Ibid. Pag. 21

¹¹ Ibid. Pag. 22

es uno de los medios de la comunicación humana y el escuchar es base fundamental. En 1968 Duker¹² revisó aproximadamente 1300 estudios sobre la posibilidad de desarrollar la capacidad de escucha en la etapa escolar y concluyó que un número considerable de autores estaban de acuerdo en que se puede enseñar a escuchar y que los resultados se pueden medir; para que esto sea efectivo, debe realizarse un programa sistemático.

3.2 EL NIÑO ESCUCHADO ES UN NIÑO SEGURO

Cuando los niños alcanzan la edad de cinco años, la empatía, o su ausencia, ha moldeado su personalidad visiblemente. El niño comprendido y seguro crece esperando que los otros sean receptivos y asequibles. Esto se demuestra en una tendencia a acercarse, de forma efectiva, a los maestros de preescolar como fuente de recursos.

El niño escuchado que se enferma o se hace daño se dirigirá confiado a los maestros para recibir consuelo; por el contrario el niño inseguro se siente incapaz de establecer contacto. Este tipo de reacciones son típicas y no suelen cambiar demasiado a medida que el niño crece.

¹² Ibid. Pag. 22

Los niños de preescolar que han sido escuchados desde pequeños, se sienten más integrados y más a gusto con sus compañeros. Esperan que las interacciones sean positivas y por eso se muestran más entusiastas, son capaces de hacer más amigos. También son buenos oyentes. Si no se le ha brindado seguridad ni escuchado se verá un yo aislado e inseguro, vulnerable al rechazo, temeroso ante la gente y las experiencias nuevas.

3.3 FORMAS DE ESCUCHAR

3.3.1 Escuchar atencional El oyente focaliza su atención en un estímulo para obtener información y participar activamente, como un mensaje por teléfono o seguir instrucciones. Este tipo de conducta auditiva es usual en el aula, es el que debería ser observado por el profesor.

Smith, citado por Cecilia Beuchat ¹³, propone estimular este tipo de escucha, en forma creativa para que los niños desarrollen su imaginación y sugiere actividades tales como pedir que observen el jardín y luego “escuchen cómo crece el pasto” “cómo entra el gusano a la guayaba”, etc.

¹³ Ibid. Pag. 25.

3.3.2 Escuchar analítico Se da cuando se analiza lo escuchado para resolver algo, desde actividades elementales como discriminar sonidos y clasificarlos, hasta tareas más complejas como responder guías de audición que permitan verificar la comprensión.

Si el oyente enjuicia el mensaje, es un oyente crítico. Lundsteen ¹⁴ establece una estrecha relación entre la comprensión auditiva y la comprensión lectora y aplica para ello los cinco aspectos de la taxonomía de Bloom: comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación.

Por otra parte, en el escuchar analítico se encuentran las conductas relacionadas con la percepción auditiva: discriminar sonidos iniciales y finales, establecer rimas, componer una palabra a partir de su deletreo, etc., que son propias de las etapas iniciales del aprendizaje de la lectura.

El escuchar analítico puede encauzarse también en actividades más creativas como inventar ruidos, emitirlos y adivinar a qué pueden corresponder, también clasificar sonidos hermosos, ruidos molestos, suaves, fuertes, violentos, divertidos, tristes; para luego crear otros nuevos y originales. Se podía solicitarles a los niños salir a buscar sonidos hermosos y traerlos empuñaditos en una mano.

3.3.3. Escuchar apreciativo Se realiza por disfrute y deleite de lo que se escucha, cuando se escucha un hermoso cuento, un poema, una conversación interesante etc., la persona

centra su atención en el estímulo con el afán de recrearse sin pauta fija, o con la finalidad de responder a un cuestionario. El objetivo es gozar con la belleza del mensaje.

La expresión escrita puede motivarse a partir de una pieza musical o de un poema. Es importante, también, que el material literario sea atractivo y leído o narrado con expresividad por parte del educador. Son apropiados los cuentos que contengan material sonoro: onomatopeyas, alineaciones y juegos de palabras, en los primeros años escolares.

3.3.4 Escuchar marginal Cuando la atención está centrada en un elemento específico, permite captar los estímulos auditivos cercanos. Es el ejemplo de la persona que lee, escribe o estudia mientras escucha música, se da en los trabajos grupales o en el estudio en la casa. En la actualidad puede observarse en el ambiente que nos rodea pues se está permanentemente obligado a desarrollar este tipo de escucha.

Es importante destacar aquí la propuesta de la profesora de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Cecilia Beuchat R¹⁵. Ella sugiere llevar a cabo un programa acerca del desarrollo de la escucha en niños de Preescolar y Básica, que comprenda los siguientes aspectos :

¹⁴ Ibid. Pag. 32.

- a. Tomar conciencia de lo que significa escuchar y de la importancia que tiene para un trabajo común y personal. Podría ser a través de cuentos relativos al tema como “El tío conejo”, o juegos que demuestren la imposibilidad de comunicarse cuando todos hablan al mismo tiempo y que demuestren la necesidad de esperar turno para hablar, solicitar la palabra, etc.

- b. Tener claro lo que es el silencio, y el ambiente saturado de ruidos que nos rodea; hoy más que nunca los alumnos desconocen lo que son los silencios, según el músico Shaffer ¹⁶ “el silencio es un saco de posibilidades”. Cuando el alumno aprende y se da cuenta de lo que es el silencio, sabe aprovecharlo, ofrecerlo y solicitarlo a los demás. Los juegos que permiten verificar la oposición **bullas-silencios son interesantes en este sentido.**

- c. Establecer algunos acuerdos para el buen desempeño de la expresión oral y del escuchar. Acuerdos que deben establecerse entre profesor y niños y deben surgir del deseo de poder hacer un trabajo armonioso que sirva a todos. Palabras claves como (chitón), melodías breves, movimientos específicos, pueden servir para indicar el momento en que

- d. Es necesario hacer silencio y escuchar. Se ha comprobado la eficacia el efecto positivo de las “*cadena de silencio*” a través de las cuales los niños tomándose de la

¹⁵ Ibid. Pag. 32

¹⁶ Ibid. Pag. 34.

mano, se transmiten una verdadera “ corriente de silencio ” impulsada por el profesor, quien a su vez ha obtenido el valioso tesoro de un cofre imaginario. En un comienzo a los niños esta actividad no les resultará fácil y dará lugar a risas y comentarios, sin embargo, pronto se verá el efecto.

- e. En el programa debe incluirse numerosas actividades que apunten a los diferentes tipos de escuchar explicados. En el aula se dan actividades de escuchar atencional y analítico, pero poco el apreciativo y crítico.
- f. Debe incluirse la literatura como fuente inagotable de posibilidades.
- g. El educador debe ser un auditor modelo demostrando en todo momento su capacidad para escuchar a los demás. Dedicándole tiempo a escuchar, estar atento empleando reacciones como gestos, afirmaciones breves, etc. Para que no suceda lo de la clásica anécdota en que un niño le cuenta a su profesor que en la noche tuvieron que llevar de urgencia a su papá al hospital, y éste el responde: ¡Qué fantástico!
- h. Se propone que el educador revise y grabe su comunicación oral con los niños con el fin de analizar aspectos como el tono, volumen, timbre de voz, tiempo que da para que los niños respondan; inclusión de refuerzos positivos al captar mensajes; grado de motivación al escuchar a los alumnos, etc.

El profesor no debe exigir continuamente detalles. Ni dar la sensación de estar evaluando o enjuiciando.

- i. Revisar factores que pueden estar interfiriendo la capacidad de escuchar en el aula y aquellos que la favorecen.

Las investigaciones y la experiencia permiten saber que:

- Los niños escuchan mejor en las primeras horas de la mañana.
- Lo hacen mejor cuando el profesor deja unos segundos para responder las preguntas y cuando estas son abiertas y no requieren respuestas monosilábicas: si, no, mecánicamente.
- Las niñas y los niños incrementan su capacidad de escuchar cuando se les da la oportunidad de participar activamente y discutir.
- Escuchan mejor la información y las ideas del profesor cuando son presentadas en forma variada y cuando tienen significado y relevancia para ellos.
- Se muestran motivados cuando conocen el propósito de la actividad y cuando se los estimula y refuerza.

Ser un buen oyente no es fácil, como ya se ha dicho. Muchos profesores invierten demasiado tiempo repitiendo una y otra vez la misma instrucción y esto se convierte en un círculo vicioso, pues el alumno se fía de esa repetición para no escuchar. Si las instrucciones se dan una o dos veces y los alumnos conocen los propósitos para los cuales escuchan, lo harán bien.

El buen auditor mira a los ojos de quien le habla, no interrumpe ni habla al mismo tiempo, piensa en lo que le están diciendo y no manifiesta gestos de impaciencia. Si el discurso se alarga, solicita con prudencia y tacto un corte.

En las actividades lingüísticas, es prácticamente imposible mantener a los alumnos en un silencio absoluto. Brodski (1978) citado por Beuchat ¹⁷, sostiene que muchos de ellos son catalogados como “buenos alumnos” porque no hablan, no interrumpen, no hacen ruido; no dan problema expresando sus opiniones. Los niños curiosos, imaginativos, entusiastas e independientes son rotulados como molestos. En el aula debe procurarse que haya siempre un dinamismo vital.

Proponer actividades que sean dinámicas y variadas, incluir numerosos juegos que van desde los populares “Sillas musicales”, “El gato y el ratón”, hasta aquellos en que se usan

¹⁷ Ibid. Pags. 38y 39

instrumentos musicales, grabaciones, etc. Las niñas y los niños deben “vivir” la experiencia de escuchar para valorarla en toda su dimensión.

Incrementar la posibilidad no sólo de leer textos en forma oral y silenciosa, sino también escuchar la lectura de otros, incluyendo al profesor. La narración de cuentos de cuentos debe estar presente en las estrategias del maestro, al igual que la lectura de poemas literarios y folklóricos

La profesora Cecilia Beuchat afirma:

La capacidad de escuchar permite al individuo llegar a grandes creaciones literarias de la humanidad y enriquecer así su espíritu, entregándoles un medio de creación y crecimiento personal. El educador juega un papel de gran importancia en el logro de estos objetivos. Es muy enriquecedor para los niños tener la posibilidad de actuar en un ambiente en el cual puedan expresar sus ideas y sentimientos, sus inquietudes y opiniones; un marco de libertad y respeto en el que se les escuche y donde ellos también ejerzan la conducta de escuchar¹⁸.

Para terminar el capítulo tengamos en cuenta un fragmento del libro Momo del autor alemán Michael Ende, en el que se destaca la cualidad de Momo, saber escuchar:

Momo sabía escuchar de tal manera que a la gente tonta se le ocurría de repente, ideas muy inteligentes. No porque dijera o preguntara algo que llevara a los demás a pensar esas ideas, no; simplemente estaba allí y escuchaba con toda su atención y simpatía

Mientras tanto miraba al otro con sus grandes ojos negros y el otro. En cuestión notaba de inmediato como se le ocurrían pensamientos que nunca hubiera creído que estaban en él.

¹⁸ BEUCHAT, Cecilia. Escuchar: El punto de partida, En: Lectura y Vida. Bogotá. 1989. Pags. 21, 25.

...Momo sabía escuchar de tal manera que la gente perpleja o indecisa sabía muy bien, de repente, que era lo que quería. O los tímidos se sentían de súbito muy libres y valeroso. O los desgraciados y agobiados se volvían confiados y alegres. Y si alguien creía que su vida estaba totalmente perdida y que era insignificante y que él mismo no era más que uno entre millones, y que no importaba nada y que se podía sustituir con la misma facilidad que una maceta rota, iba y le contaba todo eso a la pequeña Momo, y le resultaba claro, de modo misterioso mientras hablaba, que así tal como era él, sólo había uno entre todos los hombres y que, por eso, era importante a su manera, para el mundo. ¡Así sabía escuchar Momo!¹⁹

3.4 AMBIENTES DE AULA QUE PERMITAN ESCUCHAR

Para que los alumnos se involucren en su quehacer, redacten, revisen, intercambien sus textos necesitan disponer de un tiempo extenso. Para que tengan la posibilidad de hacer mejor lo que saben y de mejorarlo. El esfuerzo sostenido y la adquisición de técnicas son esenciales para un buen desempeño escolar; pero se vive en una sociedad de un solo borrador, de dietas instantáneas, objetos desechables; se elige lo efímero, las soluciones rápidas y fáciles. La sociedad deja poco tiempo para el esfuerzo sostenido; para el conocimiento de qué es mejor.

Al igual que la sociedad, las escuelas han adoptado una mentalidad de un solo borrador, su lema parece ser “terminemos y sigamos adelante”. Toda jornada escolar está fragmentada: diez minutos de ortografía, seis de dictado, quince para un debate, cinco para copiar, etc. Los alumnos se mueven de una clase para otra, de una actividad a otra, “siéntense aquí”, “vayan allá”, “abran el libro”, “formen filas” y así transcurre la jornada escolar lo que hace casi imposible abocarse a un proyecto. Sería de gran importancia destinar, cada día, a

¹⁹ ENDE, Michael. Momo. Barcelona, España. Editorial Círculo de Lectores. S.A. 1974. Pag.19.

algo útil: que el taller de lecto-escritura tenga una estructura clara y simple. Si los alumnos saben qué pueden esperar podrán encarar la actividad por sí mismos; esto libera al maestro improvisaciones y les da tiempo a todos para poder escucharse.

La clase puede convertirse en algo agradable, de interés general, si el maestro adopta una actitud positiva frente al tema, si su disposición es la mejor los alumnos escucharán con atención, tal vez utilice una anécdota para referirse o un hecho reciente del salón de clases. La escucha eficaz requiere un esfuerzo y la práctica facilita las cosas.

4. ESCUCHAR EN LA FAMILIA

La familia, al igual que otros grupos, tiene magníficas posibilidades para relacionarse y satisfacerse. Aunque, desafortunadamente, muchas no tardan en solidificarse dentro de moldes limitados y limitadores.

A medida que se van repitiendo, las transacciones familiares fomentan las expectativas que establecen los patrones perdurables. Cuando una madre le dice a su hijo que guarde sus juguetes y él la ignora hasta que su padre lo llama al orden, se ha iniciado un patrón interactivo. Si se repite, crea una estructura en la que el padre es el duro, y la madre la abrumada oyente.

Las fronteras protegen la autonomía de la familia y de sus subsistemas (cada individuo es un subsistema). Una regla que prohíbe las llamadas telefónicas a la hora de cenar establece una frontera que aísla a la familia de la intrusión exterior. Cuando se les permite a los niños pequeños interrumpir libremente la conversación de los padres, la frontera que separa a los padres de los hijos es débil. Si los padres siempre intervienen para apaciguar los conflictos entre sus hijos, estos no aprenderán a resolverlos por sus propios medios.

Actualmente, el trabajo, la escuela y las actividades extraescolares consumen tanto tiempo que la mayoría de las personas tiene menos tiempo para la familia. En los pocos ratos que quedan se cree que debe llevarse a la familia completa a un paseo o a cine todos juntos,

¿por qué no pensar en que hay miembros de la familia que desean estar a solas con su padre o con su hijo?. Es posible que la niña necesite hablar con su padre o que la madre quiera llevar al niño al partido. Dos personas que como los esposos no pasan un tiempo juntas, no están sólo ocupadas, sino que también sienten ansiedad sobre la calidad de la escucha.

Los padres también necesitan estar un tiempo a solas con cada hijo. Una de las mejores maneras en las que pueden escucharlos es arreglar pequeñas salidas con cada uno. Aunque un niño tenga una buena relación con su padre la conversación y la intimidad resultan mucho más fáciles lejos de las distracciones diarias, yendo de compras, en un bus, siempre hay grandes posibilidades.

4.1 CUANDO LAS FRONTERAS SON BORROSAS

Los dos errores más grandes que los padres cometen cuando escuchan a sus hijos se relacionan con la falta de claridad en las fronteras: éstas no hacen posible un control sobre el comportamiento de los hijos e interfieren demasiado en sus vidas.

Lo que no se ha de perder de vista cuando se escucha a los niños es la diferencia entre permitir que expresen lo que quieren y dejar que hagan lo que quieren. Cuando un niño pequeño dice: “no quiero irme a la cama”, está expresando un sentimiento y haciendo una petición. Un padre sensato sabe distinguir las dos cosas y acepta el sentimiento antes de descartar la petición. Los padres que no distinguen entre expresión y acción entran en discusiones sin sentido con sus hijos. Dicen: “no me importa lo que quieras, te vas a la

cama de todos modos”, o intentan convencer a los niños de que están cansados, como si obedecer las reglas dependiese de aceptarlas.

Los padres que confunden el amor con la indulgencia caen a menudo en el patrón de no fijar ni reforzar las reglas. Al confundir la permisividad con la comprensión y la democracia con el respeto, este tipo de padres confunden a los hijos acerca de la autoridad y acaban demasiado ansiosos por controlar el comportamiento de aquellos como para poder escuchar sus sentimientos y opiniones. La dicotomía entre la severidad y la comprensión es falsa; en realidad están unidas. La alternativa más común a la disciplina eficaz es la riña, los altercados constantes con los niños hieren su orgullo y más que ayudar a establecer la autoridad de los padres, engendran inseguridad.

La meta que ayuda a los padres a escuchar a sus hijos porque saben que están bajo su responsabilidad, se relaciona con uno de los elementos cruciales de la escucha: reconocer lo que la otra persona dice antes de responder con lo que tú quieres decir.

El hecho de ser padre y tener hijos no convierte automáticamente en un buen oyente, pero sí libera de parte de la ansiedad sobre el control que interfiere en el escuchar. Al escuchar conversaciones entre padres e hijos, frecuentemente se nota lo poco que se escuchan **unos a** otros. Se oyen dos monólogos, uno que consiste en la crítica y la instrucción, y otro, en la negación y la súplica. Aquellos padres que sienten ansiedad frente al ejercicio de su autoridad se sienten agraviados con demasiada facilidad como para poder escuchar las muchas cosas que los hijos tienen que decir.

Contestar: “sí, pero” es un reconocimiento insuficiente. Como los adultos, los niños necesitan sentirse oídos antes de poder abrirse a un nuevo pensamiento. El pero le quita el valor al sí.

Ser escuchado por unos padres que representan una presencia segura en la vida, es la manera mediante la cual los niños edifican su confianza en el poder de la comunicación. Puede que los padres no escuchen siempre. Una visita a la escuela de los hijos constituye a veces una toma de conciencia de lo poco que se les escucha, y puede que vuelva usted a ocupar un papel central en sus vidas, dominada hasta entonces por la escuela. Dedicarle a los niños un tiempo de la forma que sea, sin luchar por controlar, ayuda a alejar esta presión y a refutar la idea de que los hijos han de conformarse o rebelarse a sí mismos. La mejor manera de ayudarlos a descubrir quienes son, es escucharlos.

4.2 FORMAR UN FRENTE UNIDO

Para forjar una alianza que funcione, los dos padres deben ceder algo de su separación para ganar en pertenencia. La acomodación es el proceso mediante el cual la gente ajusta

sus diferencias para unirse. Es el mecanismo del compromiso. Las pequeñas diferencias llevan a algunas parejas a ser antagonistas, por eso el liderazgo unificado en la familia se basa en la comunicación, en el compromiso y el acuerdo entre los padres, quienes luego presentarán estos valores a sus hijos como parte de un sistema. Algunos padres descubren

lo importante que es ajustar sus diferencias acerca del control y la educación para presentar un frente unido.

Se tiende a no ver la complementariedad. En su lugar, se detectan el control y la sumisión, el poder y la debilidad, el villano y la víctima. Al intentar crear una mayor flexibilidad para hombres y mujeres, se corre el peligro de olvidar que la complementariedad puede ser mutuamente enriquecedora. La realización personal no requiere un energía constante. El robusto yo puede tolerar la diferencia y, además, enriquecerse gracias a ella.

4.3 LA FACULTAD DE LA EMPATÍA DE LOS PADRES

Comprender lo que el niño siente y demostrárselo, construye un puente de comprensión, uniendo al niño con alguien especial que le escucha y al que le importa, todo lo cual le confirma que sus sentimientos son legítimos y reconocibles.

El modo como los adultos escuchan a los niños les indica a éstos algo sobre sí mismos. Los padres que interrumpen a sus hijos, los miran severamente mientras los escuchan, se muestran indiferentes hacia sus sentimientos o se dan media vuelta y se van mientras estos hablan, transmiten el mensaje de que lo que el niño dice es una estupidez o carece de importancia. Esto afecta de modo negativo al concepto de sí mismo que se forma el niño, efecto que perdura hasta la vida adulta o como consecuencia queda atrofiada la capacidad de escucha. Hay estudios que demuestran que cuando las personas están ansiosas por

recibir aprobación o se preocupan al respecto, les cuesta mucho concentrarse en lo que se dice.

El comportamiento de los adultos en relación con la escucha sirve de modelo para el niño. Los niños imitan especialmente a los padres. Si los padres hablan frecuentemente el uno al otro sin responder el uno a los sentimientos del otro, si comunican sus actitudes críticas mediante la postura o la expresión facial, o si se dan entre ellos o dan a los niños poco reconocimiento, los niños los imitarán.

Entre los obstáculos para escuchar están, en primer lugar, aquellos que emanan de la necesidad de “hacer algo” en relación con lo que alguien nos dice: defenderse, discrepar, o resolver cualquier problema que está siendo descrito, porque oírlo produce ansiedad. Los padres son especialmente propensos a aconsejar; es algo que se considera una parte de su oficio. Pero si la primera respuesta de un padre a su hijo que se queja por las quemaduras del sol es que debería haberse puesto crema protectora, más que sentirse compadecido, el niño se sentirá culpado.

Los psicólogos utilizan el término inmersión empática para describir la escucha centrada e intensa que ayuda a los terapeutas a comprender la experiencia del paciente. Para ser mejores oyentes, los padres deberían dirigir menos y seguir más. Si un niño muestra señales de perturbación, una simple frase como “te sientes mal ¿no?” podría hacer que se sintiese más comprendido que si se le presionara para definir exactamente lo que siente o bien decírselo. Si una niña exasperada dice que quiere que la dejen en paz, déjela. Puede

que necesite un tiempo para recuperarse. Si alguien tiene dificultad para expresar sus sentimientos con palabras, decir: “es difícil de explicar, ¿no es así?” demuestra más empatía que adivinar lo que la persona está intentando decir. Un padre que acaba con sus propias palabras los pensamientos de su hijo es lo opuesto de la empatía.

En presencia de un padre empático, los hijos pueden descubrir sus propios pensamientos en lugar de tener que resistir a las expectativas de sus padres. No es posible calcular cuánta incompreensión puede tolerar un niño sin que salga dañado; pero lo que está claro es que los niños son muy adaptables. La falta de empatía rebaja la autoestima de los niños.

Ser escuchado, libera de la egolatría y lleva a comprometerse activamente con el mundo exterior, los niños que no son escuchados crecen preocupados por ellos mismos, como si la atención fuese una necesidad que si no se ve satisfecha, continúa creciendo; permanecen encerrados en una silenciosa conversación interior, demasiado ansiosos e inaccesibles.

4.4 LOS PADRES TAMBIÉN SON HUMANOS

¿Por qué los padres son tan frecuentemente incapaces de aceptar lo que sus hijos les dicen?
¿Por qué cuestionan sus explicaciones de una forma que les hace sentir que no se les toma en serio? ¿Por qué les critican por sentirse mal? ¿Por qué les dicen que son vagos cuando encuentran alguna dificultad? ¿Por qué les dicen que hablan demasiado **cuando sólo quieren** ser escuchados?.

La culpabilidad de los padres sobre la falta de paciencia y empatía no es únicamente un auto reproche absurdo. Los niños y los adultos, en general, necesitan ser escuchados aunque el ambiente diario de insensibilidad no lo permita.

Es más fácil escuchar las necesidades de los niños cuando los padres afirman sus propios deseos; pues hay padres que confunden la simpatía con la empatía, y la permisividad con el amor, los hijos consentidos no se sienten apreciados, lo que sienten es ansiedad, lo que sienten es que sus padres no consiguen contenerlos.

Los padres que permiten que se erosione la frontera generacional no ven crecer hijos con una responsabilidad, sino camaradas y compañeros de juego, sin la autoridad para reforzar las fronteras o la credibilidad en nadie. Un “no” es menos apetitoso que un “sí”, por ello se dice “no” acompañado de muchas explicaciones.

Estos padres no asumirán repentinamente la responsabilidad. Marcar los límites y reforzar las normas, cuando los niños son pequeños, es algo que surge de forma natural si se mantiene una frontera clara entre las generaciones y además facilita la empatía.

Cuando los niños son pequeños, el mayor impedimento que encuentra la empatía es que los padres no asuman el control. Cuando los niños se hacen mayores, la parte más difícil es permitirles que sean ellos mismos. A muchos padres les resulta mucho más fácil empatizar con sus hijos pequeños. Se sienten a gusto con la proximidad pero sostener la empatía significa permitirles a los niños la diferenciación, tener sus propios deseos, sus propios

intereses, sus propios sentimientos. Los niños no son solamente encantadores, o necesitados o testarudos: son personas y anhelan, como todos, ser reconocidos y tomados en serio. Esto es lo más difícil: amar a los niños no sólo porque son propios sino también porque no lo son.

La comprensible pero errónea ambición de criar a los niños “perfectos” tienta a los padres a cruzar la frontera entre los derechos del niño y la responsabilidad de los padres. El respeto mutuo se fomenta permitiendo a los niños tener voz, y cuando sea posible, una opción en las cuestiones que les afecten. Tal vez el cambio más importante que puede dar un padre es pasar de querer que sus hijos triunfen a sentirse complacidos con ellos en el presente, amarlos, aceptarlos y aceptar que son quienes son. Así lo afirma Michel P. Nichols:

Los padres empezarán a oír verdaderamente a sus hijos sólo cuando dejen de pensar en ellos como productos inacabados, como arcilla moldeable. Nada de todo esto quiere decir que no debemos controlar y limitar el comportamiento de nuestros hijos, tanto por nuestra propia conveniencia como por su bien. Pero, una vez que aceptamos que son quienes son, para bien o para mal, podemos preocuparnos menos por ellos, relajar nuestros intentos de controlarles, reformarles, manipularles y mejorarles, y concentrarnos en escucharlos.”²⁰

4.5 ESCUCHAR A LOS ADOLESCENTES

Una razón por la que ser padre continúa siendo un “deporte para aficionados” es que tan pronto como se empieza a cogerle el truco, los hijos se hacen mayores y arrojan nuevas expectativas. Los padres que tienen éxito aprenden a cambiar su estilo para acomodarse al desarrollo de sus hijos.

A medida que los niños crecen, los padres deberían permitirles un mayor control volitivo y demostrarles un creciente respeto por sus ideas y opiniones. Los hijos también merecen una explicación. Este cambio transmite respeto y les ayuda a construir su dignidad y responsabilidad. Hoy en día se habla mucho de que los niños no respetan la autoridad. Discuten con sus padres y profesores. ¿Quién enseña a discutir a los niños? Seguramente los padres que entran en innecesarias batallas por el control.

La mayoría de la gente entiende que la rebelión adolescente es normal y que sirve para un propósito, pero, como adultos tienen la tendencia a no comprender la experiencia del niño y a considerarla en relación con ellos mismos. Los padres piensan que sus hijos adolescentes son “desafiantes”

Confunden sus esfuerzos por ser autónomos con la intransigencia. La mayoría de los adolescentes son resueltos, pero eso no quiere decir que sean los oponentes de los padres. Si luchan duramente no es para desafiar sino para ganar respeto y reconocimiento. ¿Qué tan lejos puede llevar esa lucha? ¿Qué tan extremo será su comportamiento?, es algo que está determinado por los padres.

Demasiados padres tienen miedo a decir “tienes razón”. Temen admitir que están equivocados y que, por tanto, han perdido la partida. De hecho, es al contrario.

²⁰ NICHOLS, Michel, El arte perdido de Escuchar. Ediciones Urano. Argentina. Página 316.

Una chica que no pueda salir ganadora en el control de cómo debe vestirse para ir al colegio tal vez busque la expresión de sí misma maquillándose demasiado antes de salir. Aunque no gane la batalla, sí puede intensificar el conflicto; incluso puede ir más allá llegando deliberadamente tarde u organizando un “griterío” con su madre. O puede desafiar a sus padres fumando o robando en las tiendas, o probando drogas. Experimentos imprudentes, relaciones arriesgadas, todo por el honor de demostrar que se tienen derecho a elegir la propia vida. ¿No sería más fácil escucharla?.

Una de las quejas más frecuentes de los adolescentes es que sus padres no les escuchan. Los adolescentes son sensibles a la desatención; exigen ser tratados como personas con derecho a tener sus propias opiniones. Cuando los padres se dirigen a ellos con el mismo tono de superioridad que lo hacían cuando eran pequeños, se molestan. La respuesta “ruda” es una protesta contra lo que se siente como una humillación. Los adolescentes deben expresarse aunque generalmente lo hacen con un lenguaje que disgusta a los padres. Los padres que se esfuerzan por escuchar a sus hijos, incluso cuando es difícil hacerlo, son más capaces de manejar las conversaciones con sus hijos.

Un adolescente critica a sus padres, los mismos niños que antes veían a papá y mamá como gigantes infalibles; ahora los ven por encima del hombro como vejestorios intratables que no saben hacer nada bien. Esta actitud desdeñosa corresponde a una etapa natural de la evolución del sistema familiar y del desarrollo del yo; al igual que el adolescente que lo critica todo y a todos, esto hace parte del proceso de formación de la autoestima. Los adolescentes respetan la justicia especialmente si es recíproca. Justicia que no es una

exigencia de intercambio, sino de escuchar realmente a una persona, de liberarla de la preocupación de su punto de vista y de provocar en ella más disposición para escucharle.

Cuando las perspectivas opuestas son las que asumen la dirección, padres e hijos son incapaces de registrar cualquier entrada de información que no se ajuste al tema dominante. Un padre enojado puede no darse cuenta o reconocer las veces que su hijo se ofrece voluntariamente para ayudarlo. El hijo puede no apreciar o recordar las veces en las que su padre ha apoyado su libertad. Salir del antagonismo mutuo es difícil, pero no imposible, hay que esforzarse en escuchar y en reconocer las excepciones de la relación dominante. Recuerde las veces en que su jovencito actúa de forma responsable, es comedido y escucha

su punto de vista. Los adolescentes aprenden a reconocer y apreciar las ocasiones en las que sus padres no les presionan ni les critican.

Hay que reconocer también el derecho que tiene el adolescente a ver las cosas de un modo distinto al suyo, no sólo porque sea verdad, sino porque es necesario para que él escuche su punto de vista. Ellos necesitan que sus padres escuchen sus preocupaciones, sus deseos, e incluso algunos de sus planes de improbable realización. Cuanto más tolerantes son los padres, más abiertos permanecen para escuchar a sus hijos y más fácil les resulta preservar el contacto. Cuando las ideas divergentes son admitidas en los valores de la familia y en sus hábitos, se conversa y se comparte más.

Un estudio de Carol Gilligan, citado por Michael Nicols.²¹ señaló que la dependencia que las madres tienen de sus hijas perturba a éstas y dificulta, a su vez, que aquellas acepten la independencia de ellas. Las hijas quieren que sus madres estén disponibles, pero también que confíen en ellas, que acepten su independencia y que respeten sus opciones. Las chicas explicaron repetidamente que se sentían infelices con las madres a las que describían como malas oyentes. Una indisciplina insuficiente, la intromisión excesiva y no llevar una vida propia, plena y satisfactoria, hace que los padres y los hijos sean malos oyentes. Esto también tiene que ver con la relación que exista entre ellos.

4.6 ESCUCHARSE EN PAREJA

El impulso de cambiar las cosas para mejorarlas es natural y muy constructivo. Pero quien quiera que piense que un matrimonio es un acuerdo que mejora las relaciones; está en un error. El ideal de la superación multiplica la esperanza de superar las diferencias y resolver objeción no son, en realidad, la otra cara de las cualidades que se aprecian en ella. los problemas. Muchos de estos problemas pueden resolverse, pero el de vivir con otra persona que no siempre ve las cosas de la misma manera, o que no quiere lo que su pareja, no es uno de ellos. Quizás lo más importante en el matrimonio no sea superar las diferencias sino aprender a vivir con ellas.

La complementariedad es el principio que gobierna la conexión. En cualquier relación de dos personas, el comportamiento de una de ellas está relacionado con el del otro. El mayor

²¹ Ibid. Página 322

impedimento que la comprensión encuentra en las relaciones íntimas es el dolor y el anhelo que hace buscar fuera de sí mismo las causas de la decepción. En nuestra época la visión romántica del matrimonio da paso al melodrama, a la historia del villano y la víctima, muchas personas que se sienten infelices en su matrimonio se cuentan a sí mismas, y a cualquier persona que las escuche cuando las cosas empeoran.

4.7 LOS RITMOS DEL CAMBIO

El noviazgo es un tiempo para sincerarse y probar la compatibilidad; los novios se sienten absorbidos y comprometidos el uno con el otro; la conversación fluye y escuchar

resulta fácil. La fascinación hace que pasen por alto las diferencias en el escuchar, el impulso de la naturaleza de combinar los genes los impulsa hacia lo diferente del otro. Establecer amistad y ser verdaderamente capaces de hablar uno con otro es un guía mucho más digna de confianza que la apariencia atractiva, la inteligencia o ese sentimiento aturdido que se llama “enamoramiento”

En el matrimonio la mayoría de las parejas no empiezan desligadas, el muro que crece entre ellos es producto de un conflicto no resuelto. A veces es más importante no escucharse, no oírse, que las transgresiones específicas. Ambos sienten que el otro no se interesa por ellos. Sí se interesan mucho, pero temen tanto el conflicto que no pueden escuchar, algunas personas pagan un alto precio por la paz.

Cada cónyuge se siente más cómodo compartiendo el modo de conversar en el que fue formado. Dado que estas expectativas difieren, sobreviene una pugna sobre hasta qué punto se deben discutir todas las cosas juntos y acerca de cuántas se han de reservar para sí mismo. Este puede ser el aspecto más difícil, cuando hay que aprender a escuchar a un nuevo compañero: desarrollar la sensibilidad y la tolerancia hacia un estilo de conversación desconocido hasta entonces. Las parejas que esperan que todas sus necesidades de ser escuchados se verán complacidas por una única y satisfactoria relación, están expuestas al despertar más crudo. Una razón por la que mucha gente obtiene demasiado poco de las relaciones íntimas es que exige demasiado de ellas.

Cuando no se reconoce lo que la otra persona está diciendo antes de combatirla con su opinión, puede ser un gran impedimento para la comprensión compartida. Si alguien no se sabe oído, no se estará dispuesto a escuchar lo que el otro dice. Por el contrario, se alejará o levantará la voz. Las discusiones que llevan una carga de sentimientos deberían ser lo más cortas posible.

Las parejas sensatas aceptan sus diferencias y se acomodan; se dan cuenta de que esa adaptación no significa que deben convertirse en dos personas iguales; la mejor manera de suavizar la emotividad no es evitar hablar de los problemas, sino discutirlos antes de que el malestar llegue al punto de ebullición. Escuchar y ajustarse a la realidad del otro requiere un equilibrio entre la tolerancia y la unión selectiva. Las parejas pueden cansarse de oír los comentarios sobre el trabajo de cada uno, pero al final del día se deben, el uno al otro, unos minutos de atención. Hacer preguntas hará que las historias familiares sean más

interesantes. Pero también han de encontrar temas sobre los que les resulta más gratificante hablar.

Las parejas que sobreviven al período de crisis continúan atravesando ciclos de proximidad y distancia. Algunos conflictos se resuelven, otros se evitan; tienen algunas discusiones, que se vuelven menos amargas y menos violentas. Si las discusiones no se hacen menos frecuentes, los cónyuges deberían reflexionar sobre qué están haciendo para mantener la emotividad alta y, sin embargo siga faltando la escucha. Cuando la empatía no aparece fácilmente, las parejas que tienen éxito se ocupan de ello, forzándose por sí mismas a escuchar, incluso cuando preferirían ser oídas. Nichols dice²² “No necesitas simpatizar para escuchar. A veces, demostrar interés es suficiente, del mismo modo que sólo una sonrisa puede ponerte de buen humor”.

Los problemas aparecen cuando los cónyuges tienen demasiados secretos. Las promesas rotas son el resultado de tener miedo a decir que no y se dejan de escuchar. Será mejor buscar el camino del perdón. La confianza permite a los cónyuges rebajar la vigilancia; ser honesto es vital, al igual que estar disponible, escuchar y ponerse en su lugar. El amor que se origina y se nutre del respeto, es un amor que acepta al otro tal como es. La persona que nunca se sincera ha decidido que hablar ya no es seguro. Desafortunadamente, muchas parejas llegan a un punto en que no pueden escucharse. Los perseguidores se cansan de perseguir, y los que se distancian de sentirse presionados hasta que se separan. Para evitar este extremo hay que concentrarse en los aspectos positivos de la pareja, fijarse si algunas

²² ibid. Página 281

de las cosas a las que se pone Podrían solicitarse cambios en alguna actitud pero no castigar al otro. Es el amor que nos enseña Jesucristo, donde la ternura y la entrega vendrán luego.

5. LA ESCUCHA EFICAZ

Todos escuchamos de modos distintos en diferentes situaciones, por ejemplo hay personas que escuchan de manera eficaz en el trabajo, pero desconectan la atención en cuanto llegan a casa. Cada nivel de escucha exige un grado particular de concentración y sensibilidad. Estos niveles no están perfectamente diferenciados, son simples categorías en las que cada quien puede situarse.

Por otra parte según la situación o la persona estos niveles pueden superponerse o alternarse. A medida que se avanza del nivel 3 al nivel 1 el potencial en relación con la comprensión, la retención y la comunicación eficaz aumenta. Cada persona comienza a formar su modo habitual de escuchar muy pronto y a medida que madura se reafirman en el comportamiento esos hábitos y modelos. Según Madelyn Burley, el siguiente esquema presenta los enfoques de escucha en diferentes situaciones:²³

NIVEL 3. En este nivel pueden darse tres casos: Escuchar a rachas: conectar y desconectar, tener conciencia de la presencia de otros, pero estar fundamentalmente pendiente de uno mismo. Escuchar a medias: seguir la conversación sólo el tiempo suficiente para tener la oportunidad de hablar.

²³ BURLEY ALLEN, Madelyn. La escuela eficaz en el desarrollo personal y profesional. P. 23

Escucha silenciosa y pasiva: Escuchar sin responder. Se pone poco empeño en escuchar; de hecho, se oye pero se escucha poco. Frecuentemente, la persona que escucha en este nivel pretende estar prestando atención mientras piensa en asuntos no relacionados con lo que se dice, se preocupa de preparar lo siguiente que va a decir al tiempo que da la impresión de estar en blanco, y está más interesada en hablar que en escuchar.

NIVEL 2 Oír sonidos y palabras, sin escuchar realmente: En este nivel, una persona se mantiene en la superficie de la comunicación, pero no escucha el significado más profundo de lo que se dice. Trata de oír lo que dice la otra persona, pero sin hacer ningún esfuerzo para comprender la intención de ésta. El que escucha en este nivel suele hacer un enfoque de matiz lógico, fijándose más en el significado que en el sentimiento de las palabras; se mantiene, efectivamente, apartado de la conversación, escuchando sin participar en la interacción.

Este nivel de escucha puede ser peligroso ya que es posible que se produzcan malentendidos a causa de que el que escucha sólo está ligeramente concentrado en lo que se dice. En el nivel 3 resulta obvio que la persona no escucha, pues se dan claras muestras de ello; sin embargo, en el nivel 2, el que habla podría caer en una falsa sensación de seguridad pensando que se le está escuchando y comprendiendo realmente.

NIVEL 1. Escucha activa: en este nivel la persona se abstiene de valorar las palabras del que habla y las coloca en la posición del otro tratando de ver las cosas desde el punto de

vista de éste. Algunas de las características de este nivel son: se captan ideas fundamentales,

se acusa recibo del mensaje y se responde, el que escucha no se permite a sí mismo distraerse, se presta atención a la totalidad de los métodos de comunicación que emplea el que habla, incluido el lenguaje corporal, atendiendo no sólo a sus palabras sino también a sus sentimientos y pensamientos al objeto de dedicarse exclusivamente a escuchar.

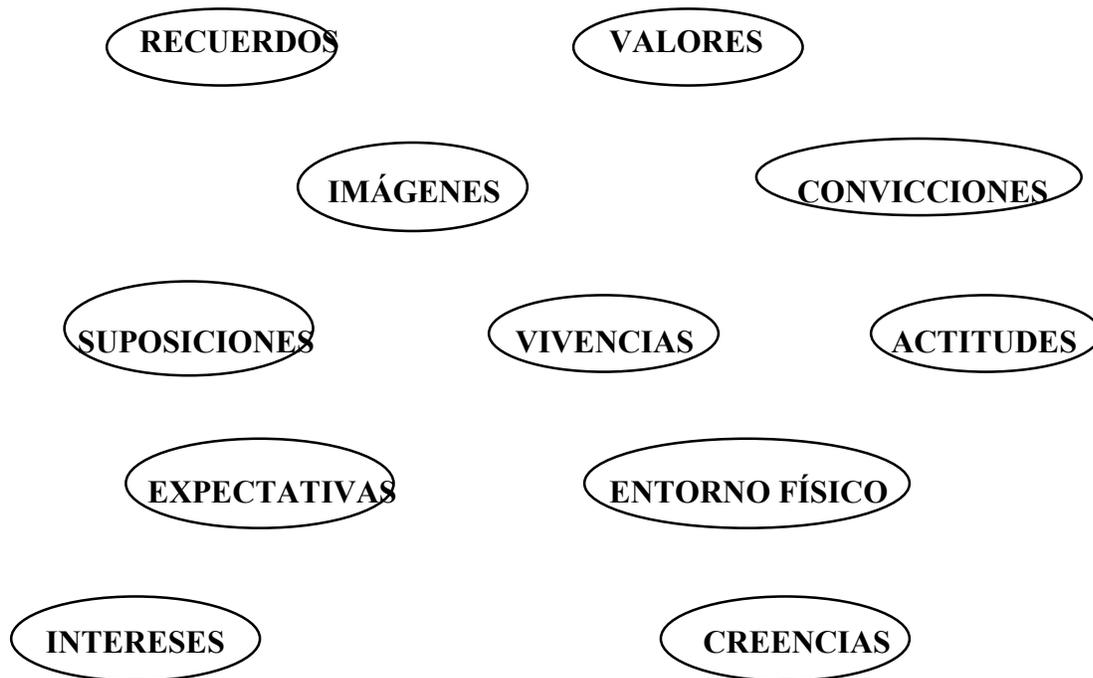
La escucha activa supone que se escuche no sólo el significado de lo que se dice sino, que se preste atención además a la intención y sentimiento del mensaje. Esto se hace mostrando de varias maneras que, realmente, se escucha.

Casi todas las personas escuchan en tres niveles a lo largo del día. Hay veces que los niveles 2 y 3 resultan adecuados para una determinada situación.

5.1 SE ESCUCHA A TRAVÉS DE FILTROS

Se suele olvidar cómo las vivencias de la niñez influyen en el comportamiento de adultos.

La consecuencia del proceso de formación es que escuchamos a través de filtros. El cerebro somete cada vivencia nueva a tratamiento de filtración de diversas clases. Así:



Aunque estos filtros existen no se es consciente de ello. Por lo tanto, Es importante desarrollar la capacidad de identificar estos puntos ciegos que suelen provocar comportamientos de escucha infructuosa.

Las personas tienen pocas posibilidades de comprender sus creencias o modificarlas, cuando no se es consciente del modo en que las creencias influyen en lo que se valora del trabajo y en la actitud propia hacia ciertas maneras de proceder, resulta difícil escuchar la opinión de otra persona o aceptar su comportamiento. Por ejemplo un jefe que cree firmemente que el que alguien hable y disfrute de su trabajo es señal de que no lo hace bien. A causa de esta creencia valora el silencio y la seriedad en el trabajo. Además este jefe considera que la gente que disfruta, no hace las cosas como “ es debido”. Por otra parte el

empleado cree que un ambiente de trabajo relajado y simpático aligera el trabajo y lo hace más fácil de sobrellevar. Debido a esta creencia, él valora las cualidades de benevolencia y flexibilidad en un superior. Tiene la percepción de que un encargado que no bromea ni se divierte un poco es mal empleado. En este caso, si los dos ignoran sus respectivas actitudes, es casi seguro que tengan dificultades de trato por sus puntos de vista tan opuestos. Sus creencias podrían incluso obstruir la capacidad de hacer que las cosas funcionen.

5.2 BARRERAS ENTRE EL QUE ESCUCHA Y EL QUE HABLA

5.2.1 Mito Hablar proporciona poder La sociedad ha equiparado el hablar con el dominio, el poder: discursos políticos, venta de productos, persuasión de ideas, discusiones, observaciones humorísticas. No hablar a alguien es una forma de castigar lo mismo que no escuchar. Se ha aprendido que hablar representa acción y poder y que el escuchar demuestra pasividad y sumisión.

5.2.2 Atención, Percepción y Recepción Estos factores actúan de modo inconsciente. Cuando se presta atención a lo que se oye, lo que se siente y el modo como suena, influye en la percepción. Cuando lo que se oye tiene lógica o agrada se abren todos los sentidos a la información y se accede al nivel 1 de escucha. El olfato y el gusto influyen también cuando se trata de escuchar a una persona mientras come algo que le parece delicioso.

Cuando la información no tiene sentido o no suena a verdad, son los filtros, consecuencia de valores e intereses, los que generan una actitud de cerrazón mental. Quien escucha con la mente cerrada contradice y se fija solamente en lo que está mal.

En la siguiente conversación de dos colegas, adaptada del ejemplo de Madelyn Burley,²⁴

□se muestra el tipo de interacción que se produce cuando un interlocutor cierra la mente:

Jaime: “-No sé que voy a hacer con mi jefe, siempre se mete conmigo por tonterías que, según él, hago mal.”

David: “-Habla con él y explícale lo que te molesta”.

Jaime: “-Sí, pero no puedo hacer eso. Me haría la vida imposible.”

David: “-Tendrás que olvidarlo y no dejar que te fastidie.”

Jaime: “-Sí, pero así no cambiará nunca.”

David: “-Entonces búscate otro trabajo.”

Jaime: “-Sí, pero necesito trabajar y ¿dónde, con esta situación.?”

David: _(Ya cansado) “Porqué no te pegas un tiro?”.

Cada vez que David ofrece una solución, Jaime rebate la idea. Tal vez no quiere consejos, sólo ser escuchado.

5.2.3 Escuchar con parcialidad Otra barrera a la escucha se presenta cuando se forma una opinión anticipada de lo que se va a decir, así se clasifica la información como poco importante, aburrida o compleja. Existen ciertas palabras de gran carga afectiva que se les llama “banderas rojas” creando barreras a la escucha; son palabras que evocan situaciones anteriores y que afectan al que escucha hasta llegar al nivel 3. Ejemplos:

-Deberías, tienes que, hay que, debes.

²⁴ Ibid Pag.24

-Eres un fracasado, inútil, estúpido.

-Lo exijo, individualista, tus defectos son.

-Nunca, siempre, no entiendes, inconsciente.

5.2.4 Los efectos de los afectos en la Escucha Cuando una persona escucha en la conversación una frase o palabra que le llegue muy hondo, su pensamiento atraviesa ciertos filtros, vivencias pasadas, creencias o prejuicios, que, por razones afectivas, no quiere tratar. Como medida de defensa se desconecta del que habla o idea modos de rebatir o hacer preguntas que confundan al interlocutor. Al experimentar grandes emociones, agradables o desagradables, se obstruye la capacidad de escuchar. Las convicciones forman una barrera que impide escuchar eficazmente y por su causa puede que la información se reciba de manera desorganizada o confusa.

5.2.5 Barreras Físicas En algunos momentos del día se tiene más energía que en otros. La fatiga, por ejemplo, juega un papel importante, pues, para escuchar se requiere concentración y esfuerzo. La capacidad disponible para escuchar en el nivel 1 desciende cuando se tienen problemas personales. Existe un elemento que causa fatiga, el “factor retraso”, una persona con facultad media de locución dice una 200 palabras por minuto mientras que al escuchar puede asimilar de 300 a 500 palabras por minuto. Se puede hacer algo con esa diferencia de tiempo. Por ejemplo, visualizar lo que se escucha y asociarlo con lo que ya se ha dicho.

La barrera de la fatiga se da en reuniones, generalmente, en horas de la tarde pues el orden del día no presenta el mismo interés para todos. Convendría escuchar en el nivel 2 para no pasar por alto información importante y luego activar la memoria.

5.2.6 Barreras Semánticas Según las creencias, conocimientos, educación o vivencias cada persona atribuye significados propios a las palabras, como lo afirma Madelyn Burley:

El resultado es que no hay dos personas que atribuyan exactamente el mismo significado a una palabra o expresión; los significados no residen en las palabras sino en las personas. El diccionario contiene miles de palabras. Sin embargo, el adulto medio emplea corrientemente sólo unas 500 de ellas, cada una de las cuales tiene entre 20 y 25 significados. Por lo tanto, dos personas que usan 500 palabras tienen la posibilidad de expresar unos 25.000 significados distintos. Una palabra no es más que una representación de algo que se nombra o describe. No es ese algo en sí y puede querer decir algo distinto para el que habla que para el que escucha. la práctica de resumir lo que se cree que el que habla ha dicho, como revisión, es un modelo de asegurar la comprensión.²⁵

5.2.7 Distracciones Externas Veamos algunos ejemplos que pueden actuar como barreras

externas que impiden la escucha eficaz:

- El que habla no eleva lo suficiente la voz o susurra.
- Los movimientos o apariencia del que habla.
- Ruidos fuertes como tráfico o maquinaria.
- Temperatura excesiva o frío en la habitación.
- Mala acústica que impide oír bien.
- Vista exterior del paisaje o actividad.
- El reloj.
- Interrupciones, llamadas telefónicas.
- Hablar monótono, de acento desconocido, demasiado rápido o lento.
- Prisas, plazos que cumplir.
- Ocupaciones, exceso de responsabilidades.

²⁵ Ibid Pag.69.

Además de las palabras, las personas se comunican por otros medios. Una de las habilidades más importante que participa en la escucha eficaz es la de escuchar lo que no es verbal. La observación cercana revela hasta qué punto la gente se comunica por expresiones faciales. Observe el color de la cara y sus cambios cuando alguien habla de cosas que le inspiran sentimientos. El movimiento de los labios, boca, músculos de las mejillas y cejas puede revelar lo que ocurre en el interior de quien habla. El tono de voz puede revelar actitudes que indiquen el modo como se ha de tratar con una persona en una situación difícil.

La persona diestra en la escucha capta más que las palabras. Atiende al matiz, ritmo, timbre y variaciones por el tono de voz. La mayoría de las personas no son conscientes del comportamiento extraverbal, o de la manera como afecta a otros. En el proceso de la comunicación se puede afectar a los demás sin pronunciar una palabra; puede lograrse un clima favorable o desfavorable, por ejemplo, cuando se acerca alguien con una mirada irritada o emocionada por algo que le va a decir. La expresión extraverbal no sirve, como las palabras, para ocultar lo que se siente, se pueden escoger las palabras adecuadas para dar una imagen determinada, pero los sentimientos se expresan a través del tono y los gestos. Se encogen los hombros para transmitir indiferencia, el temblor de los labios puede indicar un esfuerzo por contener las lágrimas, que se evite mirar a los ojos puede ser falta de interés, desagrado o vergüenza, y que le miren a los ojos puede ser un simulacro de interés.

A veces las personas se imaginan lo que el otro siente, basándose en vivencias pasadas . Creen que su intervención en lo que la otra persona siente cuando no lo es, se da generalmente entre personas que llevan mucho tiempo trabajando juntas.

5.2.8 Barreras lingüísticas Otra situación que toma parte en este proceso es que las creencias negativas generan determinaciones negativas acerca de sí mismo. Por eso, es importante prestar atención a la afirmación interna que refleja la creencia “no puedo escuchar bien” lo que puede llevar a hacer de un modo interno las siguientes expresiones negativas:

“No soy capaz de entender...”

“No soy capaz de prestar atención...”

“Siempre pierdo el hilo de lo que se dice...”

Esta charla interior podría afianzar el fracaso. Es una versión interna del “sí, pero...” Es una manera que permanecer estancado en un comportamiento o moverse en círculos, es un hábito que inhibe la eficiencia personal.

Las creencias en relación consigo mismo influyen en la persona en su forma de hablar a los demás. Siempre que se le habla a otro de sí mismo, se confirma la idea que se tiene de sí mismo y la opinión que se merece. Estas frases revelan mucho sobre la persona que las dice:

“No me va bien cuando trabajo con otras personas”

“¿Quién, yo? Tal vez otros puedan ganar mucho dinero, pero yo no tengo esa suerte.”

“No soy tan eficiente en mi trabajo, pero así son las cosas. ¿Qué se le va a hacer?”.

Deberíamos escuchar las afirmaciones que hacemos de nosotros mismos a los demás, sería un gran paso hacia el cambio de hábitos y de autopercepción.

5.2.9 Siempre Esta es otra barrera lingüística que puede generar comportamientos autodestructivos, la palabra “siempre” atribuye al comportamiento la categoría de absoluto, la persona cree que una conducta particular tiene que darse por fuerza, no admite la posibilidad de otro comportamiento. Esto también sucede con “nunca” y “cada vez”.

Para muchos, el uso excesivo de “siempre” es un obstáculo a la hora de tomar la iniciativa, ya que, suele pasar por alto el comportamiento positivo y fructífero de una persona. Esta palabra debe reemplazarse por términos más específicos que puedan suponer un cambio.

Observe la diferencia al reemplazar el “siempre” en estas frases:

-“Siempre me altero cuando no consigo que los alumnos me entiendan.”

-“Me altero cuando no tengo la atención que quisiera por parte de mis alumnos, me pregunto si será más eficaz enfocar el tema por otro lado”.

-“Siempre me pongo muy nerviosa cuando tengo que hablar en voz alta en una reunión”.

-“Algunas veces me pongo nerviosa en una reunión cuando tengo que decir algo en voz alta.

Convendría pensar las cosas bien de antemano antes de hablar.”

De la manera cómo se juzgue y de que se aprenda a escucharse a sí mismo, resultará más positiva la forma de proyectarse a los demás.

5.3 RESPUESTAS A LA ESCUCHA

Existen cuatro tipos de respuestas:

-Respuestas de recomendación: Ofrecen algún consejo, le dicen al que habla lo que le conviene hacer, resuelven el problema o discurren por la otra persona. Ejemplo: “Yo en tu lugar haría lo posible para que se enteraran de lo que piensas”

-Respuestas de simpatía: No contienen juicios y captan el tema o sentimiento esencial expresado. Favorecen la compenetración y la comprensión mutua. Ejemplo: “Veo que eso es importante para tí, no importa lo difícil que sea”

-Respuestas que piden información. Piden información adicional con la cual el que escucha pretende adquirir una visión clara del asunto antes de dar otro tipo de respuesta. Si se emplean en exceso, el que habla puede sentirse interrogado. Ejemplo: “Que es lo que quieres conseguir en concreto?”

-Respuestas críticas: Expresan algún tipo de crítica, consecuencia de una tendencia natural a juzgar, aprobar o censurar los mensajes recibidos. Ejemplo: “Es posible que ella tenga razón. Debes hacer algo para no equivocarte tanto.”

La mayoría de las personas tiende a responder dentro de una conversación normal con una respuesta simpatizante; quienes han leído algún libro o asistido a algún seminario de técnicas de escucha, seguramente, responden con un nivel alto de escucha. Hay también quienes dan una respuesta de un modo natural por la experiencia. Parece ser que muchas personas tienden a aconsejar, a hacer preguntas o a criticar, lo cual no indica que se escuche bien, pueden tener en cuenta lo siguiente: Escuchar en el nivel 1. Ser conscientes de este tipo de respuesta ayudará a estar más predispuesto a escuchar en el nivel 1, que es el nivel de la escucha activa. Para que la escucha funcione.

Evitar criticar o juzgar. Esta actitud puede intensificar la alteración anímica del que habla, o puede que éste sienta que no se le está escuchando e interrumpa la conversación. También puede impulsar a la persona a pasar al nivel 3 como respuesta a lo que se le ha dicho.

Prestar atención al significado subyacente de lo dicho de una manera comprensiva y sin formar juicios a fin de aumentar la capacidad de escuchar en el nivel 1. Este estilo de escucha favorece la creación de un ambiente de comprensión y confianza para que la otra persona se sienta capaz de hablar sin ser objeto de críticas o juicios. Ayuda al que habla a

resolver sus problemas. No se trata de estar siempre de acuerdo con lo que la otra persona dice, solamente de comprender sus sentimientos y lo que experimenta.

El momento de preguntar es muy importante. Lo mejor es esperar a hacer las preguntas después de haber terminado de escuchar en el nivel 1 y haber captado el mensaje, pensando con objetividad. Ayudando a la otra persona a calmarse, el que escucha le proporciona a ésta la posibilidad de ejercer una función eficaz. Cuando la mente es capaz de hacer un enfoque lógico se pueden resolver problemas con mayor eficacia.

Abstenerse de dar soluciones para el problema de la persona que habla o de pensar por ella. La gente se siente más segura de sí misma cuando consigue encontrar soluciones propias. Aunque el hecho de dar consejos quizá haga sentirse importante y necesario al que escucha. Existe el mito en nuestra sociedad de que cuando alguien tiene un problema, hay la obligación de resolverlo.

Durante el proceso de formación, los niños tienen que escuchar con frecuencia preguntas como: “¿Por qué has hecho eso?”, “¿Por qué no hiciste esto?”. Tales preguntas llevan consigo un mensaje subyacente que dice “Más vale que des una buena respuesta o tendrás problemas”. Por eso es que se entiende como un ataque personal. Para hacerle frente a este tipo de censura, el niño responde poniéndose a la defensiva o justificando con un “Sí, pero...”. La pregunta “¿Por qué...?” acaba en una conversación en círculos. No siempre se sabe por qué se hacen las cosas, muchas veces se hacen sin concebir un pensamiento o los

motivos. Las preguntas qué, cómo, cuándo, dónde o quién, son de mayor utilidad en la búsqueda de una solución. Observe este ejemplo:

P: ¿Por qué has hecho eso?

R: Porque no lo sabía.

P: ¿Por qué no lo sabías?

R: Porque nadie me lo había dicho.

En este tipo de diálogo la conversación gira en círculo produciendo frustración en ambos interlocutores.

P: ¿Cómo podrías haber hecho este trabajo de manera que no se hubiera producido este error?

R: No estaba seguro de que ese fuera el procedimiento correcto, pero comencé a hacerlo pues no tenía a quien preguntarle.

P: Entiendo. Querías acabar el trabajo. R: Sí. Así es.

P: Me gustaría repasar ahora el procedimiento contigo para asegurarme de que lo entiendes. Explícame cómo piensas hacerlo la próxima vez.

De esta manera el diálogo tiene efectos más positivos entre los que hablan y escuchan.

5.4 ATRIBUTOS DEL QUE ESCUCHA DE UN MODO EFICAZ

Existen una serie de atributos comunes a las personas que saben escuchar eficazmente.

Ellos buscan un aspecto de interés en el mensaje, una oportunidad de obtener información

nueva y útil. Son conscientes de los prejuicios propios y por ello están capacitados para abstenerse de juzgar automáticamente al que habla y para evitar la influencia de las palabras con carga emotiva. Captan las ideas más que los datos específicos del mensaje. Aprovechan el tiempo para anticipar con el pensamiento la siguiente afirmación del que habla, resumen mentalmente el mensaje, cuestionan o evalúan el mensaje y captan conscientemente indicaciones extraverbales.

Según estudios realizados por Burley,²⁶ las siguientes son características de las personas capaces de escuchar de manera ideal:

- Mantienen una actitud abierta y curiosa.
- Prestan atención a ideas nuevas en cualquier situación , integrando lo que escuchan con lo que ya saben.
- Son conscientes de sí mismos y, por lo tanto, escuchan a los demás con todo su ser.
- Ponen interés personal en lo que oyen,
- Con tal grado de conciencia, se muestran reacios a adherirse ciegamente a la masa.
- Mantienen una imagen consciente del valor de lo que ocurre, en vez de permanecer alejados y perderse detalles importantes.
- Buscan ideas, organización, argumentos, y prestan atención a la esencia de las cosas.

A sabiendas de que no existen dos personas que escuchen de la misma manera, mantienen la mente alerta, perfilando, poniendo objeciones, aprobando y añadiendo aclaraciones propias.

²⁶ Ibid Pag. 71

- Son introspectivos, y tienen la capacidad y el deseo de examinar con visión crítica, comprender y tratar de transformar algunos de sus valores, actitudes y modos de relacionarse consigo mismo y con los demás.

- Centran la atención en las ideas del que habla a la vez que escuchan con sentimiento e intuición.

5.5 MÉTODOS PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA

Con preparación, la aptitud para escuchar puede mejorar hasta que se llegue a escuchar en el nivel 1 con mayor frecuencia. Las siguientes son doce tácticas que se pueden poner en práctica para mejorar la capacidad de escuchar:

Trate de encontrar algo que le sea de utilidad: descubra aspectos de interés común. Si adopta una actitud positiva hacia un tema, lo normal es que encuentre algo en la conversación o discurso que sirva para ampliar sus conocimientos. Por muy árida que sea la charla, contendrá una idea que tenga valor en ese momento o más tarde. La clasificación de elementos según el valor que tienen para uno mismo es un aspecto de la escucha eficaz: ¿Qué de lo que se está diciendo le puede servir de algo?. ¿Cómo enlazar esto con lo que ya sabe?. ¿Qué se puede hacer al respecto?

Tome la iniciativa: Averigüe qué es lo que sabe el que habla, mírelo a los ojos, concéntrese en lo que haya dicho. Haga todo lo posible para que la comunicación sea recíproca, olvídense de la manera de hablar del otro y de su personalidad, si es que estos factores le distraen, y vaya directamente a la idea que transmite. Estimule al que habla con una actitud atenta y expresiones de interés. Manifieste su interés mediante respuestas sin compromiso como: “Ah”, “entiendo”, “Qué interesante” “es cierto”, “no me digas”, “¿de verdad hiciste eso?” Etc.

Prepare el acto de escuchar. La escucha eficaz requiere esfuerzo y la práctica facilita las cosas. Si se entera por adelantado de cual es el tema que se va a tratar, prepárese leyendo, hablando sobre el mismo o concediéndose unos minutos de reflexión para formar opinión propia. Luego, escuche activamente.

Dirija su atención a las ideas. Trate de captar las ideas fundamentales que se exponen. En algunos casos puede que reconozca el método convencional del orador con la introducción del tema, la transición de un tema a otro, las palabras, las imágenes y ejemplos, el resumen y las conclusiones. Aísle las ideas según se presenten, distinga entre datos e ideas principales, entre ideas y ejemplos, entre hechos y opiniones.

Tome notas que tengan sentido. La capacidad para aprender a retener se puede aumentar anotando lo que se oye en forma de esquema. Más tarde, se pueden revisar las notas para determinar lo que sirve y decidir si está o no de acuerdo. Tomar notas exige práctica pues es preciso saber escoger en cada ocasión el método más idóneo, sea cual sea. es importante

que las notas sean breves, fáciles de interpretar y de repasar. Ejercitarse bosquejando mentalmente o por escrito, o seleccionando las palabras, frases o ideas claves. Debe mantener una actitud flexible, muchos oradores no necesitan seguir un orden de exposición exacto.

Evite distracciones externas. Ubíquese en un lugar en el que los ruidos no le distraigan; concéntrese, así será consciente de los ruidos que hay alrededor sin que éstos se conviertan en una distracción.

Espera a idear réplicas: esté alerta a los botones de alarma. No se deje arrastrar por palabras con carga emotiva. Empiece a reconocer las que le afectan hasta el punto de obligarle a dejar de escuchar y empezar a idear réplicas. Para conseguirlo, haga un análisis rápido de las razones por las cuales esas palabras le producen agitación; absténgase de formar ningún juicio hasta haber comprendido hasta donde pretende llegar el que habla. Otro método consiste en anotar brevemente los principales puntos de réplica en forma de preguntas. Ambos métodos pueden servir para aclarar la mente y volver a escuchar con actitud abierta.

Mantenga una disposición abierta: haga preguntas esclarecedoras con vista a la comprensión; el desacuerdo rápido y violento con los argumentos principales del orador pueden producir sordera psicológica con respecto a ciertos puntos. Préstele más atención al que habla, ahonde en el tema y no ceda a la tentación de criticar o juzgar como “equivocado” lo que dice la otra persona. Esclarezca el significado repitiendo en términos propios lo que cree que se ha dicho.

Saque partido de la velocidad del pensamiento: resuma lo esencial para escuchar realmente, desarrolle al máximo la concentración en la situación inmediata de la escucha. Resuma mentalmente lo que va oyendo. Determine hasta qué punto resultan fundados sus argumentos y cómo los habría acreditado usted. Repase mentalmente el progreso del tema; contraste y compare, busque los datos demostrativos del que habla.

Practique con regularidad. Adquiera experiencia y práctica en la escucha y toma de notas escuchando temas difíciles y desconocidos para usted que representen un desafío para su capacidad mental. Escuchar de un modo eficaz exige trabajo, pero es el más fácil de los métodos conocidos para obtener ideas y obtener información útil.

Analice las expresiones extraverbales. Atienda los sentimientos de quien habla y muéstrese receptivo, pregúntese que es lo que la otra persona quiere dar a entender, atendiendo lo que dice entre líneas.

Evalúe y critique el contenido, no el estilo de quien habla o su manera de presentar el tema. En la exposición del mensaje es importante ser capaz de diferenciar entre los hechos y las suposiciones del que habla. Determine hasta qué punto son fundados los argumentos principales y cómo los ha acreditado usted. Escuche al que habla hasta el final, antes de formar juicios. Es más importante el mensaje del otro que su apariencia. No permita que la falta de buena voz, los gestos y la personalidad o la apariencia se interpongan en la

recepción del mensaje, pues la mayoría de las personas no son muy diestras en el arte de darse a entender.

5.6 EFECTO QUE TIENE EL COMPORTAMIENTO EXTRAVERBAL SOBRE EL QUE HABLA.

El comportamiento extraverbal puede también influir de manera positiva o negativa en la persona que habla y toma alguna actitud cuando le toca escuchar según lo que ve cuando habla. Los siguientes comportamientos podrían calificarse como positivos en el proceso de la escucha:

- _Sonreír.
- _Afirmar con la cabeza.
- _Inclinar el cuerpo hacia delante estando sentado.
- _Quedarse callado.
- _Relajar la postura del cuerpo.
- _Tocar.
- _Quedarse quieto.
- _Mirar a los ojos.
- _Suspirar.
- _Ladear la cabeza hasta casi tocar el hombro.
- _Dar muestras de estar encantado.
- _Hundirse en la silla.
- _Inclinar la cabeza hacia abajo.
- _Arquear el cuello hacia delante.

Los siguientes pueden ser los comportamientos negativos:

- _Levantar una ceja.
- _Fruncir el ceño.
- _Tener la mirada ausente.
- _Cerrar y tensar la postura del cuerpo.
- _Ensimismarse.
- _Mostrarse inquieto.
- _Dejar que cuelgue la cabeza.
- _Mirar de soslayo.
- _Girar la cabeza de un lado a otro.
- _Cruzar los brazos.
- _Medio cerrar los ojos.
- _Poner cara de desaprobación.
- _Tamborilear con los dedos en la mesa.
- _Encogerse de hombros.
- _Hinchar las mejillas.
- _Estirar los labios.
- _Menear el pie.
- _Cruzar repetidamente la pierna.

Los anteriores comportamientos podrían calificarse de negativos o positivos según cada situación o circunstancia

Existe otra interpretación extraverbal que puede dar lugar a diversas interpretaciones, es el silencio. Puede resultar tan frío que haga estremecer al que habla y tan cálido que se sienta impulsado a continuar y le resulte un apoyo moral.

5.7 DOS ACTITUDES DISTINTAS.

Se ha visto cómo el comportamiento extraverbal afecta al que escucha. Resulta interesante comparar dos estilos en relación con la actitud del que habla ya que ésta tiene una influencia motivadora muy grande en el que escucha:

SACAFALTAS	SIMPATIZANTE
1. Posición dominante (rígida)	Posición nivelada (abierta, relajada)
2. Nivel 2 o 3 de escucha.	Nivel 1 o 2 de escucha.
3. Enfoque crítico.	Enfoque descriptivo.
4. Falta de Conciencia	Consciente
5. Actitud de superioridad	Actitud de igualdad.
6. Idea refutaciones	Asimila y se asegura de comprender
7. Actitud dogmática.	Actitud reflexiva.
8. Circunspección	Espontaneidad
9. Interesado en dominar	Interesado en resolver problemas

5.8 ANIMAR AL OTRO A EXPRESAR SU REACCIÓN

Se tiene un concepto exagerado de la capacidad para escuchar y captar con exactitud el mensaje y cuando se adopta el papel de hablantes se suele cometer el mismo error: se sobrevalora la fidelidad de la comprensión del que escucha.

Al no haber correcciones o respuestas por parte de la otra persona, se da por entendido el mensaje cuando en realidad no es así. Por eso conviene hacer preguntas sobre lo dicho. Quien habla necesita obtener respuesta para saber si se le ha comprendido o no.

Para animar al que escucha a exteriorizar su reacción, pídale que exponga ideas y sugerencias. Interrúmpase de vez en cuando para hacer preguntas y permita que el otro responda a lo que ha dicho. Si la otra persona no exterioriza su reacción, no se puede saber si el mensaje se ha captado con la intención original.

El modelo ideal de comunicación no es lineal, es circular.

- a) No sólo proporciona el paso del mensaje desde el que habla hasta el que escucha sino que abre paso a la respuesta de este último en dirección hacia el que habla.
- b) Esto permite al que habla ampliar y adaptar su mensaje a la persona que le escucha.
- c) Sin exteriorización de reacción o respuesta, resulta difícil alcanzar la comprensión

5.9 EXPOSICIÓN DE REALIDADES EN CONTRAPOSICIÓN

Al hablar de otras personas se deben tener las ideas claras. Las impresiones de cada cual no son lo mismo que los hechos. Las suposiciones que se hacen como consecuencia de la observación suelen sonar a realidad. Acostumbrándose a describir explícitamente lo que quiere decir ganará credibilidad, facilitará a la otra persona la tarea de escucharle, comprenderle y seguir el hilo de la conversación.

Una persona podría decir por ejemplo: “No veo la necesidad de contratar los servicios de otra persona para que maneje la contabilidad. Costaría un ojo de la cara y aunque hiciera bien el trabajo, creo que no valdría la pena.”

Es un ejemplo de una opinión formulada en términos generales, basada en una suposición que no se ha aclarado. Cuando se habla de esta manera el que escucha puede sentirse impulsado a formular una réplica para sí y con frecuencia lo hace. La conversación deja de ser una discusión acerca de los pros y los contras de contratar los servicios de otra persona de fuera, para convertirse en una discusión acerca de quién tiene la razón.

Cuando alguien formula opiniones sin molestarse en referirse a datos o hechos que la sostengan, los que le escuchan empiezan a descartar lo que dice. Aunque presentar datos reales es un modo de obtener credibilidad, se tiende a pensar que, hacerlo, lleva demasiado

tiempo o es innecesario. El que una persona se comporte de un modo determinado no implica que todo el mundo tenga que comportarse de igual forma en las mismas circunstancias. Ejemplo: “Los clientes no pagan precios muy altos, sólo les interesan los productos más baratos que se les ofrecen.” Cuando una persona generaliza, se refiere a una única posibilidad sin dejar opción a ninguna otra, normalmente puede perder reputación ante los demás. Lo que se dice y la manera de hacerlo indica a los demás quién y cómo es quien lo dice.

5.10 LA DESCRIPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS

Cuando se habla de evaluaciones, formación, disciplina, crítica y expresión de sentimientos negativos influye la manera como se plantea un comportamiento, ya que se afecta al que escucha provocándole contrariedad o impulsándolo a mejorar su comportamiento negativo. Los factores principales son la actitud del que habla, las palabras que éste escoja y los elementos extraverbales del mensaje

Frecuentemente, en estas situaciones en que habla emplea palabras y frases que el que escucha entiende como si le estuvieran juzgando, censurando o culpando injustamente por lo que ha pasado. Un padre o un profesor que no sea consciente del poder que tiene con la selección de palabras, la actitud y el comportamiento extraverbal que transmite durante la evaluación puede producir un efecto perjudicial en el niño.

Es importante limitarse a describir el comportamiento sin ponerle nombre. Por ejemplo:

HACER	NO HACER
Remitirse a lo que la otra persona hace.	Hacer comentarios sobre lo que cree que la otra persona es.
Utilizar adverbios referidos a acciones específicas: “hablo mucho en la reunión”	Usar adjetivos que califiquen dentro de una categoría: “es un bocón”
Describir lo que ha ocurrido: “como no nos pusimos de acuerdo, no se resolvió el problema”.	Usar etiquetas que juzgan lo que ha sucedido: “eres un obstinado”.

5.11 EXPRESAR IDEAS E INFORMACIÓN

Expresar ideas e información, en vez de dar consejos, es una manera de mantenerse al margen del triángulo dramático y lograr que otros escuchen. Al expresar ideas y transmitir información, se da libertad al que escucha para decidir por sí mismo. Los consejos que las personas dan se basan en sus propias creencias, experiencias y valores, los cuales tal vez no sirvan al que escucha, aunque para quien los da, tengan sentido.

Cuando se apresura a buscar respuestas, se niega al que escucha la oportunidad de explorar por sí mismo las opciones que tiene. Cuanto más se centre en el examen de posibles alternativas hacia una solución, menos se expone a aceptar, prematuramente, una solución rápida.

Es importante expresar las ideas refiriéndose al valor que tienen para el que escucha en vez de utilizarlas por el valor que tienen para quien habla, o como fuente de descarga. Son las necesidades del que escucha las que hay que atender.

Cuando el que escucha recibe demasiada información a la vez, se reduce la posibilidad de que la utilice eficazmente. Dar más información de la que se puede emplear suele ser una manera de satisfacer alguna necesidad propia, de prestar un servicio al que escucha.

5.12 LOS INCONVENIENTES DEL ELOGIO

El elogio es otro factor relacionado con el hecho de querer que se escuche de verdad. En la mayoría de los casos la sociedad sostiene la idea de que los elogios son algo positivo y que a las personas les gusta recibirlos.

En muchos casos los elogios afectan negativamente a quien los recibe. Ante los elogios se experimenta sensación de incomodidad, vergüenza, inquietud y recelo. En un estudio hecho a algunas personas acerca de que describieran lo que sentían ante un elogio; estos fueron algunos comentarios:

“- Cuando alguien me elogia, especialmente mi jefe, tengo la sensación de que me quiere manipular”

“- Eso lo dice para que trabaje más”

“- Me pregunto qué es lo que quiere de mí ahora.”

“- Me siento avergonzado; resulta difícil responder”

“- Bueno, lo hago lo mejor que puedo”

“- Lo dije por decirlo”

“- No es mérito mío, en realidad me ayudaron.”

“- También a mí me gusta como trabajas tú” .

Consideraron al elogio como algo que hay que afrontar, como una amenaza de la que hay que defenderse. Si alguien juzga favorablemente, también puede juzgar desfavorablemente en otra ocasión. Quien juzga se coloca en una posición de superioridad. La ausencia de elogios es interpretada por algunas personas como una crítica: “No elogió mi trabajo, así que no debe gustarle”.

Las características principales del elogio son:

El elogio es un juicio; lo normal es sentirse incómodo al verse juzgado.

Cuando se juzga, existe la posibilidad de que se califique de imperfecto.

El elogio es una declaración de un juicio favorable a una persona, que no aporta nada más en materia de información o significación.

El elogio implica que el que lo hace pretende cambiar al que lo recibe y está tratando de empujarle en una dirección determinada. Puede que éste desee cambiar de dirección pero no querer que le impongan el cambio.

5.13 SISTEMA PARA ESCUCHAR BIEN

Para cerrar este capítulo tenga en cuenta este modelo a fin de que mejore su nivel de escucha:

1) Analice sus pautas de escucha:

- Barreras y filtros.
- Proceso de integración en la sociedad.

2) Determine en qué aspectos desea mejorar.

3) Mejore su forma de escuchar acordándose de:

- Crear un ambiente positivo estando atento, no dejándose distraer y empleando eficazmente la expresión extraverbal.
- Mostrar interés por la otra persona.
- Mostrarse cooperativo.
- Hacer de eco para la otra persona: deje que el emisor recobre de usted sus ideas y sentimientos, libres de juicios o censuras.
- No dejarse enganchar y mantener una postura neutral. No permita que la irritación invada la interacción.
- Facilitar al otro la resolución de sus problemas.

4) Establezca y mantenga el flujo de la conversación empleado estas técnicas de escucha:

- Esclarecer significados y comprensión.
- Revisar suposiciones.
- Volver a exponer la idea fundamental de la otra persona, subrayando los hechos.
- Reflejar los sentimientos de la otra persona.
- Emplear palabras que no comprometan y un tono de voz positivo.
- Resumir las ideas y los conceptos principales.
- Animar al otro a hablar de sus problemas y a compartir sus ideas.

Detengámonos un momento para hacer una reflexión sobre la siguiente lectura tomada de

Madelyn Burley:

¿QUIERES ESCUCHAR?

Cuando te pido que me escuches y empiezas a darme consejos no haces lo que te he pedido. Cuando te pido que me escuches y empiezas a explicarme por qué no debería sentir de ese modo me hieres en mis sentimientos. Cuando te pido que me escuches y te crees en la obligación de hacer algo para resolver mis problemas, me decepcionas, aunque parezca extraño.

¡Escucha!, lo único que te pido es que me escuches, no que hables o que hagas algo. Los consejos son baratos. Con veinte pesos me compro los del periódico.

Cuando haces por mí algo que puedo y debo hacer yo solo, no haces sino reforzar mi temor y mi sensación de ineptitud; pero cuando aceptas el hecho de que siento lo que siento por muy irracional que sea, entonces puedo dejar de insistir en convencerte y pasar a tratar de comprenderlo.

Los sentimientos irracionales tienen sentido cuando discernimos lo que hay tras ellos. Y cuando esto queda claro, las repuestas resultan obvias y no necesito consejo. Quizá esa es la razón de que a las personas les sirva la oración, porque Dios es silencioso y no da consejos ni intenta resolver nada. Dios no hace más que escuchar y dejar que uno descubra por sí solo las soluciones.

*Así que por favor, escucha sin más. Si deseas hablar, espera un momento a que te llegue el turno y entonces yo te escucharé.*²⁷

Todas estas han sido las ideas producto de una investigación sobre el tema “Importancia de la escucha en la comunidad educativa”. La autora siente gran satisfacción por poner a su disposición esta Monografía que está segura contribuirá efectivamente en su plan de acción para alcanzar una escucha eficaz.

²⁷ Ibid Pag. 17.

CONCLUSIONES

1. Escuchar bien no es algo natural, es una destreza que como cualquier otra, se perfecciona en la práctica. Escuchar es el resultado más o menos natural de una actitud de atención e interés hacia los demás.
2. Oír se refiere a la percepción física de las ondas sonoras a través del oído. Escuchar incluye además de oír la capacidad de percibir y responder al estímulo físico y utilizar la información captada a través del canal auditivo. Escuchar puede definirse como el proceso por el cual el lenguaje hablado es convertido en significado en la mente.
3. Para que el hablante cumpla su función, debe comunicarse claramente con la intención de reducir al máximo el riesgo de tergiversaciones e interpretaciones erróneas.
4. Dando respuestas positivas de manera acrítica se induce al que habla a expresarse con actitud abierta.
5. Una actitud de escucha activa da una buena imagen, resuelve problemas en menos tiempo, mejora las relaciones interpersonales, se obtienen respuestas favorables, se reduce la tensión y se fortalece la confianza.

6. Cuando una persona sabe que se le escucha y que no se le juzga, se abre a sugerir ideas, a compartir pensamientos, se inicia un proceso positivo y mutuamente gratificador donde se fomenta la sinceridad, el entendimiento y la seguridad.
7. Las características de la escucha eficaz son: buscar un aspecto de interés en el mensaje; ser consciente de los prejuicios propios y por ello abstenerse de juzgar; evitar la influencia de palabras con carga negativa; captar las ideas principales; aprovechar el tiempo anticipando el pensamiento de la siguiente afirmación del que habla; evaluar el mensaje mentalmente y ser consciente de las indicaciones no verbales.
8. Mantener un concepto positivo de sí mismo escuchándose y prestando atención a la influencia que ejercen las determinaciones negativas impidiendo la escucha eficaz; suponen un gran paso y ayudan a descubrir qué elaboraciones mentales desea cambiar.
9. La escucha extraverbal consiste en percibir y entender gestos, sonrisas, movimientos afirmativos o negativos, posturas del cuerpo, silencios, mirar a los ojos etc. Es posible servirse de esta actuación que influye positivamente en el que habla o escucha ayudándole a conseguir lo que desea.
10. El lenguaje oral es uno de los medios más frecuentes en la comunicación humana. Por eso el escuchar constituye una meta apreciada que debe ser desarrollada en la etapa escolar para que el niño aumente su capacidad auditiva en forma significativa. Si la

capacidad de escuchar no se desarrolla adecuadamente se producen problemas e interferencias en la interrelación.

11. El silencio es creador, permite no sólo producir, sino interpretar obras musicales, literarias y de artes plásticas, por lo tanto, en el aula debe propiciarse un ambiente donde el estudiante escuche y sea escuchado.

RECOMENDACIONES

1. Determine cuáles son sus hábitos de escucha y cuáles desea cambiar.
2. Conviene tomar precauciones al cambiar de comportamiento; cuando haya decidido cambiar sus hábitos de escucha, comunique a otros sus intenciones. El comportamiento se debe modificar poco a poco para que sea positivo.
3. El aprendizaje de las técnicas para escuchar bien, produce buenos resultados aplíquelo usted mismo para que favorezca su comunicación.
4. A los compañeros docentes se les sugiere tener en cuenta que el aula está saturada de actividades e interrupciones que no favorecen la escucha eficaz: la hora, el cambio de clases, el entrenamiento de banda, la llegada de la ruta, preparar el día de la familia, el día del agua, el día de la mujer, la salida pedagógica, etc. Preguntarse con frecuencia: en el agitado día escolar ¿cuándo hay tiempo para el diálogo, la reflexión, la escucha eficaz entre alumno y educador?

AUTOEVALUACIÓN DE LA EFICACIA EN LA COMUNICACIÓN

DIRIGIDA A DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA

Realice la siguiente autoevaluación que le dará una idea sobre cuáles de sus hábitos de escucha merecen su aprobación y cuáles convendría modificar. Piense detenidamente cada respuesta.

Escriba una X en la columna que corresponda:

Comunicación de Conocimientos y Actitudes	Casi siempre	Con frecuencia	De vez en cuando	Casi Nunca
1. ¿Le agrada escuchar a las personas cuando hablan?				
2. ¿Deja de escuchar a las personas cuando dicen algo con lo que no está de acuerdo o que no desea oír?				
3. ¿Se concentra en lo que dicen aunque no le interese realmente?				
4. ¿Repite en términos propios lo que acaba de decir el que habla?				
5. ¿Escucha la opinión de otra persona aunque no esté de acuerdo con ella?				
6. ¿Está ideando mentalmente la manera de replicar mientras otra persona le habla?				
7. ¿Sueña despierto mientras le hablan?				
8. ¿Escucha solamente lo que quiere, dejando de lado el mensaje completo del que habla?				
9. ¿Mira a los ojos a la persona que habla?				
10. ¿Se plantea lo que desea lograr en la comunicación?				
11. ¿Piensa cuál es el momento oportuno para decir lo que piensa?				
12. ¿Se plantea cómo podría reaccionar la otra persona ante lo que va a decirle?				
13. ¿Cree que normalmente se hace entender por la otra persona?				

14. ¿permite a los demás dar salida a sus sentimientos negativos contra usted sin ponerse a la defensiva?				
15. ¿Es capaz de sostener una conversación mientras oye ruidos sin que le distraigan?				

TALLER No.1
SOBRE LA DIFERENCIACIÓN ENTRE RUIDOS Y SONIDOS
DIRIGIDO A ALUMNOS

1. TEMA: **Ruidos y Sonidos**

2. OBJETIVO: **Reconocer y emitir ruidos y sonidos para diferenciarlos y crear otros nuevos y originales, ejercitando el escuchar analítico.**

3. SENSIBILIZACIÓN: **Canto “La feria del Maestro Andrés”**

4. EJECUCIÓN: **Se le solicita a los niños salir al campo con el propósito de hacer silencio unos minutos, para escuchar los sonidos de la naturaleza y también los ruidos, escoger el que más le llame la atención y traerlo al aula empuñadito en la mano.**

Dentro del salón de clase, se forma un círculo, cuando le corresponda su turno cada niño pasa al centro, abre su mano y emite el sonido o ruido que trae, los demás niños deben adivinar que es. El profesor entre tanto los anota en el tablero y entre todos los clasifican en ruidos o sonidos hermosos, molestos, fuertes, suaves, divertidos, tristes y además crean otros nuevos.

A continuación los niños escuchan una grabación de sonidos y ruidos y luego los plasman en un dibujo.

5. EVALUACIÓN: A medida que transcurre el taller el profesor irá evaluando el interés, la participación, la creatividad del niño para interpretar los ruidos y sonidos de la naturaleza; diferenciarlos y crear unos nuevos.

6. RESULTADOS Los niños se mostraron muy interesados y participaron con agrado en la actividad. Fue muy interesante escuchar los ruidos o sonidos que trajeron al salón, uno de ellos trajo la risa de su compañero y la imitó muy bien; otro niño trajo el ruido de un carro, y otro el ruido de los tacones de una profesora en el patio. Lo clasificaron como divertido.

Esta es la clasificación que se hizo en el tablero:

RUIDOS		SONIDOS		
Molestos	Fuertes	Suaves	Divertidos	Tristes
Un pito	Un carro	Música	Taconeo	Llanto
Gritos	Un avión	un mosco	chicle	
Un regaño		Tomar gaseosa		

Los niños repitieron muchos de los sonidos y de los ruidos, no encontraron otros nuevos

o diferentes, algunos dijeron no haber escuchado ninguno.

TALLER No.2**DIRIGIDO A NIÑOS GRADO 1^o**

- 1. TEMA: Discriminar sonidos iniciales y finales**

- 2. OBJETIVO: Desarrollar la percepción auditiva**

- 3. SENSIBILIZACIÓN: Jugar "De la Habana ha venido un barco cargado de
" corazón y el niño que reciba la pelota dice y de ,una palabra que rime
como canción y así sucesivamente.**

- 4. EJECUCIÓN: Ofrecer al niño tarjetas con cada letra para que formen palabras
que escuchará deletreadas y verá en el tablero, que rimen entre sí, luego aprender
la canción "Los sapos en la laguna"**

- 5. EVALUACION: Se tiene en cuenta la pronunciación de cada palabra y de cada
rima de la canción y la creatividad en buscar rápidamente la palabra que rime con
la que se le da al niño.**

- 6. RESULTADOS Los niños mostraron gran creatividad al decir las palabras que
rimen a su oído y gestualizando las palabras de la canción.**

TALLER No.3

DIRIGIDO A ALUMNOS GRADO 9^o

1. TEMA: **Importancia del silencio para escuchar.**
2. OBJETIVO: **Reconocer el silencio como medio para aprender.**
3. SENSIBILIZACIÓN: **Cantar "Sal de ahí chivita chivita"**
4. EJECUCIÓN: **En el centro del salón un grupo de niños camina y se saluda al tiempo con cada uno incluido el profesor. De pronto el profesor saca de un cofre u tesoro que se llama "silencio" es un ovillo de lana, alcanza la punta al primer niño y este a su compañero hasta que se convierte en una "cadena de silencio" el niño que la recibe queda inmóvil y en silencio, para escuchar la siguiente orden que es hacer la misma cadenacogiendose de las manos. Vuelven ha hablar despidiéndose y así sucesivamente.**
5. EVALUACION: **Observar como los niños se van quedando en silencio y el interés que demuestran en escuchar la nueva orden.**
6. RESULTADOS **Los niños en un principio no entienden el significado y se rien, poco a poco lo van logrando y le piden al otro que calle y todos lo hacen.**

TALLER No.4

DIRIGIDO A ALUMNOS GRADO 7^o

1. TEMA: **Inconvenientes de la escucha ineficaz**

2. OBJETIVO: **Reconocer la importancia de escuchar con atención el tiempo requerido.**

3. SENSIBILIZACIÓN: **Cantar la canción "Cachomba" de Quinito Mendez**

4. EJECUCIÓN: **Se divide el grupo de estudiantes en 2 grupos sentados en fila. A los estudiantes que encabezan cada fila se sacan del salón y se les lee el siguiente mensaje:**

"El presidente de la república de Colombia vendrá a Zipaquirá para hacer entrega formal de la Catedral de Sal lo que beneficiará al turismo de nuestra ciudad. Distinto a lo que puede hacer un presidente que limite el turismo en Colombia".

Cada uno comienza a transmitir este mensaje en voz baja a su compañero, y este al siguiente y así sucesivamente hasta que llegue al último. Los dos últimos de cada fila escribirán el mensaje y lo leerán en público.

5. EVALUACION: El maestro evaluará la atención e interés de cada grupo y todos concluirán lo sucedido.

6. RESULTADO: El mensaje llegó al final tergiversado así:

"El presidente Pastrana vino a pedir la plata para hacer turismo" parece ser que al no encontrar sentido en el mensaje se inventa algo que parezca lógico.

EL SISTEMA FAMILIAR

TALLER No.5

DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA

- 1. TEMA: Escuchar a su hijo**

- 2. OBJETIVO: Reflexionar sobre la manera como escucha a su hijo.**

- 3. SENSIBILIZACIÓN: Escuchar la canción " No basta" de Franco de Vita**

- 4. EJECUCIÓN: Se entrega a cada padre una hoja con una guía para contestar de acuerdo a como está organizado su sistema familiar.**

EL SISTEMA FAMILIAR

- 1. ¿De que modo le escuchaban sus padres de niño?**

_____ **Dedicándome toda su atención**

_____ **Me hacían tantas preguntas que me daba la sensación de estar siendo interrogado**

_____ **Prestando atención a medias**

_____ **Mostrándose reacios**

- _____ **Mostrando Poco interés**
- _____ **Interrumpiéndome**
- _____ **Mientras hacían otras cosas diciendo. "Haaa", "ya"**
- _____ **De otro modo**

¿Como reaccionaba usted ante esta manera de atenderle?

¿Como se sentía?

¿De que modo cree usted que esta manera de prestarle atención de sus padres ha influido en sus hábitos de escucha actuales?

2. La comunicación con mis hijos es

- _____ **indirecta** _____ **directa**
- _____ **no muy sincera** _____ **sincera**
- _____ **Poco precisa** _____ **Clara** _____ **precisa**
- _____ **abierta** _____ **Cerrada**
- _____ **agradable** _____ **desagradable** _____ **angustiosa**
- _____ **relajada** _____ **tensa**
- _____ **se transmiten mensajes ambiguos**
- _____ **no se dicen las cosas por que si, sino que realmente responden a un propósito**

3. Las normas en mi familia son:

- _____ flexibles _____ rígidas _____ formales
- _____ humanas _____ inhumanas
- _____ no negociables _____ negociables
- _____ cerradas _____ abiertas _____ obligatorias
- _____ claramente definidas _____ inciertas
- _____ confusas _____ comprensibles
- _____ adecuadas _____ redefinibles
- _____ cambiables _____ incambiables

4. ¿ Se le permite a sus hijos tomar parte en la elaboración de las normas y marca sus propios límites? _____ Si _____ No

5. ¿ Cómo influye ese sistema familiar en la gaceta comunicativa y de escucha en su familia?

Si alguno de sus padres lo desea puede compartir con los demás la experiencia que le trajo su actuación de niño con la que utiliza actualmente con sus propios hijos.

5. EVALUACION: El profesor va evaluando a medida que se desarrolla el taller, la participación, el interés y el ánimo de los padres.

6. RESULTADOS: Algunos padres explicaron que de la forma como los educaron a ellos también lo hicieron con sus hijos, no les dan participación en las decisiones del hogar y que las normas eran obligatorias. Una madre dijo que antes no le parecía tan importante que su hijo no le contara sus cosas porque le tiene respeto y no sabe como actuar. Un padre opinó que no quería recordar como eran las reglas de sus hogar pues había sufrido mucho en sus niñez.

TALLER No.6
SOBRE AUTORIDAD DE LOS PADRES
DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA

1. TEMA: **Autoridad de los padres**
2. OBJETIVO: **Reflexionar sobre los roles de padre y de hijo.**
3. SENSIBILIZACIÓN: **Leer a todos "La carta del actor Ricardo Montalvan a su hijo"**

Querido hijo:

Mientras vivas en esta casa: obedecerás las reglas. Cuando tengas tu casa, establecerás tus propias reglas. Aquí no gobierna la democracia... no hice campaña electoral para ser tu padre. Tu no votaste por mí, somos padre e hijo por la gracia de Dios, y yo acepto respetuosamente el privilegio y la responsabilidad aterradora. Al aceptar, adquiero la obligación de desempeñar el papel de padre. No soy tu cuate... nuestras edades son muy diferentes. Podemos compartir muchas cosas, pero no somos compañeros; soy tu padre y eso es cien veces más que un cuate. También soy tu amigo, pero estamos en niveles completamente distintos. En esta casa, se hará lo que yo diga, y no debes cuestionarme por que todo lo que yo ordene estará motivado por el amor... te resultará difícil comprenderlo hasta que tengas un hijo. Mientras tanto, confía en mí.

Tu Padre.

4. **EJECUCIÓN:** Hecha la lectura pausada y vocalizada de la carta luego por grupos de 4 padres se relee la carta y por grupos discuten los pro y los contra de la misma, luego hacen una plenaria y cada representante pone en común los puntos de vista de su grupo. Al final se sacan algunas conclusiones.
5. **EVALUACION:** Tomar nota de las reacciones y puntos de vista de cada grupo y concluir.
6. **RESULTADOS:** Unos padres discutieron la forma como se lleva la autoridad de padres a hijos actualmente. Se concluyó que se han desbordado los límites de autoridad en aras de que el niño se traumatiza o se le causa mucho daño al regañarle o no permitirle hacer lo que quiera. Por eso se ha perdido la autoridad hasta en el hecho de permitirle al niño que interrumpa la conversación de los adultos. Así crece y se vuelve un joven carente de unas normas y de seguridad que buscan en el vicio o se suicidan.

TALLER No.7**DIRIGIDO A COMPAÑEROS DOCENTES**

- 1. TEMA: Escuchar mutuamente**

- 2. OBJETIVO: Turnarse para hablar y escuchar con actitud comprensiva.**

- 3. SENSIBILIZACIÓN: Escuchar la canción "Aunque mal paguen ellas" de Vicente Fernández y Roberto Carlos.**

- 4. EJECUCIÓN: Se sientan dos amigas, una frente a la otra. A las dos personas se les entrega una tarjeta con los temas que debe tratar, el primero y luego el otro así:**
 - a) Cuando conozco a una persona por primera vez....(cuenta lo que hace en este caso)...**
 - b) Me siento alegre y motivado cuando**
 - c) En lo que mas sueño despierto es**

La persona que está escuchando debe hacer un resumen de los temas que tiene en su tarjeta:

- a) En el futuro me gustaría ...**
- b) Lo que mas me gusta de mi trabajo es...**

c) Mis mejores cualidades son...

5. EVALUACION: Los demás participantes deben escuchar y evaluar lo que oyen, luego puede pasar a otra pareja y cambiar las preguntas si lo desean.

6. RESULTADOS: Lo que mas se notó en este ejercicio fue la atención que cada uno ponía en lo que escuchaba, pero a la vez el esfuerzo por recordar algunas cosas y volvía a preguntar a su interlocutor. Les era difícil resumir lo que habían escuchado.

TALLER No.8

DIRIGIDO A DOCENTES

1. TEMA: **Escuchar al niño que ingresa a la escuela.**

2. OBJETIVO: **Analizar la importancia de escuchar al niño que ingresa a la Escuela.**

3. SENSIBILIZACIÓN: **Escuchar una grabación de la carta "Adorable Flor de Maní" de Alicia Yañez a su nieto Cossio. Carta que dirige la abuelita a su nieta llamada Flor de Maní.**

Adorable Flor de Maní:

Ni tú ni yo hemos visto nunca una planta de maní, pero no importa, trato de ver la flor de tu planta que tiene que estar en algún ditio de tu mundo intocable, y cuando quiero penetrar en el, trato de despojarme de todo, y entro de puntillas, sin zapatos, con los ojos enteramente abiertos, con la añorada pureza bautismal y con la certeza de que es TU mundo; transitada de amor, con la palabra NO enteramente restringida, sin la noción de castigo, olvidándome de todo lo que se para aprender cogida de tu mano, tu alfabeto, los números de las imágenes de tu mundo, la geografía de todos los países donde hay niños, la historia de las gentes que amaron la libertad y la justicia y que se olvidaron de ellas mismas...

En octubre, el mes mas feo de todos, irás al colegio. Tu estás ilusionada. Yo estoy tristísima. Seré la espectadora del fin de tu Edad Feliz. Ni para ti ni para los demás niños se ha creado la "escuela verdadera" porque si todos los niños son geniales y fabulosos ¿Por que dejan de serlo cuando adultos? ¿por que no hay millares de genios, centenares de artistas, multitudes de hombres y mujeres despojados de la mediocridad? ¿por que los niños que a diario asombran a los adultos no descuellan y pierden su genialidad cuando van a la escuela?.

Desde hace mucho tiempo la pregunta está en el aire y se han cuestionado los métodos, la escolaridad, los textos, la calidad humana de los maestros, las aulas, los horarios, los exámenes, las sanciones, los resultados... y el mundo sigue igual, porque es mas fácil seguir el camino trillado que abrir trocha, porque es mas cómodo contemporizar con los padres de familia que concientizarles, porque es mas práctico continuar con el sistema que preparar la llegada del hombre Nuevo.

Flor de Maní: no puedo resignarme a la idea de te pondrán en fila para hacer de ti el niño genérico de los libros de lectura, el "Juanito dócil y obediente que ama a sus padres, respeta a sus maestros y hace las tareas con esmero" El niño "bueno" que se queda tranquilo, que no da problemas, que está condicionado a la obediencia ciega, porque así es mas fácil enseñar las cosas que quieren que aprendas, repitiendo las fórmulas y lemas que le sirvieron a Juanito y a nadie mas.

Que absurdo que pretendan enseñarte a amar a tus padres, cuando son ellos quienes se han hecho acreedores a tu amor, con su dedicación y responsabilidad. Que absurdo que te hablen de respeto. El respeto es una semilla que se siembra y a la cual hay que: cuidar día a día. El respeto no se exige, el

respeto nace. Tu me respetas a mí en la misma forma medida que yo te respeto a tí, y nunca hemos pronunciado entre los dos esta palabra, porque, solo se habla de ella cuando falta. A unas maestras les gusta que los niños escriban en una sola hoja de la página; a otras, les gusta que hagan carátulas en los cuadernos; a otras, que los dibujos no se salgan de las márgenes; a unas que pinten suavemente; a otras, que pinten fuerte ¿Cuál es el orden que van a enseñarte?...Y cuando preguntes que quiere decir "esmero" ¿Que es lo que van a responderte...?

Podrán apreciar tus garabatos? Cuando pintes un dinosaurio podrán ver sus patas y su cola, y entender que está dormido y no despierto? ¿Que pasará cuando quieras, escribir la palabra "cohete" en vez de la palabra "escuela"? ¿Que te dirán cuando afirmes que has escrito a "la Mía" en la que dices muchas cosas sin ninguna letra del alfabeto? Te enseñarán a leer con palabras que no te importan, sin darse cuenta que de la primera palabra que se aprende nace el amor a la lectura, y que esta palabra debe ser orgánica, vital, personalísima, la palabra de tu mundo y no la de Juanito que se murió hace años; esas palabras que impiden decir la palabra propia, la palabra verdadera, aquella que están esperando los "hombres de buena voluntad" Cuando te enseñan el ritual de mi ma-ma-me-mi-ma, te sentirás contento por que tienes "TU mamá que TE mima" con la sabiduría que no aprendió en ninguna escuela de pedagogía, pero ¿que sentirá el niño que está a tu lado y que es huérfano? Y con la pi-pa-de-pa-pá, ¿acaso pensarás que tu padre es menos que el del libro porque tu padre no fuma...?

El fin de la Edad Feliz es cuando un niño se da cuenta de que el concepto de muchas palabras no corresponden al propio mundo y

son mas bien románticas y mentirosas como la palabra maestro, escuela, patria, libro de lectura, orden, disciplina...

Que bueno sería que en vez de hacerte memorizar las poesías que no te dicen nada pudieran hacerte decir tus propios poemas y escuchar los poemas de otros niños. Que sano sería que se prohiban todos los actos públicos que solo sirven para inflar la vanidad de los padres y entristecer a los niños tímidos. Que honrado sería que te enseñaran música, danza y pintura para disfrutar de ellas y no para que los padres vean cuanto trabaja la maestra. Que milagroso sería que nunca necesites de un título ni de un diploma, si no que solo importe lo que sabes y lo que crees, pero por desgracia, a la escuela se va para "tener un título" y no para saber...

Coartarán tu libertad que es tu mas grande tesoro, le impondrán esa disciplina obtusa que origina resistencia y la resistencia está reñida con el amor. Tu no eres un niño difícil ni rebelde y por lo mismo no mereces la fila, ni la disciplina de sentarse y levantarse al mismo tiempo, de automatizarse con las órdenes que muchas veces reflejan el estado de ánimo de los profesores; y la campana que te dejó a medio comer tu galleta, del timbre que dejó sin ojos ni nariz a tu muñeco, de la sirena que te impidió conversar con el amigo, del reloj que te dejó inconclusa la historia de "La casita de chocolate", que de tanto contar la maestra el mismo cuento, creyó que la había terminado y al otro día empezó otra historia.

Te mandarán a hacer silencio cuando hables, que la voz de la maestra es mas importante que la tuya. Restringirán tu imaginación, que las ideas suelen ser peligrosas y alteran la cómoda realidad, porque vas a vivir en una sociedad limitadora que no acepta cambios aunque los proclame. Que te responderán

cuando preguntes por que la luna es blanca? ¿Que pensarán de ti cuando quieras saber por que los gatos no tienen plumas amarillas? ¿Que te contestarán cuando preguntes quien inventó los colores? ¿Que te dirán cuando quieras saber lo que hay detrás de las montañas y las nubes, sin aburrirte, sin destrozar la riqueza de tu propio mundo, sin apagar tu incansable sed de saber, sin desbaratar tu propio mundo, sin desbaratar tu propia lógica, que el que pregunta eres TU y no Juanito?. Medirán tu inteligencia en términos de exámenes y de pruebas, ignorando que la inteligencia es solamente el discernimiento de lo esencial, y que solo pueden llegar a ese discernimiento quienes se saben libres; educar en la libertad no es fácil, pero es el único principio válido para arreglar el mundo. Dirán que no sabes dibujar porque pintaste un barco entre las yerba, una tortuga con alas, un pájaro con corbata y con anillo...

Me pregunto, llena de tristeza, si al menos tendrás una maestra que no haga diferencias entre los niños ricos y los niños pobres entre los niños rubios y los niños morenos, entre los hijos de ministros y os hijos de obreros. Una maestra que te quiera, (lo se Flor de Maní, son tan pocas las que se enamoran de los niños, aunque se ofenden si alguien lo pone en duda). Una maestra que confié mas en su instinto de mujer que en lo que a ella le enseñaron. Una maestra que pueda mandar al diablo las ingerencias superfluas y ridículas de los padres de familia que piden "que mi hijito se gradúe en kinder o de sexto grado con toga, birrete y con anillo" "Que mi hijo sea el primero de la clase. Que mi hijito se siente al lado de los niños de familias decentes" Una maestra que sepa que si tiene 20 niños sepa que tienen veinte seres diferentes. Que sea capaz de dar ternura y confianza..

Y te digo estas cosas para cuando tengas mas años y te des el primer encontrón con la vida y si aun vivo seré siempre la mas fiel de tus amigas por encima de mis canas y mi artritis. Nunca te fallaré que yo puedo fallar a los adultos pero a los niños nunca.

TU ABUELA

- 5. EVALUACION:** Mientras los educadores escuchan la grabación tomar nota de sus expresiones, gestos, sonrisas, miradas, cuando expresen su opinión, escuchar todos con atención.

- 6. RESULTADOS:** Algunos compañeros se sorprendieron de lo que escucharon manifestaron no haber pensado en muchas de las cosas que allí decían. Otros maestros dijeron con resistencia que sólo era una crítica a su actuación, una desconfianza en su labor formadora. Se concluyó que cada niño es un mundo muy diferente, distinto del Juanito que allí pintan y que el deber del maestro es escucharlo poniéndose en su lugar.

TALLER No.9

DIRIGIDO A MAESTROS

1. TEMA: **La escucha activa**

2. OBJETIVO: **Escuchar con actitud objetiva en situaciones conflictivas.**

3. SENSIBILIZACIÓN: **A cada maestro se le entregan 2 hojas de papel periódico doble y se le pide que rasgue tiras delgadas a medida que escucha, al ritmo de la música que ha sido precisamente grabada despacio, y luego rápidamente. Cuando se interrumpe debe leer el periódico mentalmente.**

4. EJECUCIÓN: **Se les hace entrega de una hoja donde contesten las siguientes preguntas: con si o no.**

1. **Cuando un padre de familia viene molesto a hacer un reclamo justo usted:**

SI NO

- | | | |
|--|-------|-------|
| a) Es atento y crea una atmósfera positiva | _____ | _____ |
| b) Mira a otro lado | _____ | _____ |
| c) Se interesa por la necesidad del padre | _____ | _____ |
| d) Juzga y culpa al padre de lo que sucede | _____ | _____ |

- e) Se enoja, se siente perturbado y discute _____
- f) Afirma con la cabeza y expresión facial _____
- g) Interrumpe, interroga y da consejos _____
- h) Utiliza frases como:
 "Cuenteme" "Me gustará saber su opinión" _____

1. EVALUACION: En el tablero enumerar entre todas las acciones positivas y las acciones negativas, cada uno cuenta en su hoja cuantas acciones positivas o negativas tuvo y revisa su escucha activa.

2. RESULTADOS: Los maestros se mostraron muy interesados, algunos de ellos compartieron sus resultados y otros prefirieron guardar sus hojas y no hablar de ello. Un profesor concluyó que el no escuchaba a los padres porque posiblemente se creía que ellos no aportaban nada.

BIBLIOGRAFÍA

1. Baena, Luis Angel. Lingüística y Significación. En Revista Lengua. Vol2. No. 6. Cali. 1976.
2. ----- El área del Lenguaje y EL Rendimiento Escolar en la Palabra. Bogotá. 1982.
3. BEUCHAT, Cecilia, Escuchar el Punto de partida. En Lectura y Vida. Bogotá 1989. 25 p.
4. BRASLAVISKY, Bertha. 1992, Entorno, Escuela, Maestro, Alumno en la Alfabetización inicial. En Lectura y Vida. Año 13. P.27-36
5. BURLEY, Allen Madelyn. La escucha eficaz en el desarrollo personal. Santiago de Chile. 1982. 136 p.
6. BUSTAMANTE, Guillermo. Comunicación y enseñanza de la lengua Materna. En Cuadernos de Lingüística Hispánica. Año 3. No.1. Tunja. U.P.T. 1989.
7. CAZDEN, C.R. El discurso en el aula. Barcelona. De. Paidos. 1991.
8. CHOMSKY. Noham. Sintáctica y Semántica en la Gramática Generativa.

9. **DAVIS, Flora, La Comunicación no verbal. Madrid. Alianza. 1976.**
10. **ENDE, Michael. Momo. Circulo de Lectores S.A. Valencia, 344. Barcelona 228 p.**
11. **FERRO, San Vicente Enrique, etc. al. Áreas Consultor Didáctico. Edittorial Planeta. Bogotá. 1991. 348 p.**
12. **GRENOILLOUX, Michel. Saber Escuchar. París Francia. Lecôte. 1982.208 p.**
13. **HYMES, Dell. Ways of Speaking. 1974. En Lenguaje y Comunicación. Florencia. Colombia. 1975. 451 p.**
14. **INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Tesis y Otros Trabajos de Grado. Bogotá. INCONTEC. 1996. 132 p.**
15. **INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR. Examen de Estado. Una propuesta de Evaluación por Competencias. Bogotá. ICFES. Febrero. 1998. 55 p.**
16. **JURADO, Valencia Fabio y Bustamante Zamudio Guillermo. Los Procesos de la Lectura. Editorial Magisterio. 1995. Bogotá. 136 p.**

17. **JURGEN, Habbermas. Teoría de la Acción Comunicativa. T.I. "Accesos a la problemática de la realidad" Versión Castellana de Manuel Jimenez. Altea. Tauros. 1987.**
18. **LUNDSTEEN, Sara W. Escuchar. Impacto de la lectura en las otras artes del Lenguaje. Urbana III. En Lectura y vida. 1990. No. 16. 32 p.**
19. **MERINO, Ramos Andres. Ambientes del Aula que permiten escuchar. En la Palabra No.6. Bogotá. 1982.**
20. **MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Marcos Generales. Español y Literatura. Bogotá. M.E.N. 1984.**
21. **LEY 115 GENERAL DE EDUCACION. Documentos Docentes Case. Perfeccionamiento docente. Bogotá. 1993.**
22. **NICHOLS, Michael P. El Arte perdido de Escuchar. Londres Paidos. 1975. 358 p.**
23. **NIETZHE, Friederiche, Así Habló Zaratustra. Bogotá. Oveja Negra. 1982.**
24. **QUINTERO, Campo Elías. Concepción del Lenguaje y la Enseñanza de la Lengua Materna. En la Palabra. Vol. 3 No.4. Bogotá. 1982.**

25. OLSON, David R. y Torrace, Nancy. **Cultura escrita y Oralidad. Barcelona. Gedisa. 1995.**
26. OBANDO, Velasquez Lucila, **Recuperación del discurso en el aula de clase. En Litterae. No.3. 1990. Revista de la Asociación de exalumnos del Convenio Andres Bello. Bogotá. 1990.**
27. VILLA, Mejía Victor, **Identidad Cultural y Lenguaje Juvenil en Educación y Cultura. No.45. 1997. Pag. 29-36.**