



COMPRESIÓN ORAL: UN ACERCAMIENTO A LA HABILIDAD DE ESCUCHAR EN LOS ALUMNOS DE NIVEL SUPERIOR

Ana Gabriela Gallardo Ramírez

Benemérita y centenaria escuela normal del Estado de San Luis Potosí

Rocío Hernández Ávalos

Benemérita y centenaria escuela normal del Estado de San Luis Potosí

Rosa Esther Hernández Hernández

Benemérita y centenaria escuela normal del estado de San Luis Potosí

Área temática: Procesos de Aprendizaje y Educación.

Línea temática: Procesos cognitivos y socio-afectivos.

Tipo de ponencia: Reportes parciales o finales de investigación.

Resumen:

Esta investigación tiene como propósito indagar sobre los procesos cognitivos y socio- emocionales que se involucran en la comprensión oral, bajo la metodología cualitativa, a través de una serie de ejercicios sobre comprensión oral de Daniel Cassany en su libro *Enseñar lengua* aplicado a un grupo de la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Español de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí, a un total de 28 estudiantes.

La comprensión oral es un acto en el que se comunica un mensaje al que se da una interpretación relacionada a la información recibida, según el contenido semántico, el contexto en el que se emite el mensaje, la cultura, entre otros aspectos. En el proceso comunicativo oral, la persona que escucha debe procesar la información recibida y al mismo tiempo formular una respuesta, acontecimiento que se presenta de forma simultánea.

Se llevó a cabo la lectura de un pequeño relato de la vida de Octavio Paz, Alondra de la Parra y Ana Gabriela Guevara a fin de que se contesten las preguntas: ¿A qué se dedica? y ¿A qué edad comenzó su carrera?

Se concluye que influyeron ciertos factores (cognitivos y socio-emocionales) en la comprensión oral mediante estos ejercicios; como la actitud de los compañeros que se mostraron algo dispersos con la actividad, cansados y distraídos. Factores que se deben de tomar en cuenta en la intervención educativa del profesor.

Palabras clave: comprensión oral, cognición, socioemocional, escucha.

Introducción

La comprensión oral es un proceso en el que intervienen los elementos de la comunicación: emisor, receptor, canal de comunicación, decodificación del mensaje y emisión de la respuesta. Ante la comunicación de un mensaje se da una interpretación que al descifrarlo según la gramática establecida en el contexto, se le da un significado semántico y pragmático (Martín, 2008, pág. 835). Según la costumbre y la cultura, de tal manera que la respuesta se encuentra en sintonía con la idea emitida o se manifiestan otro tipo de respuestas, con relación a la información inicial. En el proceso comunicativo oral, la persona que escucha debe procesar la información recibida y al mismo tiempo formular una respuesta, acontecimiento que se presenta de forma simultánea. (González, 2010, pág. 15).

Existen muchas causas que ocasiona que el ciclo de la comunicación se vea seriamente afectado, uno de ellos es la habilidad de escuchar, por lo tanto es indispensable garantizar la adecuada estimulación de esta destreza para que realmente el sujeto tenga un escucha competente.

Pero, ¿Qué entendemos por escuchar? Según la real academia de la lengua española (2010) “escuchar es prestar atención a lo que se oye; dar oídos, atender a un aviso, consejo o sugerencia.” Si comparamos esta definición con la realidad vivida en las escuelas, nos topamos con que a los alumnos se les dificulta la escucha. Al entrar a un salón de clases el profesor o profesora emiten una comunicación, enseguida los estudiantes inician una serie de preguntas ante el mensaje dado, para confirmarlo (duda), para preguntar qué se dijo, o los que dicen que no lo comprendieron, y esto en el mejor de los casos porque también están los jóvenes que no lo entendieron sin embargo, no llevan a cabo alguna indagación al respecto.

Desde el punto de vista cognitivo la atención es una herramienta mental volátil, cuya duración es de segundos, por su parte la oralidad requiere de una atención más sostenida, en la que los estímulos distractores sean los menos posibles (orgánicos y del contexto); por su parte la observación, de continuo demuestra que la escucha eficiente y por consiguiente la comprensión de lo oído no van en el mismo sentido, llegando en muchas ocasiones al “ruido” que se presenta en el juego “el teléfono descompuesto”, por poner un ejemplo. Además de tomar en consideración que en los relatos orales regularmente están presentes los interlocutores, pudiendo tener contacto con los ademanes, la inflexión de la voz, gesticulaciones, el aspecto visual, entre otros, de igual manera, todos los mensajes que en un momento comunicativo pueden ser interpretados. Lo anterior deja ver el carácter activo de la escucha, por lo regular considerada una actividad pasiva. Muy diferente a cuando el relato viene de una grabación auditiva o es una comunicación telefónica, es decir no está presente el “otro” con su subjetividad.

Por lo arriba expresado, concurren muchos factores tanto cognitivos como sociales que afectan el aprendizaje de la lengua materna y ya situados en el medio escolar, los docentes se encuentran en un momento en que los alumnos cuentan con una forma de escucha relacionada con sus conocimientos y vivencias anteriores, muchas de las cuales funcionan como eslabón para conectar con la información y comunicación que el avance escolar requiere, empero existen deficiencias que habrá que atacar y

específicamente en la comprensión oral. Conocer esos elementos, contribuir a trabajarlos para mejorar dicha pericia (la comprensión oral). Surge la pregunta ¿a qué se debe que existan estas deficiencias?

Penny Ur (1984) (citado en Cassany, 2003) escribe lo siguiente:

Escuchamos con un objetivo determinado (obtener información, recibir una respuesta, entender algo) y con expectativas concretas sobre lo que vamos a oír (tema, tipo de lenguaje, estilo, etc.). Esta capacidad de predecir lo que vamos a oír nos prepara para el proceso de comprensión. (p. 100)

Entre otros aspectos, el sistema educativo considera que dentro del ciclo de la comunicación es importante la habilidad de expresarse correctamente de forma oral, entonces ¿Qué hay de la comprensión eficiente del mensaje emitido? Es por este motivo que en el presente trabajo de investigación se explora la habilidad de la comprensión oral en un grupo de la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Español a un total de 28 estudiantes, a partir de un instrumento recomendado por Daniel Cassany en su libro Enseñar lengua, además de investigar cómo intervienen los aspectos socioemocionales y cognitivos en este proceso de comprensión.

Desarrollo

¿Qué se entiende por comprensión oral y la habilidad de escuchar? definiciones de algunos autores.

En el texto La comprensión de la escucha, la define como "... un proceso de comprensión, el cual está integrado por los siguientes elementos: el escucha, el mensaje, el contexto, la memoria, los momentos o fases, las microhabilidades y las estrategias". (Cova, 2012, págs. 129-130).

Para Teresa Martín Sánchez la comprensión oral es "un proceso por el cual se recibe un mensaje en forma acústica, que se descompone gramaticalmente y se reinterpreta en términos semánticos y pragmáticos por parte del oyente" (Martín, 2008, pág. 823).

Dentro de las habilidades lingüísticas, la escucha es a lo que menos se le da importancia debido a la relevancia de la escritura y/o a lo visual, o hasta se puede hablar de la facilidad de palabra. En este sentido Cassany (2003) escribe "En cambio, son más corrientes las expresiones referidas a la falta de comprensión oral: alguien que no sabe *escuchar* o que tiene *poco oído y demasiada lengua*, etc. (p. 100)

En el artículo Aprender a escuchar: un desafío para los profesionales guatemaltecos en los momentos actuales, se define lo siguiente: "Una escucha efectiva es aquella en la que se manifiesta una combinación correcta entre el oír lo que otra persona va a decir y el involucrase en el intercambio del mensaje emitido." (González, 2010, pág. 12),

Con lo anterior se concluye que la comprensión oral y la habilidad de escuchar se caracterizan por la

interacción de los sujetos que intervienen en el proceso comunicativo, así como de los diversos elementos lingüísticos y extralingüísticos para reinterpretar el mensaje, aunque desde el punto de vista empírico, en ocasiones se le resta importancia a la escucha efectiva y como en un mensaje finalmente “algo” se escucha, de esta manera se lleva a cabo una interpretación no muy adecuada de lo oído. No hay que perder de vista que por la propia naturaleza del mensaje oral (en el momento, efímero) no se prepara al escucha a predecir el sentido del mensaje que se va a recibir. De aquí la importancia de las microhabilidades, estrategias de las que se sirve la lengua para permitir que una persona sea un escucha competente.

En el contexto de una comunicación verbal se echa mano de los conocimientos previos del receptor, quién hará uso de ciertas destrezas para conectarse con el mensaje que le envía su interlocutor, seleccionando de su memoria a largo plazo la información que concuerde con la que se le está emitiendo, por lo que tiene que reconocer, seleccionar, interpretar, inferir, retener, en un ir y venir de recuerdos, asociarlos con la comunicación actual, reinterpretar nuevamente, y así sucesivamente, hasta expresar una respuesta eficaz al mensaje que se le envía. Estas son las microhabilidades presentes en la habilidad de escuchar, que al relacionarse con los conocimientos gramaticales y semánticos adquiridos en el curso del desarrollo vivencial, así como en la relación social, el sujeto se instala de forma adecuada en el diálogo, aportando su respuesta según lo comunicado, es decir ha presentado una escucha eficaz. (Cassany, Luna, & Sanz, 2003, págs. 107-108).

¿Cómo intervienen los aspectos cognitivos y socio-emocionales en la comprensión oral ante los diferentes estímulos”?

Dos factores cruciales que afectan en la interpretación de los mensajes son los aspectos socioemocionales tales como: el contexto, experiencias personales, actitudes y disposición a escuchar, bagaje cultural, nivel de vocabulario, la empatía, etc. y los cognitivos, como la capacidad de estructurar el propio pensamiento, deducción e inducción, completar algún vacío en el mensaje emitido, decodificar lo escuchado, discriminar y rescatar lo más importante de una serie de declaraciones, utilizar modelos conceptuales, etc. Aunque separados, como se mencionan por necesidad didáctica, son procesos que interactúan dinámicamente manifestándose en los individuos en una participación social, histórica y cultural, como lo dice Vygotsky (citado en Judith Meece, 2000): “... tanto la historia de la cultura del niño como su experiencia personal son importantes para comprender el desarrollo cognoscitivo.” (p. 127)

Para los fines de la presente investigación en el grupo mencionado, se aplicó un ejercicio de comprensión oral que consiste en lo siguiente:

“Completaron cuadros” a partir de las exposiciones orales de las biografías de personajes célebres; en el mismo momento de la exposición los integrantes del grupo respondieron a las preguntas planteadas de forma escrita, a la vez van completando los cuadros con la información recibida. Se hizo un pequeño relato de la vida de Octavio Paz, de Alondra de la Parra y de Ana Gabriela Guevara, a la vez que contestaban las siguientes preguntas: ¿A qué se dedica? y ¿A qué edad comenzó su carrera?

Como ya se mencionó, las biografías corresponden a Octavio Paz, Alondra de la Parra y Ana Gabriela Guevara. Al mismo tiempo que se lleva a cabo la lectura de las biografías, se solicita a los estudiantes que identifiquen y anoten sus respuestas a los cuestionamientos plasmados en la tabla 1. Pregunta 1 ¿a qué se dedica?

Se observan las siguientes respuestas (véase figura 1) que el 50% de los estudiantes coinciden en que es poeta y ensayista: respuestas correctas. El resto del grupo el 36%, aporta respuestas satisfactorias, en porcentajes pequeños y variables, que concuerdan con la profesión de este personaje, aun el comentario de que es “novelista”, siendo una respuesta errónea, se relaciona a la actividad de escribir, asociándola con la ocupación de Paz. 3%, llama la atención la respuesta: escritor y novelista. 11%, no contestaron el instrumento

En el caso de Alondra de la Parra (véase figura 2), el 50%, directora de orquesta, respuesta correcta. El 14% a la música. 11% no contestaron el instrumento. 11% compositora. 7% directora de música. 3% no contestó. El 4% programas educativos, correcta como labor social en 2003.

El 75% de la población aporta respuestas relacionadas a la principal actividad de Alondra de la Parra, aun utilizando términos coloquiales como “directora de música”, se incluye, además, los programas educativos que tienen como objetivo promover y difundir las obras de jóvenes compositores y solistas del continente. El 14% no contestaron a la pregunta.

Los resultados de la pregunta relacionada a Ana Gabriela Guevara (véase figura 3) el 29% responde que es deportista, respuesta correcta. El 25% de la población contesta que es corredora, respuesta correcta. El 21% dice que es atleta, correcta. 11% contesta “Atletismo, correcta. 11% no contestó el instrumento. 3% responde que “exatleta olímpica”, dato que no se encuentra en la biografía.

En el 86% se consideraron las respuestas acordes a lo que se presenta en la biografía de forma literal, por tanto, se puede considerar que la respuesta “exatleta olímpica”, se obtiene por inferencia y asociación con la actividad de Ana Gabriela Guevara. Hay un 11% que no contestó el instrumento.

Resultados: en la pregunta 1 se obtiene que los estudiantes si manifiestan comprensión oral, observada en los porcentajes altos. Llamando la atención el 11% que no contesta y se repite en los tres personajes.

Pregunta 2: ¿A qué edad comenzó su carrera?

Los resultados de la pregunta referente a Octavio Paz (véase figura 4) el 57% responde que a los 17 años, respuesta correcta. 18% no contestaron. 14% Respuesta incorrecta. 11% no contestaron el instrumento.

Referente a Alondra de la Parra se obtuvieron los siguientes resultados (véase figura 5): 36% a los 7 años, respuesta correcta. 29% No contesto. 11%, no contestaron el instrumento. 7% desde pequeña. 4%, seis años; en estos dos últimos rubros se da la respuesta por inferencia, y son correctas. 4% 23 años, respuesta incorrecta. 3% 15 años, respuesta incorrecta. 3% 20 años, respuesta incorrecta. 3% 13 años, respuesta incorrecta.

36% da la respuesta correcta. Además se considera que por inferencia se obtiene la respuesta “desde pequeña” y “seis años”, dando un 11%, se obtiene un total de 47% de respuestas correctas. 40% no contestaron. 32% responden de manera incorrecta.

Con respecto a Ana Gabriela Guevara (véase figura 6) 78%, 19 años, respuesta correcta. 11%, personas que no contestaron el instrumento. 4%, desde niña. 4%, no contestó. 3%, 10 años.

78% responde correctamente. El 15% no contestaron. 7% contesta con error, porque la dedicación a la actividad del atletismo se presenta a partir de los 19 años y es a lo que se dedica.

Igual que en la Pregunta 1, se repite el 11% que no contesta y/o no contesta el instrumento.

Resultados: en la Respuesta 2 se observa que en Octavio Paz y Ana Gabriela Guevara se manifiesta la comprensión oral, ya que se tienen porcentajes de 57% y 78% respectivamente. Sólo en Alondra de la Parra se obtiene un 47%, considerado como aceptable.

Resultados

Como dice Nisla Victoria Guardia de Viggiano (2009) en la *Colección pedagógica para la formación de docentes en educación básica* que “Cuando escuchamos, la expresión oral o verbal emanada de una persona, de inmediato nos formamos una imagen, al principio parcial y luego, total de ella, ya sea verdadera o errada” (p. 41). En este caso, la construcción de la imagen mental de los personajes seleccionados se formó adecuadamente gracias a la existencia de los conocimientos previos, del contexto y la cultural.

Se puede observar que la inferencia estuvo presente por respuestas como las obtenidas en Alondra de la Parra, en la que el dato biográfico fue “7años”; por inferencia se contestó “es pequeña” y “6 años”.

En el Portal académico CCH (2019) dice acerca de la inferencia que es “utilizar la información que disponemos para aplicarla o procesarla con miras a emplearla de una manera nueva o diferente.”

Es importante recalcar que la escucha es un proceso constante, en donde la concentración no debe verse coartada al predecir lo que a continuación se va a decir.

Las microhabilidades que se pusieron en juego son reconocer, seleccionar, interpretar, inferir, retener, acciones mentales que permitieron a los estudiantes retener, imaginarla, elaborar la información para posteriormente plasmar su respuesta en el cuadro del ejercicio.

Los procesos cognoscitivos que se ponen en juego al momento de lograr una buena comprensión, la capacidad de estructurar el propio pensamiento, disposición a escuchar las relaciones de datos con la información ya existente en la mente (memoria a largo plazo), completar algún vacío en el mensaje emitido, decodificar lo escuchado, discriminar y rescatar lo más importante en la información recibida. Los aspectos socioemocionales se encuentran presentes siempre ya que se cuenta con el contexto, experiencias personales, la actitud, bagaje cultural, la empatía.

A groso modo, podemos concluir que las estructuras mentales para generar la respuesta se encuentran desarrolladas de forma satisfactoria en los compañeros del grupo, como puede observarse en los altos porcentajes obtenidos en las respuestas correctas.

Conclusiones

En esta investigación pudimos encontrar que la comprensión oral de los estudiantes participantes es adecuada gracias a la intervención de los factores socio-emocionales y cognoscitivos que se involucran al momento de comprender un mensaje emitido de forma oral. Los estudiantes son capaces de rescatar la información solicitada, así como el uso de las microhabilidades en las que se apoyan para llegar a una respuesta, si bien no exacta, si adecuada.

En el momento de la aplicación del ejercicio, fue constante la no participación del 11% del grupo. El motivo que encontramos es que la aplicación del instrumento se realizó a la última hora de la sesión de clases, en la que los alumnos, se puede inferir, están cansados y esperando que termine la jornada escolar del día.

El número de alumnos que se abstuvieron de contestar se elevó de forma considerable en la Pregunta 2 relacionada a la edad en que comenzaron a ejercer su profesión los personajes seleccionados, quizá porque el dato solicitado es exacto con una mayor exigencia mental.

Si bien los docentes no podemos tener bajo control la correcta ejecución de todos los elementos que involucran una escucha eficiente en nuestros alumnos, conocer y analizar el momento en que se encuentra el proceso comunicativo favorece a la adecuación de la actividad docente partiendo de la realidad y las herramientas con las que cuentan los integrantes del grupo.

Tablas y figuras

Tabla 1: Ejercicio completar cuadros

	OCTAVIO PAZ	ANA GABRIELA GUEVARA	ALONDRA DE LA PARRA
¿A QUÉ SE DEDICA?			
¿A QUÉ EDAD COMENZÓ SU CARRERA?			

Nota: tomada de Cassany et al.(2003).

Figura 1: respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué se dedica? Octavio Paz

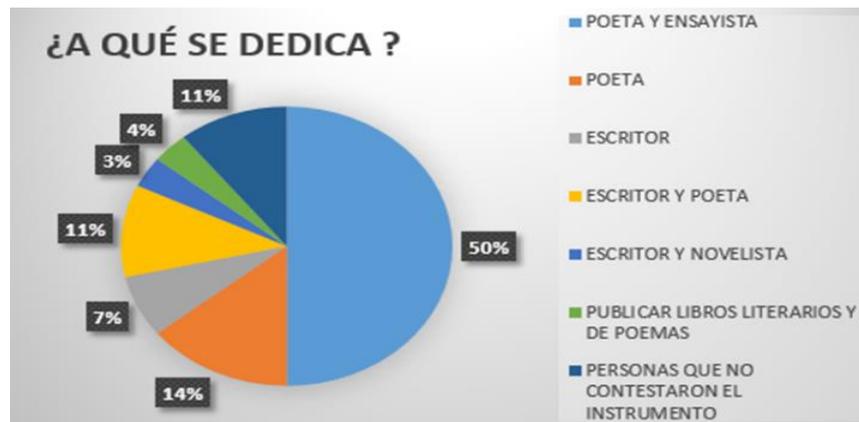


Figura 2: respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué se dedica? Alondra de la Parra

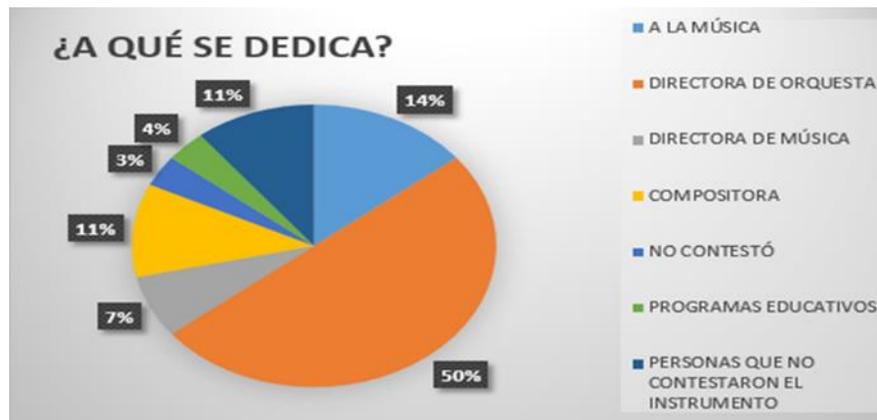


Figura 3: Respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué se dedica? Ana Gabriela Guevara

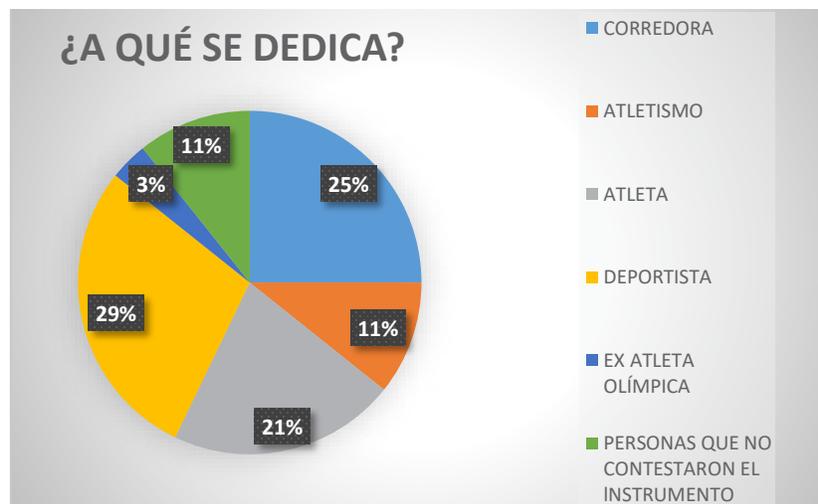


Figura 4: respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué edad comenzó su carrera? Octavio Paz

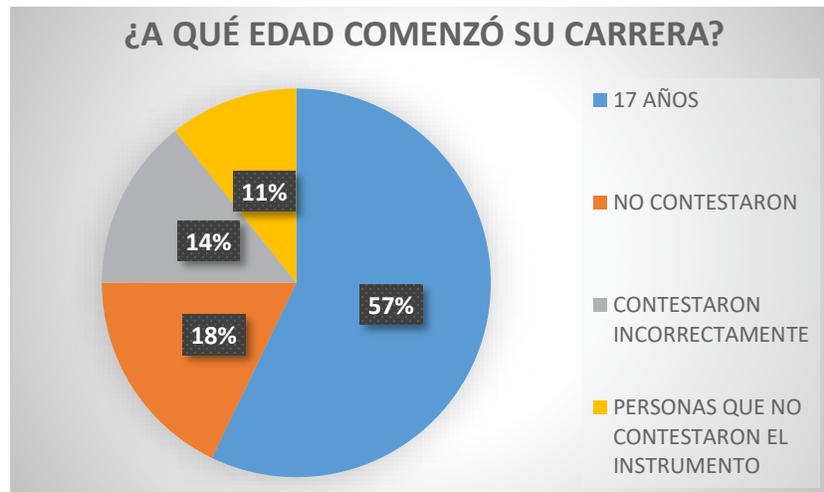


Figura 5: respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué edad comenzó su carrera? Alondra de la Parra

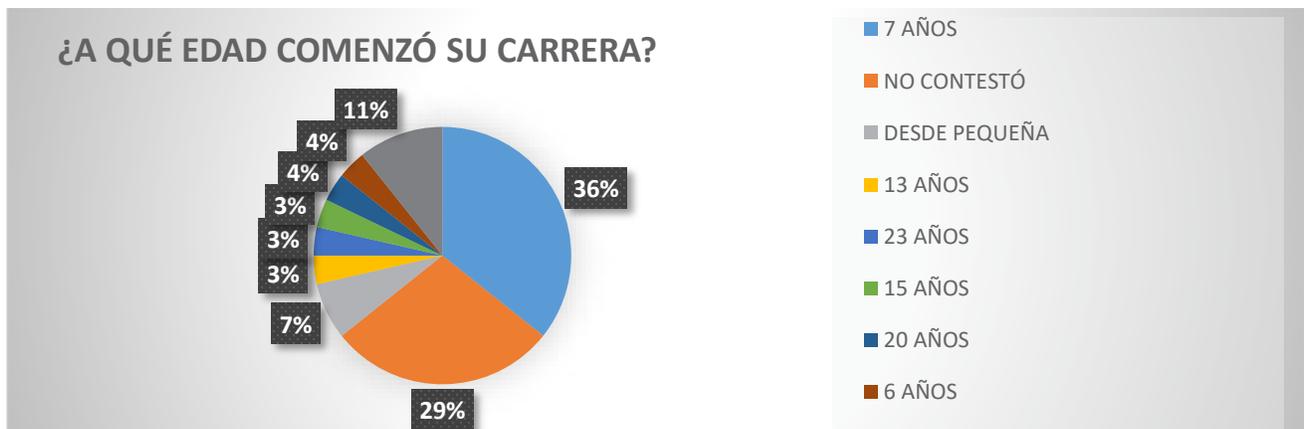
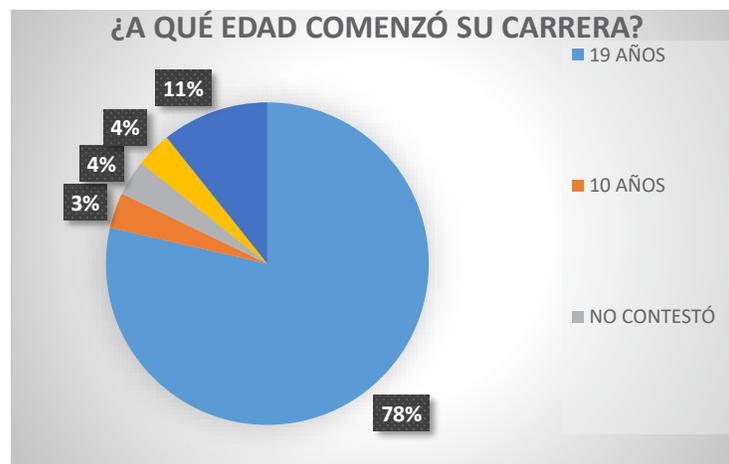


Tabla 6: respuestas obtenidas de la pregunta ¿a qué edad comenzó su carrera? Ana Gabriela Guevara



Bibliografía

Cassany, D., Luna, M., & Sanz, G. (2003). *Enseñar lengua*. Barcelona: Grao.

Cova, Y. (2012). *La comprensión de la escucha*. Letras, vol. 54. 125-140. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5984413.pdf>

Gonzales. C. (2010). Aprender a escuchar: un desafío para los profesionales guantanameros en los momentos actuales. *Edu sol*, Vol. 10,(31). 11-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4757/475748670002.pdf>

Martín, T. (2007). Análisis de textos de la comprensión oral. Las destrezas orales en la enseñanza del español L2-LE: XVII Congreso Internacional de la Asociación del Español como lengua extranjera, vol. 2. 823-830. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2470095>

Meece, Judith (2000) "Desarrollo cognoscitivo: las teorías de Piaget y de Vygotsky", en *Desarrollo del niño y del adolescente. Compendio para educadores*. México, McGraw-Hill Interamericana/SEP

Nickerson, R., Perkins, D., & Smith, E. (1987). Aspectos de la competencia intelectual. Enseñar a pensar. Aspectos de la actitud intelectual. España: Paidós.

Portal académico del CCH. (2 de abril de 2019). *Definición de inferir*. Recuperado de https://portalacademico.cch.unam.mx/materiales/prof/matdidac/sitpro/exp/quim/quimI/quimI_vall/INFERIR.pdf

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española 23 ed. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=GLXwomr>