

COMPETENCIA COMUNICATIVA Y ESTILOS DOCENTES

Augusto Pérez-Rosas Cáceres
Instituto de Desarrollo Intelectual

Introducción

¿Comunicar para enseñar o comunicar para formar? Es la pregunta que debe hacerse el docente en el presente contexto comunicacional, regido por nuevos paradigmas y una cultura de gestión del capital humano con base en competencias.

La educación tradicional está perdiendo terreno mientras se desarrollan nuevas estrategias de enseñanza y de comunicación verbal y no verbal. Lo cierto es que las estrategias y tácticas de comunicación interpersonal han avanzado en los últimos años a niveles insospechados y la educación debe favorecerse con las nuevas tácticas. Es un asunto de renovación pedagógica y adaptación; es un asunto de entender que educación y comunicación son una misma cosa, que educar es siempre comunicar y que toda educación es un proceso de comunicación.

Estos tres enunciados deberían ser muy ciertos cuando se habla de competencia comunicativa. Pero en la realidad, no se aplican por completo todavía. La educación en nuestros días aún tiene una estructura de jerarquía entre profesor y alumnos. El docente se para al frente de todos a brindarles información y los educandos deben escuchar e intentar absorber la mayor cantidad de información posible.

Una educación bajo dicha pedagogía no tiene tan buenos resultados. Hoy en día, los alumnos necesitan una mayor motivación, una mayor interacción para realmente aprender con eficiencia y alcanzar un aprendizaje significativo.

A los profesores, quienes son los profesionales de la educación, les corresponde asumir la responsabilidad de “saber sintonizar”, en otras palabras, saber comunicar en cada ocasión, qué decir, cómo decir y con qué decir. Pero, ¿sabemos comunicar?, ¿somos buenos comunicadores?

Comunicar bien es un arte, necesita ser aprendido y practicado desde el salón de clases, a través de los dos tipos de comunicación que se distinguen, según el medio empleado: la comunicación verbal (exposición, diálogo y debate) y la comunicación no verbal (expresión corporal, expresión facial y comunicación icónica). Los títulos de los dos tipos de comunicación son bastante expresivos; la comunicación verbal es la que se establece mediante palabras; la no verbal es toda otra comunicación que se establece sin el uso de palabras.

La comunicación no verbal es más difícil de analizar que la verbal; sin embargo, se pueden distinguir dos diferentes canales: la imagen y el propio cuerpo del que comunica. Resultan así dos tipos de comunicación dentro de la no verbal: la icónica, por medio de imágenes, y la expresión corporal, que también se puede considerar gestual, a través de las actitudes, gestos y movimientos del propio organismo del que se expresa.

En el ámbito de la comunicación, la enseñanza sistemática y los estilos docentes responden al carácter formativo de una educación personalizada, ya que, a través de ella, se ha de llegar a la obra bien hecha. Esta exigencia sistemática se hace clara en la comunicación formal de la clase, mientras que la amabilidad y cordialidad, que también tiene su sitio en el ámbito del grupo, tiene un campo más adecuado en el ámbito de la comunicación informal, que se realiza principalmente a través de la conversación.

Por ello, se necesita que el profesor se comprometa a cambiar la manera de mediar el conocimiento y, por supuesto, cambie el modo de entregarlo a los estudiantes. En este sentido se hace necesario reflexionar sobre la función social del saber que se obtiene y se desarrolla a través de la mediación pedagógica, en donde necesariamente entran en escena el maestro, el alumno, el conocimiento, las nuevas tecnologías de comunicación e información y la cultura en un entorno específico. Por lo mismo, el sentido de esta mediación trasciende los límites de lo puramente instructivo, comunicar para enseñar, y llega a lo auténticamente educativo, comunicar para formar.

Es necesario entonces, entender que los profesores somos esencialmente comunicadores y dialogantes, y no simplemente informadores o transmisores de conocimientos, y que, con base en la apropiación conceptual que el profesor tenga de esos conocimientos, es posible la forma de presentación de los mismos en el aula de clase.

Finalmente, es muy importante señalar que en el proceso de comunicación en el aula los comportamientos no verbales juegan un papel fundamental; así aspectos como la apariencia física, posturas, miradas, gestos, la calidad de la voz, la fuerza en algunas palabras, los silencios, pausas, la proximidad con los alumnos y el manejo del espacio. Al respecto Knapp, hace un análisis profundo de la importancia de la conducta no verbal en la comunicación, como las expresiones faciales, las expresiones corporales, el manejo del espacio y del tiempo. De igual forma en los mensajes gráficos, escritos o a través de imágenes, son parte bien importante del mensaje, los colores, tipos de letras, tamaños, calidad y distribución en el papel o en el espacio correspondiente.

Además, una sonrisa, una caricia, valorar el esfuerzo y el rendimiento, exaltar lo bien hecho, una mirada, una muestra de afecto, son todos elementos positivos, agradables dentro del proceso de comunicación en el aula; ya que el clima emocional que existe en el salón de clase es decisivo para el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje, y un ambiente lleno de afecto ayuda a aprender.

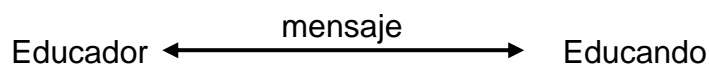
1. ¿Cómo definir la comunicación?

Si se toma como punto de partida la definición etimológica de la palabra comunicación, tiene su raíz etimológica en la palabra latina “comunicatio”, que significa comunicar, participar. El sustantivo “comunicatio” tiene a su vez su origen en el término “communis”, que significa común, comunión; lo que nos habla de la estrecha relación entre comunicación y comunión por cuanto ambas tienen como referencia común, la idea de comunidad o posesión de algo en común; es decir, establecer algo en común con alguien.

Cualesquiera que sean los componentes implicados en las estrategias educativas, se sintetizan y operan a través de la comunicación educador-educando. Por ello, el proceso educativo se inicia y fundamenta en la comunicación pues “sin comunicación entre el educador y el educando no hay educación posible” (García Hoz, 1988:194). La participación e intervención del docente en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se puede concebir como un tipo de comunicación.

Así, toda educación se inicia con la presencia del educador ante el educando (comunicación no verbal), continúa mediante la palabra (comunicación verbal) y la realización y valoración del trabajo en el que se ha de concretar resultados (comunicación completa) en la que la palabra, el ejemplo, el afecto, el gesto y la actuación sensible, están operando constantemente.

La palabra procede de una persona y se dirige a otra. Pero va a ser la palabra en su forma oral la más privilegiada para que se establezca una comunicación interpersonal; hablamos para alguien que está presente, para un tú, y ese alguien nos responde con inmediatez en un diálogo en el que el clima afectivo va a tener su importancia. Éste diálogo hace posible un pensamiento activo y dinámico, fluido. La Educación Personalizada utiliza este diálogo en el que educador y educando se revelan como personas que son al comunicarse su propia riqueza, sus inquietudes y esperanzas; por eso, desde su perspectiva, se entiende por comunicación el proceso de relación que, por medio del lenguaje, establecen al menos dos sujetos, siendo uno el educador y otro el educando, que se alternan como emisores y receptores de los mensajes que mutuamente se dirigen. (Soler y Domínguez, 1990:19)



2. Comunicación y enseñanza

El concepto de enseñanza, en cuanto acción y efecto de enseñar o señalar un contenido digno de comunicarse y aprenderse, tiene un sentido más restrictivo que el de comunicación, pues, si bien “enseñar siempre es comunicar, no siempre la comunicación es enseñanza” (Rodríguez, 1988:134).

Lo cierto es que entre el profesor y los alumnos se establece una relación de enseñanza-aprendizaje, cuyo medio es la lengua. En esta comunicación es la lengua el medio casi exclusivo, aunque no dejen de tener importancia todos los signos y lenguajes que estudia la semiótica y que la enseñanza se ve obligada a incorporar (gestos, signos visuales, etc.). Pero, con ello, el predominio de la lengua es claro, cualquiera que sea el área que se enseñe o se aprenda; de ahí que los profesores –sean de la materia que sean- tengan que concienciarse de que sus actuaciones no pueden sustraerse a los más elementales principios de su didáctica. Ellos enseñan en una lengua determinada y sus alumnos, excepción hecha de algunas actividades como la de expresión plástica, manual, física o gestual, están realizando actividades de lengua: exponen, preguntan, resumen, escriben,... (Soler y Domínguez, 1990:20)

Por tanto, el medio de comunicación entre el docente y el discente o entre los discentes entre sí es el lenguaje. Esta comunicación interpersonal hace

intercambiables a emisor y receptor; situación que no ocurre en un sistema de enseñanza centrado en los contenidos, donde los ejes son el profesor y el texto, especialmente los contenidos que deben asimilar los aprendices, restando importancia al diálogo y la participación. Así, se promueve una comunicación masificada, monologada, que funciona con el esquema clásico de transmisión de información del emisor (profesor) al receptor (alumno).

En estos gráficos se representan las características de una y otra forma de comunicación:



• emite información	• recibe información
• habla	• escucha
• escoge el contenido del mensaje	• lo recibe como información
• es el que sabe	• es el que no sabe
• es el protagonista de la comunicación	• es el objeto de la comunicación

He aquí un ejemplo de enseñanza tradicional y sus efectos, propuesto por H.E. Buckley:

EL NIÑO

Había una vez un niño. El era muy pequeño y estaba en una enorme escuela. Pero cuando el niño descubrió que podía ir a su salón, atravesando la puerta de la calle, se quedó feliz. Y su escuela no le pareció tan enorme como antes.

Una mañana, cuando el niño estaba en la escuela, la profesora dijo:

- Hoy vamos a hacer un dibujo.
- ¡Qué bueno! – pensó el niño. A él le gustaba hacer dibujos, los hacía de todos los tipos: leones, gallinas, vacas, trenes y barcos. Y cogió su caja de colores y comenzó a pintar. Pero la profesora dijo:
- ¡Esperen, aún no es hora de comenzar! Y ella esperó a que todos estuvieran listos.
- Ahora, dijo la profesora, vamos a pintar flores.
- ¡Qué bueno!, pensó el niño. A él le agradaba pintar flores. Y comenzó a pintar flores con su lápiz rosado, naranja, azul. Pero la profesora dijo:
- ¡Esperen! Les voy a mostrar cómo hacerlo. Y la flor era roja con tallo verde.
- Así, dijo la profesora. Ahora ustedes pueden comenzar.

Entonces él miró su flor. A él le gustaba más su flor, pero no podía decir esto. Volteó el papel y pintó una flor igual a la de la profesora. Era roja con tallo verde. Otro día, cuando el niño estaba en clase al aire libre, la profesora dijo:

- Hoy iremos a hacer alguna cosa con barro.
- ¡Qué bueno!, pensó el niño. A él le gustaba el barro. Él podía hacer todo tipo de cosas con el barro: elefantes, carros, camiones. Y comenzó a juntar y amasar su bola de barro. Pero la profesora dijo:
- ¡Esperen! No es hora de comenzar. Y ella esperó hasta que todos estuvieran listos.
- Ahora, dijo la profesora, vamos a hacer un plato.
- ¡Qué bueno!, pensó el niño. A él le encantaba hacer platos de todas las formas y tamaños. La profesora dijo:
- ¡Esperen! Voy a mostrarles cómo se hace. Y ella le mostró a todos como hacer un plato hondo.
- Así, dijo la profesora, ahora ustedes pueden comenzar.

El niño miró el plato de la profesora. Y miró su propio plato. A él le gustaba más el suyo que el de la profesora. Pero no podía decir esto. Entonces amasó su barro en una enorme bola nuevamente, e hizo un plato igual al de la profesora. Era un plato hondo. Y muy rápidamente, el niño aprendió a esperar, a mirar y a hacer las cosas exactamente como la profesora. Y muy rápido, también, él ya no hizo las cosas por sí mismo.

Entonces aconteció que el niño y su familia se cambiaron para otra casa, en otra ciudad y el niño tuvo que ir a otra escuela. Esta escuela era aún más grande que la primera. Y no había puerta de la calle para su escuela. Él tenía que subir muchas escaleras, hasta llegar a su salón. Y en el primer día que él estaba allá, la profesora dijo:

- Hoy vamos a hacer un dibujo.
- ¡Qué bueno!, pensó el niño. Esperó que la profesora dijera lo que debían hacer. Pero la profesora no dijo nada. Ella apenas caminaba por la sala. Llegó hasta el niño y le dijo:
- ¿Tú no quieres pintar?
- Sí, dijo el niño. ¿Qué es lo que vamos a hacer?
- Yo no lo sé hasta que tú lo hagas, dijo la profesora.
- ¿Cómo puedo hacerlo? preguntó el niño
- De la manera que te guste, dijo la profesora
- ¿Y de qué color? Preguntó el niño
- Si todo el mundo hiciera el mismo dibujo y usara los mismos colores, ¿cómo puedo saber quién hizo qué? ¿y cuál es el dibujo de cada uno?
- Yo no sé, dijo el niño

Y él comenzó a pintar una flor roja con tallo verde.

Tanto en la enseñanza que hace énfasis en los contenidos y la enseñanza que se centra en los efectos son dos modelos educativos llamados exógenos, ya que se plantean desde afuera del destinatario, del educando, que se considera objeto de la acción del educador.

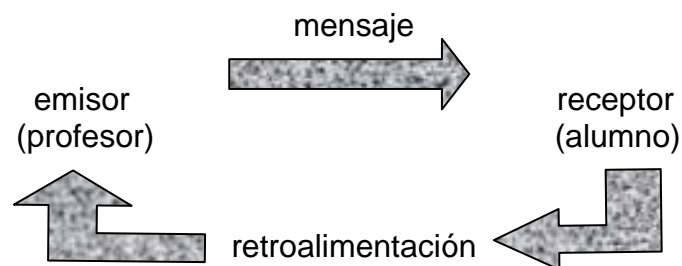
El modelo de enseñanza centrada en los efectos, llamada también “tecnología educativa” es el tipo de educación que ha desarrollado más sistemáticamente el vínculo con la comunicación, aunque entendida de forma limitada, unilateral,

identificada con el uso de los medios. Dicha concepción pretende superar la pedagogía tradicional, modernizando la enseñanza con la introducción de medios como la tv, el video, la radiograbadora, etc., pero ignorando la esencia interactiva de la comunicación. El centro del modelo es el programador, los medios de enseñanza, “la instrucción programada” o el planeamiento de la instrucción y la programación.

Dicha estrategia de comunicación y el uso de los medios de modo unidireccional y acrítico tienen como fin alcanzar determinados efectos, propiciar conductas previstas, persuadir, crear conductas, hábitos operativos, manejar al receptor (alumno) por una especie de “ingeniería de comportamiento”, sobre la base de la psicología del conductismo. Dicho modelo centrado en los efectos, se convirtió en un retroceso “ya que los mismos se ponen al servicio de una pedagogía conductista que favorece al individualismo competitivo y la eficacia obediente”. (Kaplun, 1998:8)

A este tipo de comunicación corresponde el modelo de la “comunicación persuasiva”, en el cual el emisor (profesor) sigue siendo el protagonista de la comunicación y el receptor (alumno), el subordinado. Se agrega un elemento nuevo, la retroalimentación, pero sólo para comprobar si el mensaje llegó al receptor y ajustarlo a tal fin.

El esquema de comunicación de este modelo podría representarse de la siguiente forma:



3. Comunicación educativa y comunicación didáctica.

Una educación democrática, centrada en la participación a través del diálogo, está basada en la comunicación, donde se da el intercambio y la interacción entre docentes y discentes. La bilateralidad de la educación es aquí una exigencia, pues el proceso educativo se fundamenta en una acción recíproca que presupone la alternancia de emisores, quedando afectado, incluso el propio mensaje que no se reduce sólo a contenidos científicos, sino que llega hasta “la participación de uno en la vida del otro” (García Hoz, 1998:195).

La comunicación aquí rebasa el concepto de simple traslado de mensajes y se convierte en comunicación educativa. En ella no hay un profesor emisor y un alumno receptor, sino un profesor emisor/receptor y un alumno receptor/emisor. Así mismo, concibe la comunicación educativa como la forma de contacto entre educador y educando que se establece mediante el habla, la audición, la cordialidad y la comprensión y provoca el encuentro y la influencia recíproca, el cambio, a veces, de roles y el intercambio de contenidos, procedimientos y valores.

En el terreno educativo, principalmente en la educación escolar, la comunicación tiene dos contenidos fundamentales: uno didáctico, predominantemente cognitivo y metacognitivo y otro orientador, predominantemente afectivo. La comunicación didáctica se puede llamar también comunicación objetiva y la comunicación orientadora se puede llamar comunicación personal. Ambas, son conceptualmente diferentes; son como las dos vertientes o caras de una misma realidad educativa.

La comunicación didáctica es la propia de la enseñanza en sentido estricto, de la acción del profesor que, al enseñar una materia, tiene unos objetivos y sigue un programa previamente establecido. La comunicación orientadora es propia del educador –sea profesor o no- que se relaciona y participa con el sujeto en el descubrimiento de las posibilidades que ofrece el mundo en torno y las posibles vías de solución a los problemas que se le pueden plantear. La comunicación didáctica tiene como fin el aprendizaje sistemático por parte del alumno; la orientadora tiene como fin promover y reforzar la capacidad de tomar decisiones. Por tener como finalidad el estímulo para adquirir conocimientos, se puede entender como una comunicación cognitiva; su medio principal es el lenguaje verbal y numérico. La comunicación orientadora entra en el campo de los sentimientos y tendencias, por lo cual viene a ser comunicación afectiva. Su medio propio está, más que en las palabras, en los signos no verbales, más aptos y directos para expresar fenómenos afectivos. La comunicación didáctica es una comunicación propiamente científica, mientras que la comunicación orientadora es predominantemente vital. (García Hoz, 1988:197)

4. Canales de comunicación.

En el proceso comunicativo se pueden utilizar distintos canales a través de los que se establece la relación entre quienes se comunican. Sin embargo, está establecido que el lenguaje y la amistad son los fundamentales medios de comunicación. Aunque no se de una perfecta relación, si hay una cierta correspondencia entre los dos canales señalados, el lenguaje y la amistad, con los dos tipos de comunicación que se distinguen, según el medio empleado: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

4.1. Comunicación no verbal.

La comunicación no verbal es más difícil de analizar que la verbal; sin embargo, se pueden distinguir dos diferentes canales: la imagen y el propio cuerpo del que comunica. Resultan así dos tipos de comunicación dentro de la no verbal: la icónica, por medio de imágenes, y la expresión corporal, que también se puede considerar gestual, a través de las actitudes, gestos y movimientos del propio organismo del que se expresa.

El siguiente esquema clasificatorio se ha deducido de un examen de escritos e investigaciones realizados en la actualidad y en que sus autores sobre comunicación no verbal establecen las siguientes siete áreas: 1.movimiento corporal o cinésica (emblemas, ilustradores, expresiones de afecto, reguladores y adaptadores: autodirigidos, dirigidos a objetos y heterodirigidos); 2.características físicas (el físico o la forma del cuerpo, el atractivo general, los olores del cuerpo y el aliento, la altura, el peso, el cabello, el color o la tonalidad de la piel); 3.comportamientos táctiles (la caricia, el golpe, el guiar los movimientos de otro); 4.paralenguaje (cualidades de la

voz, vocalizaciones, segregaciones vocales); 5.proxémica; 6.artefactos; 7.entorno o medio (muebles, el decorado de los interiores, las condiciones de luz, olores, colores, temperatura, ruidos adicionales o música). La comunicación no verbal no debería estudiarse como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación. Puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular la comunicación verbal. Es por otro lado, importante debido al papel que desempeña en el sistema total de la comunicación, la tremenda cantidad de señales informativas que proporciona en toda situación particular, ya que se la utiliza en áreas fundamentales de la vida cotidiana. (Knapp, 1995:41-42).

4.1.1. Expresión corporal

En la tarea educativa, la relación entre el educador y los educados, empieza a existir a través de una comunicación no verbal: la que establece la pura presencia del educador ante el educando, es decir, la presencia visible del profesor ante sus alumnos. La presencia es el primer mensaje de una persona a otra. La presencia opera a través de la apariencia. De aquí el interés que tiene la apariencia del docente: el traje, el porte, el gesto, el tono de su hablar, el modo de actuar,...

Lo cierto es que la presencia ofrece la primera impresión para aquellos que ven a otra persona. Y vale la pena tener presente que esta primera impresión no desaparece; sobre ella se acumularán las impresiones sucesivas. Ello ejerce un influjo claro en el conocimiento, la valoración y el afecto respecto de una persona determinada.

Rolman (1979) realizó un inventario de variables no verbales en la comunicación escolar, en el que mencionó la distancia, el entorno físico, la expresión facial, postura, gesto, uso del tiempo y atractivo físico. Davis (1983) destaca el cuerpo, sus ritmos, la postura, las manos, el rostro, los ojos, el olfato y el tacto.

En el pensamiento común está la idea de que una imagen vale más que mil palabras. Ello nos lleva a la siguiente reflexión: las personas se comunican con la palabra, con la voz y con su propio cuerpo. Recientes investigaciones sobre dichos componentes confirman que en un mensaje hablado, las palabras (lo qué se dice), el tono de voz (cómo se dice) y la expresión corporal (con qué se dice) tienen una valoración diferenciada. Así tenemos que:

- ✓ Las palabras o sea el contenido del mensaje, representa el 10% del mensaje.
- ✓ El tono y timbre de voz representan el 30% del mensaje.
- ✓ El lenguaje corporal representa el 60% de dicho mensaje.

Finalmente, el valor e importancia de la comunicación no verbal, a través de la expresión corporal, mejorará la calidad de la enseñanza y en gran parte el aprendizaje de los alumnos en el salón de clases. Ello puede influir para aumentar o disminuir el deseo del estudiante por aprender.

4.1.2. Comunicación icónica.

Hoy es una idea común que “la imagen tiene un gran poder motivador y es el vehículo de una parte importante de la cultura”.

La información visual, como estímulo para la intuición, se utilizó ampliamente en el siglo XX con el uso de láminas, mapas, ilustraciones y tomó un gran desarrollo con el uso de los medios audiovisuales de comunicación. Está demostrado a través de estudios e investigaciones que la memoria visual representa una gran ayuda para el aprendizaje. En los últimos años se ha puesto de manifiesto que la memoria visual no es sólo una ayuda para el aprendizaje cognitivo, sino que también la memoria de imágenes constituye una importante área de la educación afectiva.

El valor tradicional de las imágenes fijas se ha visto reforzado por la incorporación del movimiento y el extraordinario desarrollo de los medios de comunicación (internet, groupware, multimedia, videoconferencia, redes telemáticas, aulas virtuales).

4.2. Comunicación verbal.

En este punto nos centraremos en la comunicación humana por excelencia; la comunicación a través del lenguaje verbal. Ningún hecho es tan universal ni específicamente humano como el hablar; las palabras que se intercambian, las que el otro me dirige y las que yo le dirijo a él. “La palabra (el lenguaje, el hablar) es una de las manifestaciones humanas que revelan con más claridad la estructura dialogal e interpersonal de la existencia, y esto en un doble aspecto: por un lado la palabra, toda la palabra, está inserta en el ámbito de las relaciones sociales; por otro, la inteligencia personal no logra realizarse fuera de la palabra” (Gevaert, 1978:48).

Por medio de la palabra podemos expresar todos los contenidos de nuestra conciencia; no sólo los referidos a los conocimientos, sino también los referentes al mundo afectivo, tales como las aspiraciones, los deseos, las alegrías, las frustraciones, los desagradados. La doble posibilidad mencionada indica que aparecen dos tipos de comunicación verbal: la cognitiva y la afectiva. Pero en ocasiones la persona se halla en una situación de duda o de ignorancia y quiere salir de ella, la comunicación se convierte en interrogativa. Por consiguiente, tres tipos de comunicación verbal se pueden distinguir: cognitiva, afectiva e interrogativa.

La comunicación verbal cognitiva puede referirse al mundo de las cosas o los hechos sensibles, y también al mundo del conocimiento. Se manifiesta en cuatro modos diferentes: descripción, narración, expresión conceptual y explicación.

La comunicación verbal afectiva utiliza aquellas palabras referidas a las emociones, sentimientos, estados de ánimo, deseos, gustos. La expresión de afecto es la manifestación externa de una valoración positiva de personas. Dentro de la comunicación afectiva, cabe mencionar el valor que tiene cualquier expresión de comprensión y confianza hacia el alumno y el cuidado exquisito que se ha de tener en lo que signifique proposición o imposición.

La comunicación interrogativa se puede establecer con diferentes finalidades: aclarar algún conocimiento o saber cómo se hace una cosa. Así, encontramos dos tipos de interrogación: la teórica y la práctica.

Las preguntas del profesor pueden responder también a dos fines: comprobar que es lo que sabe o deja de saber el alumno; es propiamente una interrogación comprobatoria. Pero hay también otras preguntas, con las cuales el profesor pretende motiva y estimular al estudiante por una determinada actividad individual o grupal. Es el caso de las interrogaciones motivadoras.

Para una pedagogía centrada en la persona y en el proceso de aprendizaje desde el alumno, los tres tipos de comunicación, cognitiva, afectiva e interrogativa, tienen su sentido; pero de particular interés son la expresión afectiva y la interrogativa.

Es muy posible que en el campo de la comunicación verbal el tipo de comunicación más interesante y motivador sea el interrogativo, que ha de utilizarse siempre al inicio de la clase, en el desarrollo y al final. Dicha comunicación exige, por parte del profesor, capacidad para preguntar, pero también capacidad para escuchar. Debemos entender que es sólo preguntando y escuchando como se establece una comunicación real.

4.2.1. Técnicas de trabajo de comunicación oral.

Dentro de la comunicación verbal, la oral merece una atención especial en las instituciones educativas; ello exige un innovador esfuerzo en cuanto al rigor metodológico en el diseño de materiales didácticos específicos y en la concreción de instrumentos de evaluación.

Todos los profesores, empleamos la expresión oral para organizar, informar, exponer, conservar, dialogar, pues es el soporte básico de la enseñanza. Pero, por lo común no se trabaja en clase de forma adecuada la comunicación oral de los estudiantes. Por desconocimiento o por desinterés, muchos docentes no “enseñan a hablar”. Lo cierto es que se aprende a hablar, hablando, a través de debates, coloquios, exposiciones y diálogos.

De manera que en esta perspectiva, resulta imprescindible que los profesores observen el habla de sus colegas y de los alumnos, analicen sus destrezas y dificultades y diseñen actividades para garantizar que los profesores y alumnos realicen las prácticas necesarias y tengan las experiencias de comunicación requeridas con el fin de alcanzar una adecuada utilización de su oralidad.

Buena parte del éxito educativo radica en las ventajas de hablar que el docente ofrezca a sus alumnos, de conversar entre ellos y de dialogar con su profesor. Por ello, una didáctica de la comunicación oral debe no sólo insistir en el desarrollo de las capacidades expresivas, sino también en prestar atención al otro, oírle, atenderle. En la práctica educativa escolar, mala señal sería el diálogo técnico y el monólogo permanente. Y, sin embargo, esto es lo que sucede en muchos casos; es un mal hábito que debe corregirse con la aplicación de una didáctica de la comunicación oral como metodología para apoyar, ampliar y profundizar los aprendizajes, tanto conceptuales como procedimentales y actitudinales. Las palabras del profesor deben enriquecer la información, favorecer la autoestima, motivar el estudio, encauzar las dificultades de comunicación, servir como modelo de lengua y promover los valores y las virtudes humanas en los estudiantes.

A continuación presentaremos cuestiones generales o metas comunes a las técnicas de comunicación oral que plantearemos. (Reyzábal, 1991:239-240)

Para el docente:

- ✓ Aprovechar y conocer las ideas previas de los alumnos (preconceptos).
- ✓ Motivar para el aprendizaje de contenidos abstractos, complejos, difíciles, controvertidos.
- ✓ Promover cambios de actitudes (tolerancia, respeto, aceptación, etc.)
- ✓ Generar procesos de autocrítica, autoevaluación y coevaluación.

Y con respecto al alumnado:

- ✓ Desarrollar la seguridad en la capacidad de expresar y argumentar las propias ideas.
- ✓ Aprender a formular preguntas.
- ✓ Constatar qué nuevas aportaciones pueden poner en duda o cambiar las propias ideas o valores.
- ✓ Usar criterios diferentes, de acuerdo con los contenidos que van surgiendo.
- ✓ Aumentar el vocabulario específico.
- ✓ Comprender y asimilar mejor la información oral.
- ✓ Configurar el pensamiento propio partiendo de múltiples matizaciones y variantes.
- ✓ Ampliar el conocimiento sobre un tema oyendo las propuestas de los otros.
- ✓ Superar sentimientos de aislamiento o discriminación.
- ✓ Reforzar la memoria.
- ✓ Confrontar opiniones divergentes y negociar responsabilidades, conductas...
- ✓ Reelaborar contenidos ágilmente en función de los argumentos que se van exponiendo.

Por otra parte, también se hace preciso recordar que en cualquier tipo de utilización de discursos orales se encontrarán alumnos que tiendan a ser:

- ✓ Divagadores (rompen la unidad temática).
- ✓ Generalizadores (no agregan nada a lo ya dicho).
- ✓ Inhibidos (no participan).
- ✓ Discutidores (sólo les interesa imponer sus opiniones)
- ✓ Monologadores (sólo se oyen a sí mismos)
- ✓ Interruptores (no dejan terminar a los demás).
- ✓ Distraídos (no prestan atención y repiten o preguntan sobre lo ya tratado).

▪ El diálogo

El diálogo es un tipo de discurso idóneo, aunque difícil de realizar por el número de alumnos en las aulas, por ejemplo cuando analizamos un escrito, cuando preguntamos sobre un tema, cuando organizamos trabajos de investigación, etc., y es quizá en estas ocasiones, entre otras, cuando deberíamos aprovechar para afianzar destrezas específicas de la comunicación oral.

El diálogo es un intercambio verbal entre dos personas, y nuestro objetivo didáctico consiste en trabajarlo como técnica para el mejor desarrollo de la competencia comunicativa. Esta táctica conlleva la idea de ayudar al alumno a pensar sobre algo y expresarlo claramente (con propiedad, coherencia y corrección). Para que el diálogo resulte eficaz, la relación entre los interlocutores no debe ser tensa ni desconfiada, sino que permitirá compartir ideas, en las que se note el interés y el respeto mutuo. Estas actividades se manifiestan de muy diversas maneras y no sólo mediante la palabra, sino también en el tono de voz, el énfasis puesto en ciertas ideas, la presión facial, los gestos, la mirada...

Para orientar al profesor, anotamos a continuación la clasificación que ofrece Jean Tough (1989:113) sobre las diferentes estrategias referidas al diálogo:

1. estrategias de orientación para invitar a reflexionar de una forma concreta sobre un tema elegido;
2. estrategias de facilitación que intentan que se explore con mayor profundidad sobre el tema (se dividen en: de compleción, de focalización, de comprobación);
3. estrategias de información mediante las que un interlocutor (el profesor, por ejemplo) ofrece al otro nuevos datos;
4. estrategias de terminación, con las que se anticipa la finalización del diálogo para evitar que el alumno se pierda en divagaciones.

Resulta interesante grabar los diálogos, escuchando luego con atención registros, titubeos, imprecisiones y transcribiendo más tarde éstos para evaluarlos y así proponer estrategias de superación. De esta manera, alumnos y docente aprenden acerca de sus habilidades comunicativas para apoyar y afianzar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es evidente que los profesores tendremos que adquirir también destrezas adecuadas para escuchar a los alumnos cuando hablen (dialoguen, conversen, debatan, pregunten,...) y también diseñar instrumentos nuevos de evaluación. La calidad de dicha interacción influye en la calidad de toda la enseñanza.

▪ La exposición

Es una forma que adopta la comunicación oral, que consiste en la presentación ordenada de las ideas que se van a desarrollar, tanto para informar, convencer, cuestionar o entretener. Esta técnica no exige interacción efectiva, por ello hay que buscar estrategias para mantener el interés del público mediante recursos que motiven el auditorio.

Hay un solo hablante, que cuenta con un tiempo determinado para exponer sus ideas, teorías, conceptos, etc. Para comprobar el grado de comprensión oral, un buen ejercicio consiste en solicitar a los alumnos que escuchen atentamente la exposición del profesor, la lectura de un relato, etc. Luego el docente pide a sus alumnos que completen un cuestionario mediante el cual se puede constatar lo que han entendido y retenido. De estas prácticas se deduce que:

- Para recordar lo oído debe prestarse atención
- Para recordar lo oído puede convenir tomar notas.

También se comprueba si el buen oyente:

- Reconoce las diversas partes de la exposición.
- Diferencia las ideas principales de las secundarias.
- Sigue el razonamiento del que habla.
- Valora los silencios, cambios de tono, gestos, ejemplos, etc., que aporten los elementos significativos.
- Participa en el coloquio final.

Al exponer en público hay que tratar de:

- Mostrar interés en lo que se dice.
- Adaptarse al auditorio.
- Usar un tono firme, pero simpático.
- Articular con claridad y precisión.
- Hablar con el volumen adecuado para que todos escuchen.
- Resultar ágil y fluido en la expresión.
- Mostrarse natural y accesible.
- Dominar los códigos no verbales: gestos, mirada, postura, soportes visuales.
- Desarrollar el tema de forma ordenada.
- Asumir actitudes positivas.
- Usar un vocabulario variado y sin muletillas.
- Manejar adecuadamente las pausas para puntuar el discurso.

▪ Debate

Tanto el debate como el coloquio o la simple discusión en clase son técnicas fundamentales de la comunicación oral. Lo importante es promover que los aprendices puedan exponer sus ideas libremente, participen y se involucren, que estén dispuestos a reconsiderar sus puntos de vista, a contestar a las opiniones de los demás con el ánimo de ampliar conocimientos o juicios sobre el tema que se trate.

Para que el debate logre buenos resultados y resulte satisfactorio, el profesor debe tener en cuenta tres factores: 1) la intervención del docente; 2) la documentación previa sobre el tema; 3) la organización del espacio físico.

En esta técnica el profesor no puede convertirse nunca en un orador o conferencista monologador; por ello debe asegurar que los alumnos se sientan libres para opinar y no depender de sus argumentos. Un debate debe planificarse cuidadosamente si se quiere aprovechar didácticamente. Hay que especificar sus objetivos, seleccionar los contenidos, elegir los procedimientos, pensar si se organiza para grupos pequeños o grandes y diseñar instrumentos de evaluación.

La forma de distribuir a los alumnos en clase para lograr la participación de todos es importante. Para ello, se debe tener en cuenta que el círculo favorece el libre intercambio de ideas, en un clima de respeto en el que cada alumno respete el turno para hablar, escuche a los demás, exponga sus ideas y logre enriquecer su postura.

El profesor de asumir diferentes roles: como orientador, como participante, como asesor, como observador, como abogado del diablo. Nunca debe adoptar actitudes de superioridad; no abusará de su autoridad ni mayor conocimiento, ni apagará las intervenciones de los alumnos, ni fomentará un ritmo demasiado rápido o lento para la mayoría de la clase.

Además, es necesario después de cada clase analizar los resultados, constatar que aspectos no funcionan y por qué y cómo mejorarlos la próxima clase.

5. Saber escuchar para una buena comunicación en el aula.

El escuchar, a diferencia del oír, es una acción consciente y activa. Realmente, pasamos más tiempo escuchando que hablando. Según recientes investigaciones, del tiempo total que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer y escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar. Esto no quiere decir, en manera alguna, que estemos más dispuestos a escuchar que hablar, sino que estamos más expuestos a estar recibiendo información que a transmitirla.

Son muy diversos los beneficios de saber escuchar. Si los profesores prestan atención en los temas que interesan a los alumnos, extraerá las siguientes ventajas: 1. eleva la autoestima de la persona que habla (alumno); 2. el receptor (profesor) podrá ampliar su vocabulario indirectamente; 3. quienes saben escuchar con atención aprenden de forma indirecta; 4. reduce situaciones potenciales de conflicto; 5. ahorro de tiempo y de energías; 6. mayores niveles de productividad, al lograr un clima sincero y cordial de mayor satisfacción.

Pero, ¿qué nos impide escuchar adecuadamente? Entre las razones principales por las que la mayoría de personas no escuchamos con atención a los demás están: el temor a ser influidos por ellos; el pensar que somos los poseedores de la verdad; pensar que el otro está equivocado; sentir que cuando una habla puede ejercer más influencia que cuando escucha.

Pues bien, debemos aprender a escuchar con empatía, es decir, poniéndonos mentalmente en el lugar de la otra persona, en su contexto. No existirá una comunicación auténtica sin comprensión, sin respeto a la diversidad y a la individualidad de cada alumno. Vale aclarar que “empatía no es simpatía” y que la esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente. “En la escucha empática uno escucha con los oídos, pero también (y esto es más importante) con los ojos y con el corazón. Se escuchan los sentimientos, los significados”. (Covey, 1998:272)

En la docencia no hay otra forma de transmitir eficazmente nuestros mensajes si lo que queremos es captar la atención de nuestros aprendices y provocar un aprendizaje significativo en el aula.

Finalmente, para comprender eficazmente a los estudiantes se debe cuidar dos aspectos: oír fielmente, y escuchar con empatía. En cuanto al mensaje se debe cuidar: 1. el contenido del mensaje; 2. el tono, ritmo y textura de la voz; 3. elegir el momento adecuado; 4. adecuarse al contexto; 5. el mensaje debe ser auténtico; 6. el

mensaje debe ser cordial; 7. el mensaje debe ser concreto; 8. el mensaje debe ser oportuno; 9. el mensaje debe ser sincero; 10. el mensaje debe ser comprensivo; y, 11. poseer como profesor, un alto nivel de comunicación intrapersonal.

Bibliografía

COVEY, S.(1998). Los siete hábitos de la gente altamente afectiva. Buenos Aires:Paidós.

GARCÍA HOZ, V.(1998). La práctica de la educación personalizada. vol.6 del Tratado de Educación Personalizada. Madrid:Rialp.

GEVAERT, J.(1978). El problema del hombre. Introducción a la antropología filosófica. Salamanca:Sígueme.

KAPLUN, M.(1987). El aporte de la comunicación a una educación democratizadora. Caracas:CELADEC.

KNAPP, M.(1995).La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. México D.F.:Paidós.

REYZÁBAL, M^aV.(1991).Didáctica de la comunicación oral. En: Enseñanza de la lengua y la literatura en la educación secundaria, vol. 21 del Tratado de Educación Personalizada. Madrid:Rialp.

RODRÍGUEZ Dieguez, J.L. (1988). Comunicación y enseñanza. En: Rodríguez Illera, J.L. Educación y comunicación. Barcelona:Paidós.

SOLER, E. Y DOMÍNGUEZ, J.M. (1990). El lenguaje y la comunicación en la educación personalizada. En: Enseñanza de la lengua en la educación intermedia, vol.12 del Tratado de Educación Personalizada. Madrid:Rialp.

TOUGH, J.(1989). Lenguaje, conversación y educación. El uso curricular del habla en la escuela desde los siete años. Madrid:Visor.