



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
"LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA"
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
BARQUISIMETO ESTADO LARA

Volumen 24 Nº 3 Septiembre-Diciembre 2020

(30-49)

Yaritza Cova Jaime*
ORCID:https://orcid.org/0000-0001-9050-439X

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ VENEZUELA

Profesora de Lengua Española, mención Lengua Materna (UPEL-IPC). Magíster en Lingüística (UPEL-IPC). Doctora Pedagogía del Discurso (UPEL-IPC). Profesora de la especialidad Lengua Castellana Literatura. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Miranda. Correo Electrónico:yaritzacova@gmail.com.

> Recibido: 25-09-2020 Aceptado: 15-11-2020

LA ESCUCHA EN SITUACIONES DE ENSEÑANZA: CONCEPCIÓN, DIFICULTADES Y ESTRATEGIAS

LISTENING IN TEACHING SITUATIONS.
CONCEPTION, DIFFICULTIES AND
STRATEGIES







REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
"LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
BARQUISIMETO ESTADO LARA

Volumen 24 No 3 Septiembre-Diciembre 2020

(30-49)

LA ESCUCHA EN SITUACIONES DE ENSEÑANZA: CONCEPCIÓN, DIFICULTADES Y ESTRATEGIAS

LISTENING IN TEACHING SITUATIONS. CONCEPTION, DIFFICULTIES AND STRATEGIES

Resumen

En situaciones de enseñanza académica, cuando se usa la lengua oral no solo importa lo que dice el docente sino lo que el estudiante logra comprender. Por eso, la escucha es el tema de esta investigación, la cual buscó explorar la concepción que tienen los estudiantes universitarios sobre esta, cuáles son sus dificultades y las estrategias que utilizan cuando cumplen el rol de escucha. Para lograrlo, se asumió el enfoque cualitativo con la entrevista como técnica y el guion como instrumento. Los resultados evidenciaron que: a) hay dos enfoques que caracterizan su concepción, son estos: conductual y cognitiva; b) existen dificultades que dependen del hablante, del escucha o de factores externos; c) las estrategias que consideran para lograr la comprensión son metacognitivas, cognitivas y socio-afectivas. En fin, en el aula se deben generar espacios a favor de la escucha que garanticen no solo una comunicación pedagógica sino también social.

Palabras clave: escucha; lengua materna; enseñanza superior; métodos de enseñanza; aprendizaje; pedagogía.

Abstract

In academic teaching situations, when oral language is used, it is not only what the teacher says but what the student understands that matters. Therefore, listening is the subject of this research, which sought to explore the conception that university students have about it, what are their difficulties and the strategies they use when they play the role of listening. To achieve this, the qualitative approach was assumed with the interview as a technique and the script as an instrument. The results showed that: a) there are two approaches that characterize its conception, these are: behavioral and cognitive; b) there are difficulties that depend on the speaker, the listener or external factors; c) the strategies they consider to achieve understanding are metacognitive, cognitive and socio-affective. In short, in the classroom, spaces should be created in favor of listening that guarantee not only pedagogical but also social communication.

Keywords: listening; first language; higher education; teaching methods; learning; pedagogy.

INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes de la humanidad, la comunicación ha sido un proceso necesario para el desarrollo de los individuos y, por ende, de la sociedad. Para lograrla, todavía la lengua oral sigue siendo su vía principal, mucha de la información recibida es a través del canal auditivo, por lo que se requiere de un receptor que cumpla realmente con su rol de escucha.

La escucha es una de las habilidades comunicativas que primero se aprende, que trasciende el ámbito personal y a la que cualquier persona le dedica la mayor parte del tiempo. Gracias a ella el individuo obtiene un conocimiento sobre el mundo y le otorga significado a todo lo que subyace en este. Por esto constituye el elemento esencial del proceso de la comunicación oral (Cano Merino, Gómez Téllez y Tórrez Góngora, 2018).

Por tanto, una vez iniciada la interacción el oyente trata de entender lo que escucha, anticipando lo que oirá, activando un conjunto de conocimientos lingüísticos y no lingüísticos y tratando de descubrir cuál es la intencionalidad del mensaje (Alfonso y Jeldres, 1996).

Asimismo, la escucha es un indicador de gran valor en el comportamiento de un buen comunicador, porque si la persona sabe y quiere escuchar y, además considera, entre otros elementos, los pasos que se deben poner en práctica en cada uno de los momentos involucrados en ese proceso: antes de la escucha, durante la escucha y después de la escucha (Cova, 2012) cumplirá su rol de manera eficiente y eficaz.

Adicionalmente, resulta necesario saber qué tanto conoce quien cumple ese rol y si busca y encuentra alguna solución cuando tiene dificultades para comprender lo escuchado. Eso demostraría que posee competencias para saber escuchar.

Por todo esto, la escucha necesita de un enfoque pedagógico, dirigido a desarrollarla y potenciarla en todos los niveles educativos (primaria, secundaria, superior), que considere situaciones reales de interacción, en las que se deba esperar para intervenir, ponerse en el lugar del otro, adecuarse a la situación y al contexto, ser cortés y respetar a los otros que participan. Sin embargo, en la construcción de tales conocimientos, se ha encontrado que aún falta mucho por hacer, por cuanto este es un tema prometedor. Debe existir un mayor compromiso por parte de todos los involucrados (familia, docentes, instituciones educativas y gubernamentales) para lograr escuchas integrales que también sepan hablar, leer y escribir. Por ello resulta válido resaltar la investigación de León (2019), quien hizo una revisión y un análisis exhaustivo sobre lo que se ha hecho sobre la escucha en el ámbito educativo.

En el nivel universitario, se puede evidenciar que en todas las prácticas de producción y análisis también está presente la escucha, por lo que se requiere de la participación de todos los docentes de las diferentes asignaturas, materias, cursos, unidades curriculares, seminarios, a fin de ayudar al estudiante para que de escucha pasivo, que simplemente se limita a oír por no tener ningún tipo de interés o motivación, pase a ser un escucha activo que aprenda a poner en práctica estrategias (cognitivas y metacognitivas) que le permitan comprender.

De allí que para el presente estudio fuera considerada la percepción que tienen los estudiantes universitarios sobre la escucha, además de las dificultades que se le presentan y las estrategias que utilizan cuando participan en situaciones de enseñanza propias de la educación universitaria.

La escucha

La escucha es la primera de las habilidades comunicativas de la lengua oral que el niño aprende. Se dice que primero se escucha y luego se habla. De hecho, Canale (1995) afirma que la audición controla la producción, por lo que es la base para el desarrollo de la expresión oral y de toda capacidad comunicativa. De allí que, si esta habilidad se adquiere y desarrolla de manera adecuada, se podrá garantizar a un individuo que esté preparado para desenvolverse como escucha o receptor ante las múltiples situaciones comunicativas en las que deberá actuar. Sin embargo, históricamente, ha sido considerada como una habilidad estrictamente dependiente del habla, razón por la que durante mucho tiempo los diferentes académicos e investigadores consideraron que no tenía sus características, propósitos y funciones propias (Córdoba, Coto y Ramírez, 2005).

Para Motta (2017), la escucha constituye un proceso de interpretación que requiere del "escuchante o escuchador" (términos usados por este autor) asumir un compromiso ético con el otro (el hablante), que llevado al aula implica la disposición entre los que participan en el acto pedagógico (docente y estudiantes, estudiantes y estudiantes), desde su sentir, actuar y pensar, con el fin de garantizar la formación de escuchas o "escuchadores competentes".

En el ámbito educativo, la escucha no ha recibido la suficiente atención por parte de los docentes de lengua materna, de hecho, el conocimiento que existe sobre ella ha sido aportado, mayoritariamente, por quienes han estado interesados en mejorar la metodología de la enseñanza de lenguas extranjeras (Cova, 2016). De igual manera, han sido importantes los

estudios en comprensión de lectura que han sido transferidos a la investigación del proceso auditivo, denominado por unos comprensión auditiva; por otros comprensión oral o escucha comprensiva y que para Cova (2012) es comprensión de la escucha. Esto permite reconocer que existe la necesidad de abordarla en el contexto académico, debido a que, en cualquiera de sus niveles, el principal papel que cumple el estudiante es el de escucha, oyente o receptor, por lo que se espera que su actuación sea la de uno activo y no la de uno pasivo. Pero, desafortunadamente, es la de este último la que ha predominado.

Por ello, en la acción de escuchar es determinante si quien escucha sabe escuchar (aptitud) y si quiere escuchar (actitud). Esto es si está dispuesto a aprender y si acepta a quien habla y lo que dice. De allí que saber escuchar (aptitudes) implica lograr un estado aceptable de receptividad en el que deben concurrir una serie de factores intelectuales, además de los físicos que pueden llegar a conseguirse mediante procedimientos esencialmente prácticos (Castaño, 1988).

Para García (1981), esos factores son: "(...) sana curiosidad por el tema, disposición benevolente para con el estilo y la forma y voluntad encaminada hacia la comprensión" (p. 131). Conquet (1968) planteó que si no se actúa al comenzar la escolaridad se puede correr el riesgo de que la actitud de escuchar adecuadamente disminuya conforme se envejece, y por ende, también la aptitud. Según Altimira (2011), la actitud de escuchar está relacionada con la motivación; es decir, el posicionamiento que se tiene frente al acto de escuchar. Si existe una buena razón para escuchar y si se adapta a los intereses, gustos y necesidades de información de los estudiantes se pueden llevar a cabo las acciones necesarias para practicar una escucha efectiva. Pero la escucha es mucho más que una actitud, también es una aptitud.

Definitivamente, como escuchar es un arte que se aprende como todos los demás, es tan importante ser escuchado como saber escuchar. Por ello, unas aptitudes (saber escuchar) que no hayan sido enseñadas y unas actitudes (querer escuchar) que dependan de una decisión personal, se transforman en obstáculos que impiden una comunicación eficaz (Castaño, 1988). Sin embargo, si el oyente es consciente de que existen esas dificultades u obstáculos que impiden una comunicación eficaz y observa cómo es su actuar, puede mejorar la calidad de la escucha, a fin de lograr la comprensión (ver Tabla 1).

Tabla 1Obstáculos que impiden una comunicación eficaz para el escucha

Tipo	Obstáculo
De predominio	- Distracción
fisiológico	- Espíritu viajero
De predominio	- Falta de motivación
afectivo	- Pantalla emocional: simpatía o antipatías hacia el que habla
	- Instinto de réplica o la necesidad de tener que meter baza en cualquier
	momento
De predominio	- Egocentrismo
intelectual	- Sentido crítico excesivo
	- Detalles que molestan
	 Prejuicios que impiden escuchar las opiniones de los demás
De predominio	- Detalles que nos molestan del medio físico, del interlocutor
psicológico	- Falta de motivación
	- Espíritu viajero: despertar el interés y no el desinterés
	- Pantalla emocional: que les apasiona, que les irrita
	- Instinto de réplica: siempre dispuesto a intervenir y en continua tensión
	porque está preparando su propia intervención.
	- Distracción
De predominio	- Dificultad en reconocer la información relevante
pragmático	- Errores en la descodificación: cuando se infiere y se llega a supuestos que no
1 0	coinciden con lo que plantea el interlocutor.
	- Dificultad en reconocer los procedimientos de cohesión textual para organizar
	el discurso y evitar repeticiones inútiles: sustitución, sinónimos, hiperónimos
	o hipónimos, antónimos, metáfora o metonimia, calificaciones valorativas,
	proformas léxicas
	- Dificultad al interpretar la ironía, la polifonía textual
	- Errores al determinar la intención del hablante
De predominio	- Carencia de léxico
gramatical	- Falta de dominio de estructuras sintácticas complejas
	- Falta de hábito en el uso y reconocimiento de formas anafóricas y catafóricas
	- Correcta asignación de referentes
	- No usar los elementos de cohesión textual
De predominio social	- Predomino de lo visual sobre lo auditivo
•	 Poco hábito lector
	- Diferencias culturales
De predominio	- Falta de familiarización del profesor con los conocimientos previos del
didáctico	estudiante
	- Falta de motivación
	- Falta de trabajar la escucha inteligente, abierta, respetuosa e interesada
	- Metodología inadecuada
Nota: Adaptación de O	Castaño (1988) y Conquet (como se citó en Gauquelin, 1982)

Nota: Adaptación de Castaño (1988) y Conquet (como se citó en Gauquelin, 1982).

Por otra parte, también resulta importante el uso de estrategias a fin de garantizar el rol del escucha. En tal sentido, Pérez Fernández (2005) presentó unas estrategias que caracterizan al escucha eficaz, pero resalta que su uso va a depender del contexto (ver Tabla 2).

 Tabla 2

 Estrategias que caracterizan al escucha eficaz

Estrategia	Característica		
Metacognitivas	Conoce la finalidad de la tarea		
	 Conoce sus limitaciones y sus habilidades 		
	 Ajusta su funcionamiento cognitivo al tipo de tarea 		
	 Es consciente de su comprensión o de su error. 		
Cognitivas	 Aprovecha las pausas y la redundancia a la predictibilidad del mensaje para reflexionar y tratar la información 		
	 Trabaja con unidades superiores a la palabra (el enunciado). 		
	 Realiza una predicción o anticipación que funciona como una formulación de hipótesis verificadas posteriormente o desechadas. 		
	• Es capaz de fijar la atención en un aspecto particular del mensaje.		
	 Reformula en las propias palabras lo oído en una primera escucha. 		
	 Asocia lo oído con los conocimientos previos. 		
	 Analizar lo oído para emitir un juicio. 		
	 Sabe realizar inferencias del contexto y la información no verbal. 		
	• Emplea su conocimiento lingüístico y no lingüístico para interpretar lo que escucha.		
Compensatorias	 Cuando baja su nivel de atención saber reorientarlo. 		
	 Infiere información del contexto verbal y no verbal. 		
	 Recurre a sus conocimientos sobre la situación comunicativa. 		
Socio-afectivas	 Domina la gestión y la autogestión en el intercambio comunicativo. 		
	 Mantiene una actitud activa sin desanimarse ante el error. 		
	 Sabe solicitar aclaraciones a su interlocutor. 		
	• Se siente capaz de pedir ayuda ante las dificultades insalvables.		

Nota: tomado de Pérez Fernández (2005)

Como se observa esas estrategias pueden ser utilizadas por quien es considerado un oyente eficiente o eficaz, el cual a su vez se caracteriza por emplear la técnica de la escucha activa.

METODOLOGÍA

El paradigma asumido en la investigación fue el interpretativo, ya que se propuso entender la escucha, desde el mismo momento en que se seleccionó como problema de estudio (Denzin y Lincoln, 2008). Para esto se requería de un análisis múltiple y constructivista de esa realidad objetiva, viva y cognoscible; además de que la relación entre el investigador, los informantes o sujetos y lo que se sabe, en este caso de la escucha, es inseparable.

La metodología considerada fue la cualitativa. Se describió e interpretó la realidad de los protagonistas (Martínez, 1999). Esto fue así debido a que se estudió un fenómeno de naturaleza múltiple; es decir una realidad que es difícil interpretar y reconstruir. Allí estuvieron involucradas las diferentes interpretaciones que sobre la escucha, sus dificultades y estrategias señalaron los estudiantes, a partir de su actuar en el contexto académico universitario

Los sujetos participantes fueron quince (15) estudiantes que se seleccionaron directa e intencionalmente de la población, representada aquí por todos los estudiantes del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez (IPMJMSM) de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Venezuela; ocho (8) de ellos fueron estudiantes de Educación Inicial, específicamente del segundo período académico, quienes cursaron Desarrollo del Lenguaje en el Niño de 0 a 7 Años, curso que se dicta bajo la modalidad presencial quincenal, y siete (7) estudiantes de diferentes especialidades (Educación Inicial, Educación Integral, Geografía e Historia y Electrónica), cinco estaban ubicados en el quinto período académico y dos en el décimo, quienes cursaron Aprendiendo a Redactar, una de las actividades electivas de extensión, también bajo la modalidad presencial quincenal.

La razón de su escogencia estuvo fundamentada en que era una muestra representativa de esa población, además de ser estudiantes universitarios y de que se tuvo un fácil acceso a ellos, porque fueron atendidos por la investigadora durante el período académico correspondiente. De allí que estos sujetos representaban una muestra intencional (Martínez, 2004).

En el cuadro que aparece a continuación se puede observar la codificación que se le asignó a cada sujeto, según un número y la primera inicial de su apellido y de su nombre (ver Tabla 3).

Tabla 3Codificación de los sujetos de la investigación

No. INFORMANTE E INICIALES DE SU APELLIDO Y NOMBRE

> S1.- SA S2.- SS

S3.- RI

S4.- TA

S5.- MN



S6 S7	
S8	CF
S9 (S10	
S11 S12	_
S13	GR
S14 S15	

De las técnicas, se seleccionó la entrevista y como instrumento el guion, el cual permitió indagar sobre la escucha. Se elaboraron dos guiones, el primero dio respuesta al objetivo 1, explorar la concepción que tienen los estudiantes sobre la escucha y su rol como tal; mientras que el segundo guion al objetivo 2, identificar las dificultades que tienen los estudiantes al escuchar y las estrategias que usan para superarlas cuando participan en situaciones de enseñanza.

Los procedimientos de recolección de datos se centraron, fundamentalmente, en los tipos de instrumentos utilizados. De allí que los procedimientos de recolección y análisis de los resultados hayan sido la categorización y la triangulación.

La categorización puede realizarse de forma deductiva (apriorísticas) o inductiva (emergentes); en la primera el investigador establece la categorización y en la inductiva las categorías nacen de la información recogida (Torres, 1998). Para efectos de esta investigación se utilizaron ambos procesos. Las categorías deductivas surgieron de la revisión teórica, previamente realizada, la cual permitió el diseño del instrumento (guion de entrevista). En cuanto a las categorías inductivas o emergentes, estas surgieron del análisis de los resultados del instrumento.

El otro procedimiento, denominado triangulación, permitió que se analizaran los datos obtenidos en la entrevista, la teoría revisada y la interpretación de los resultados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se organizaron a partir de las categorías apriorísticas y emergentes, luego se procedió a realizar el análisis, descripción y discusión, tomando en cuenta la información obtenida de las subcategorías derivadas de cada categoría.

Las categorías consideradas fueron:



- a) Concepción de la escucha
- b) Contexto
- c) Estrategias para escuchar
- d) Dificultades para escuchar

Concepción de la escucha

En cuanto a qué significa la escucha o cuál es la concepción que tienen los estudiantes acerca de esta, estuvieron presentes dos visiones, una en la que se consideraba como un simple proceso de percepción pasivo y estático, en la que predominaba el enfoque conductual, el cual se fundamenta en que es una destreza que se desarrolla con el propósito de prestar atención a lo que se oye; la otra, en la que a pesar de estar presente la "percepción", el énfasis estuvo en el proceso de "comprensión", ya que fueron incorporados otros elementos: lo social y la aptitud. En la Tabla 4 se evidencia cómo fue percibida la escucha.

Tabla 4

Categoría "escuchar o escucha"

Subcategoría	Sujeto de la investigación
Percepción	S1/SA
	Prestar atención a lo que se oye para poder captar el mensaje del hablante.
	S3/RI
	Es oír con atención
	S5/MN
	Prestar atención a lo que se oye
	S6/AY
	Son todos los sonidos que se obtienen por medio del oído.
	S7/BJ
	Es prestar atención y hacer silencio ante la persona que habla
	S9/CY
	Significa poner atención en algo que escucho.
	S10/FM
	Para mí escuchar es un proceso que requiere de mucha atención
	S11/CL
	En mi opinión, escuchar es poner atención a lo que oigo.
	S12/BF
	Escuchar para mí se trata de oír
	S13/GR
	Es prestar atención de manera directa a una persona que imparte alguna
	información, indiferentemente sea el caso
	S14/BK
	Es prestar atención a una persona cuando habla.

	S15/MC			
	Es oír con atención un mensaje.			
Comprensión	S2/SS Podría decir que es el proceso en el cual el lenguaje hablado se convierte en significado en la mente del receptor. S4/TA Escuchar significa para mí comprender y analizar lo que realmente me interesa de algún tema. S10/FM para entender lo que quiere comunicar o expresar el hablante. S12/BK			
	y entender lo que se nos está tratando de explicar.			
Aptitud	S2/SS Es saber escuchar al entorno que nos rodea y no escuchar por escuchar, ya que si escucho bien, puedo recibir una información clara S5/MN			
	es saber escuchar al hablante que nos rodea, ya que si escucho bien puedo recibir una información clara y precisa.			
Social	S3/RI lo que es significativo para mi vida cotidiana.			

Nota: Elaboración propia.

Además, se observó que aún existe confusión entre oír y escuchar al señalar que escuchar se refiere a la recepción física de las ondas sonoras a través del oído (Altimira, 2011; Beuchat, 1989; Gauquelin, 1982; Pérez Fernández, 2008, entre otros).

En fin, se refleja que a pesar de que prevalece la parte visible de la escucha (la percepción que lleva inmerso lo lingüístico), no deja de considerarse también la parte invisible (la comprensión que lleva inmerso lo cognitivo) que también está presente durante la interacción.

Contexto

El contexto es esencial no solo para el estudio de la comunicación verbal sino además para el proceso de comprensión del discurso (oral o escrito). De allí que sea relevante para este estudio. De hecho, la noción de contexto que se asumió fue tanto la de Malinowsky (1926) como la de van Dijk (2001).

En el contexto educativo, se busca que el hablante/escritor y el escucha/lector estén en capacidad de comprender el discurso (mensaje), debido a que el aula es un espacio social para comunicarse, en primera instancia, a través de la lengua oral (Páez, 1991; Vila, 1994). Esa comunicación no solo implica lo que habla o dice el docente sino también lo que escucha el estudiante (Fragoso, 1999) por ser un espacio de participación e interacción.

El espacio de enseñanza y aprendizaje fue el contexto académico universitario. De allí que el propósito fundamental de la escucha en esos espacios sea para la adquisición de conocimientos a partir de la interacción entre los participantes.

Ahora bien, con respecto al contexto en el cual la escucha es eficiente o eficaz se pudo observar que los sujetos, en su mayoría, consideraron que en todos los contextos (universitario, familiar, social y laboral) cumplen con ese criterio, ya que esta no debe estar limitada por un solo rol dentro de la sociedad (ver Tabla 5).

Tabla 5 *Categoría contexto de la escucha*

ubcategoría	Sujeto de la investigación
Todos los	S3/RI
contextos	En todos los contextos puedo escuchar con eficiencia siempre y cuando el tem sea de mi agrado e interés.
	S9/CY
	En todos, ya que en cada contexto puedo aprender algo, siempre y cuando sea d mi interés.
	S10/FM
	Considero que en los diferentes contextos mi proceso de escucha es eficaz ya que presto la misma atención al hablante para escuchar y entender lo que dese comunicar, sin embargo en el contexto universitario mi atención es mayor sobre todo cuando se trata de entender un tema del cual no tengo conocimiento alguno. S11/CL
	Estoy dispuesta a escuchar en todos los contextos anteriormente mencionado porque me ayuda a desenvolverme bien en cada uno de ellos. Por ejemplo: en cada uno de ellos de ell
	contexto familiar mis papás y mi hermana son las personas que más me conocen al hablarme sus dichos o consejos son los más acertados; en el contexto laboral, escuchar me ayuda mucho a cumplir mejor con mis funciones; en el contexto
	universitario es esencial, puesto que es el lugar donde me formo como profesiona Con respecto al contexto social, depende de lo que me digan; porque en todos lo
	contextos mi escucha será eficiente siempre y cuando lo que oigo me sirva par construir, reforzar o fortalecerme en uno o varios aspectos, pero si se trata c comentarios o dichos que me destruyen como persona o como profesional no m
	interesa. Entonces mi escucha se destaca en todos los contextos siempre y cuand me interese lo que oigo.
	S12/BF
	Pienso que en cualquiera de estos ámbitos mi escucha es eficaz y lo debe ser e todos ya que se supone que una persona que sabe escuchar y tiene ese hábito.
	debe reflejar en cualquiera de estos ámbitos ya que la escucha no debe esta
	limitada para un solo rol dentro de la sociedad. S13/GR
	Considero que en todos, porque dependiendo del contexto en que se presente información suelo ser comunicativo y asertivo.
	S14/BK
	Considero que los cuatro son importantes ya que en cada uno de ellos tú aprende
	y das tu punto de vista a la hora de escuchar.

Nota: Elaboración propia.

Se espera formar a un escucha u oyente eficiente o eficaz, con la técnica de la escucha activa o atenta, ya que gracias a esta el individuo es capaz de usar estrategias cognitivas, metacognitivas, compensatorias y socio-afectivas, que les permitan entender, valorar y conocer más allá del mensaje para interpretarlo de forma global.

En el caso del contexto académico universitario el uso de esta técnica, la escucha activa, va a permitir que el escucha respete las ideas de los demás, sobre todo cuando participa en situaciones de enseñanza, en la que, generalmente, es la visión del expositor la que prevalece.

En resumen, para esta investigación el contexto fue fundamental, debido a que se llevó a cabo en situaciones reales propias del contexto académico universitario, constituido por un conjunto de condiciones geográficas y circunstancias económicas, sociales y culturales en las que se ubicaron y situaron el docente y los estudiantes, principales participantes de las formas particulares del discurso académico, en las que según sus saberes metacognitivos y cognitivos, crearon una atmósfera de sociabilidad para que cada persona tuviera su propia interpretación de la situación social en la que participaron, a fin de que existiera la comprensión (Tobón, s.f.).

Estrategias para escuchar

En el campo didáctico, una estrategia se refiere a los procedimientos flexibles y adaptativos empleados por los actores principales de los procesos de enseñanza y aprendizaje, docente y estudiantes (Díaz Barriga y Hernández, 2003).

Como la presente investigación estuvo enmarcada en el contexto académico, en el que participaron los estudiantes como escuchas durante situaciones de enseñanza, se requirió que estos pusieran en práctica una serie de pasos, los cuales a su vez involucraron la aplicación de unas estrategias (metacognitivas, cognitivas, socio-afectivas, mnemónicas, compensatorias o afectivas), a fin de poder alcanzar la comprensión.

Los pasos y/o las estrategias consideradas al momento de cumplir con el rol de escucha en situaciones de enseñanza se enfocaron, fundamentalmente, tanto en las acciones externas como en las internas. Entre estas están (ver Tabla 6): (a) aplicar las normas del buen oyente, lo que implica hacer silencio, no interrumpir, observar y prestar atención; (b) tomar notas o apuntes, vista también como una técnica de estudio muy utilizada para recordar la información que ha sido señalada por un expositor o también cuando se está leyendo algo; (c) formular preguntas a quien expone al momento de presentarse alguna duda durante la explicación o al

terminar la explicación; (d) relacionar la información nueva con los conocimientos previos, a partir de las imágenes y palabras usadas por el profesor o conferencista, a fin de asociarla con algo de la vida cotidiana; (e) llegar a una conclusión; (f) parafrasear; (g) resumir, (h) tener disposición (actitud).

Tabla 6Categoría pasos para cumplir con el rol de escucha en situaciones de enseñanza

Subcategoría	Sujeto de la investigación			
Aplicar las normas del	S1/SA			
buen oyente	Prestar mucha atención			
(estar atento, prestar	S3/RI			
atención, observar a la	Primero estar atento al tema que se va a escuchar, luego prestar			
persona que habla, hacer				
silencio)	S6/AJ			
	Prestar atención, observar a la persona que está empleando el mensaje. S7/BJ			
	atención y hacer silencio y observar. S8/CF			
	Total concentración ytratar de impedir que algún sentimiento o deseo			
	me distraiga e influya en mí a la hora de escuchar. S9/CY			
	Prestar atención mientras se explica			
	S10/FM			
	Mis estrategias no han cambiado, de igual manera: me muestro atenta			
Tomar notas o apuntes	S1/SA			
	tomar apuntes			
	S2/SS			
	Tomo apuntes			
	S3/RI			
	mientras que se está escuchando ir analizando para luego tomar los			
	apuntes			
	S4/TA			
	La toma de notas para así comprender más el tema S9/CY			
	tomar apuntes <u>.</u>			
	S10/FM			
	Mis estrategias no han cambiado, de igual manera: realizo anotaciones			
D 1	sobre los aspectos de importancia			
Realizar preguntas	S1/SA			
	realizar preguntas si tengo alguna duda.			
	S10/FM			
	realizo preguntas para esclarecer mis dudas <u>.</u> S13/GR			
	Considero que la ronda de preguntas es crucial en el proceso, ya que			
	mediante esta canalizamos el ordenamiento de ideas.			
Relacionar la información	S2/SS			
nueva con los	relaciono el tema con lo que ya conozco.			
conocimientos previos	relacione of tenia con to que ya conozeo.			
Llegar a una conclusión	S3/RI			
Ziegai a aim concinoion	llegar a una conclusión y obtener lo esperado.			

Parafrasear	S4/TA	
	haría paráfrasis	
Resumir	S4/TA	
	haríaresumen.	
Tener disposición (actitud)	S7/BJ	
	Tener la disposición tanto física como mental	
	S8/CF	
	Total concentración y venir con buena actitud	

Nota: Elaboración propia

Todo esto evidenció que los sujetos le dieron mayor importancia a las acciones que se deben llevar a cabo durante los distintos momentos de la escucha: antes, durante y después, aun cuando para el momento desconocían de su existencia, a partir de la aplicación de las estrategias cognitivas y metacognitivas. En un trabajo anterior, Cova (2019) ya había señalado los pasos que se seguían.

Dificultades para escuchar

Con respecto a identificar las dificultades y las estrategias para superarlas, según los factores que inciden en la comprensión, cuando los estudiantes universitarios cumplen el rol de escucha en situaciones de enseñanza de su lengua materna, se encontró que las dificultades que más resaltaron fueron:(a) que otros estén hablando; (b) que el hablante sea quien más participe; (c) que las preguntas se permitan solo al final; (d) que el tono de voz del hablante no sea el adecuado; (e) que el tema sea desconocido por el escucha, así como muchas palabras empleadas; (f) que el escucha no tenga conocimiento previo sobre el tema; (g) que el hablante use muletillas; (h) que el uso del lenguaje corporal y verbal por parte del hablante sea inadecuado; y (i) que exista desánimo o preocupación por parte del escucha.

En resumen, las dificultades se agruparon en las que dependen exclusivamente del escucha; las que dependen exclusivamente del hablante; las que dependen de factores externos, ajenos a los dos actores principales; y de todas ellas las relativas al hablante fueron las que mayormente incidieron en que se lograra o no la comprensión (ver Tabla 6).

Tabla 7 Categoría dificultades para comprender

Subcategoría Subcategoría Sujeto de la investigación

Del hablante	Tono de voz bajo	S1/SA si el hablanteno tenga un tono de voz adecuado S10/FM
		en caso de que tenga un tono de voz muy bajo S11/CL
		En principio quetiene un tono de voz muy bajo, se me complica descifrar lo que dice
		S15/MC Las dificultades se me presentan en ambasel tono de
	Falta de concentración y	voz del que habla S2/SS
	atención	En algunos casos, es concentrarme durante la clase, pero trato de estar pendiente al 100% del tema de interés por eso anoto todo lo dicho en clase S6/AY
		que esté distraída y eso me lleve a perder la concentración S7/BJ
		Las dificultades son las mismas: falta de concentración S15/MC
		Las dificultades se me presentan en ambas, por ejemplo, la falta de atención
	Muletillas o manías	S11/CL En principio que durante la claseel docente tenga
	Mal uso del lenguaje	muletillas o manías, porque desvía mi atención S15/MC
Del escucha	corporal y verbal Poca participación del escucha	Las dificultades se me presentan en ambas, por ejemplo el mal uso del lenguaje corporal y verbal. S4/TA
Del escucna		una de las mayores dificultades es que sea el profesor quien tome las riendas y muy pocas veces los alumnos podamos participar
		S13/GRque solo habla el emisor, el receptor es solo eso;
	Tema desconocido	oyente S5/MN
		algunos de los distractores son que no conozca sobre el tema S1/SA
	Palabras desconocidas	si el tema es desconocido S5/MN
		que no conozca sobre el tema. S1/SA
		si el hablante utiliza palabras desconocidas. S6/AY
		que el mensaje no sea claro para su comprensión por las palabras desconocidas. S10/FM
	Desánimo o	que utilice palabras que desconozco dificulta mi proceso de escucha S7/BJ
	preocupación	desánimo o preocupación, ya sea por cansancio o por algún problema personal, que últimamente he tenido muchos.
	Tema de no interés	S3/RI

				Son las mismas dificultades en los dos casos, por ejemplo, que el tema dado no sea de mi interés
De	factores	Ruidos externos	0	S12/BF
externos		exteriores		podría ser el ruido en el exterior del aula o de la calle si
				hay mucha bulla me cuesta un poco concentrarme más
				S13/GR
				el ruido distractor
		Preguntas al final		S3/RI
				que por sus características las preguntas solo se hacen
				al final.

Nota: Elaboración propia.

CONSIDERACIONES FINALES

La concepción de los estudiante sobre la escucha se fundamentó en dos posiciones, la primera, en una simple "percepción" que atiende a un estímulo externo (enfoque conductual), y la segunda en un proceso en el que también debe estar presente la "comprensión" (enfoque cognitivo), aunque con mayor énfasis en la "percepción" (parte visible) que en la "comprensión" (parte invisible). Por otra parte, se evidenció que el contexto también cumple un papel fundamental para que se cumpla de manera efectiva el proceso de la escucha, debido a que en el contexto académico universitario intervinieron unos elementos que permitieron que cada estudiante pudiera interpretar la situación y lograr la comprensión.

También se observó que las dificultades pudieron clasificarse en tres tipos: (a) las que dependen del hablante, (b) las que dependen del escucha y (c) las que dependen de factores externos a ambos. Esto resulta más fácil al momento de buscar una solución, porque permite una selección más pronta de las posibles estrategias.

En cuanto a las estrategias utilizadas para superar las dificultades cuando se escucha, fueron señaladas tres tipos: estrategias metacognitivas, estrategias socio-afectivas y estrategias cognitivas. De igual forma, esto permite que el escucha se oriente mejor al momento de seleccionar la estrategia adecuada.

Finalmente, como escuchar es una habilidad lingüística y comunicativa clave durante los procesos de enseñanza y aprendizaje, resulta necesario saber escuchar (aptitud) y querer escuchar (actitud), sobre todo en el contexto universitario. Una manera de aprender a escuchar es con preparación y con entrenamiento (momentos de la escucha), uno de los que puede ayudar a que eso se lleve a cabo es el docente, a partir de la aplicación de las estrategias más

adecuadas, las cuales van a permitir que estos no fracasen ni en sus estudios ni en el ámbito profesional y personal.

REFERENCIAS

- Alfonso, E. y Jeldres, M. (1996). Decodificación sintáctica en español hablado. Un antecedente para la comprensión auditiva en lengua extranjera. *Revista Signos*, 29(40), 89. Chile: Universidad Católica de Valparaíso. https://search.proquest.com/openview/e845a70b5cb7fdbc722dd3b00df6461

 0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2027640
- Altimira, S. (18 abril 2011). *La escucha, mucho más que una actitud.*http://www.healthmanaging.com/blog/la-escucha-mucho-mas-que-una-actitud/
- Beuchat, C. (1989). Escuchar: el punto de partida. *Lectura y Vida. Revista latinoamericana de lectura.*10(3). http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a10n3/10_03_Beuchat.pdf
- Canale, M. (1995). De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje, en: VV.AA. (1995). *Competencia comunicativa*. Edelsa.
- Cano Merino, Y., Gómez Téllez. I. y Tórrez Góngora, O. (2018). El desarrollo de la habilidad escuchar, una necesidad para elevar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (junio 2018). https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/06/escucharensenanzaaprendizaje.html//hdl.ha ndle.net/20.500.11763/atlante1806escuchar-ensenanza-aprendizaje
- Castaño, M. N. (1988). Ponerse en la misma onda. (Notas para crear buenos oyentes).

 Tabanque: Revista Pedagógica, 4, 61-68.

 http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2256954
- Conquet, A. (1968). Cómo comunicar. Barcelona: Nova Terra.
- Córdoba, P., Coto, R. y Ramírez, M. (2005). La comprensión auditiva: definición, importancia, características, procesos, materiales y actividades. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5(1), 1-17. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9123

- Cova Jaime, Y. (2012). La comprensión de la escucha. *Letras*, 54(87). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci arttext&pid=S0459-12832012000200005
- Cova Jaime, Y. (2016). La escucha en el contexto universitario. Una visión para su conceptualización desde el discurso académico. [Tesis de doctorado no publicada]. Instituto Pedagógico de Caracas, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Venezuela).
- Cova Jaime, Y. (2019). La escucha en el contexto universitario. Una visión de los estudiantes para su teorización. *Revista de Investigación*, *43*(98), 33-49.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2008). *The Landscape of Qualitative Research*. (3a ed.). Londres: Sage Publications.
- Díaz Barriga, F. y Hernández, G. (2003). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. Mc Graw Hill.
- Dijk, Teun van (2001) Algunos principios de una teoría del contexto. *ALED, Revista latinoamericana de estudios del discurso*, *I*(1), 69-81 http://doctoradosociales.com.ar/wp-content/uploads/Algunos-principios-de-unateor%EF%BF%BDa-del-contexto.pdf
- Fragoso, D. (1999). La comunicación en el salón de clases. *Razón y palabra*, *13*(4). http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/comsal13.html
- García, R. (1981). Todos pueden hablar bien. Madrid: Edaf.
- Gauquelin, F. (1982). Saber comunicarse. Ediciones Mensajero.
- León Suárez, J. (2019). La escucha en la educación, *Lenguaje*, 47(2), 268-305. http://dx.doi.org/10.25100/lenguaje.v47i2.6808
- Malinowski, B. (1926). El Problema del Significado en las LenguasPrimitivas, en: Ogden, C.K. y Richards, I. A, *El Significado del Significado*. Trad. del inglés: Eduardo Prieto. Paidós.
- Martínez, M. (1999). Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2004). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Editorial Trillas, S.A.



- Motta A., J. H. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 30, 149-169. http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n30/0121-053X-clin-30-00149.pdf
- Páez, R. (1991). El salón de clase, un mundo de sujetos, en: Rueda, M., Delgado, G. y Campos, M. A. (1991). El aula universitaria. Aproximaciones metodológicas, México, UNAM.
- Pérez Fernández, C. (2008). Acercamiento a la escucha comprensiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 45(2). https://doi.org/10.35362/rie4522141
- Pérez Fernández, C. (2005). La escucha comprensiva en la enseñanza secundariatratamiento en los libros de texto: propuesta para su mejora. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=37793
- Tobón, L. (s.f.), *Importancia del contexto en la comunicación lingüística*, Universidad Pedagógica Nacional. https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RF/article/view/5779
- Torres, A. (1998). Estrategias y técnicas de investigación cualitativa. Bogotá: Afán gráfico.
- Vila, M, I. (1994). Acerca de la enseñanza de la lengua oral. *Comunicación, Lenguaje y Educació*n, 23, 45-54.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2941338