

SER UN BUEN COMUNICADOR

El manejo del aula y la resolución constructiva de conflictos requieren de buenas habilidades de comunicación. Tres aspectos fundamentales de la comunicación son las habilidades para hablar, las habilidades para escuchar y la comunicación no verbal.

Habilidades para hablar

Usted y sus estudiantes se beneficiarán mucho si usted posee buenas habilidades para hablar y trabaja para que sus alumnos desarrollen sus propias habilidades para hablar. Primero exploremos algunas estrategias para hablar con su clase.

Hablar con la clase y con los estudiantes Cuando hable con su clase y con sus estudiantes, una de las cosas más importantes a recordar es comunicar la información con claridad. La claridad en el habla es esencial para una buena enseñanza.

Algunas buenas estrategias para hablar con claridad con la clase incluyen (Florez, 1999)

1. El uso correcto de la gramática
2. Seleccionar vocabulario comprensible y apropiado para el nivel de sus alumnos
3. Aplicar estrategias para mejorar la capacidad de los estudiantes para comprender lo que usted les dice, como resaltar palabras clave, parafrasear o supervisar la comprensión de los alumnos
4. Hablar a un ritmo apropiado, ni demasiado rápido ni demasiado lento
5. Ser preciso en su comunicación, evitando vaguedades
6. Usar buenas habilidades de planeación y de pensamiento lógico como base para hablar con claridad a su clase

Mensajes “tú” y “yo” Examinemos otro aspecto de la comunicación verbal. ¿Con qué frecuencia se ha involucrado en una conversación en la que alguien dice algo como esto?:

“¿Por qué eres tan negativo?”

“Tú no hiciste lo que dijiste que íbamos a hacer.”

“Tú no eres muy considerado.”

Éstos son ejemplos de lo que los expertos en comunicación denominan **mensajes “en segunda persona”**, un estilo poco deseable en el que los que hablan parecen juzgar a la gente y colocarla en una posición defensiva. La comunicación “en segunda persona” no siempre incluye literalmente la palabra *tú*. La palabra “tú” está implícita cuando alguien dice

“Decir eso es realmente estúpido” (lo que significa “Lo que tú dijiste fue realmente estúpido”)

“Sal de mi vida” (lo que significa “Tú te estás entrometiendo en mi vida”)



Speaking and Listening Skills

mensajes “en segunda persona” Mensajes indeseables en los que parece que el emisor juzga a la gente y la coloca en una postura defensiva.

Es muy fácil que sus estudiantes y usted caigan en la trampa de usar demasiados mensajes "en segunda persona", y no suficientes mensajes "en primera persona", que son menos provocativos. Los mensajes "en primera persona" reflejan los verdaderos sentimientos de quien habla de una mejor manera que las afirmaciones críticas "en segunda persona".

Los expertos en comunicación recomiendan reemplazar los mensajes "en segunda persona" por mensajes "en primera persona":

"Estoy muy molesto porque esto se ha vuelto muy negativo."

"No me gusta que se rompan las promesas."

"Me lastima que no se tomen en cuenta mis sentimientos."

Los mensajes "en segunda persona" obstruyen la conversación al juzgar a la otra persona. Los mensajes "en primera persona" ayudan a llevar la conversación en una dirección más constructiva al expresar los sentimientos sin juzgar al otro. Revise sus propias conversaciones de vez en cuando para asegurarse de que utiliza mensajes "en primera persona", en lugar de mensajes "en segunda persona". También supervise las conversaciones de sus estudiantes y guíelos para que utilicen más mensajes "en primera persona".



Assertive Communication

mensajes "en primera persona" Mensajes deseables que reflejan mejor los verdaderos sentimientos del emisor que los mensajes críticos tú.

estilo agresivo Manera de enfrentar el conflicto en el que las personas tratan con rudeza a otras, siendo exigentes, ásperas y actuando de manera hostil.

estilo manipulativo Manera de enfrentar los conflictos, en el que los individuos tratan de obtener lo que quieren haciendo que los demás sientan pena por ellos o culpabilidad.

estilo pasivo Manera de enfrentar los conflictos en la que los individuos son sumisos y no asertivos, y no permiten que los demás sepan lo que quieren.

estilo asertivo Manera de enfrentar los conflictos en la que los individuos expresan sus sentimientos, piden lo que desean, dicen no a lo que no quieren y actúan para su beneficio.

Sea asertivo Otro aspecto de la comunicación verbal implica la forma en que las personas enfrentan los conflictos, lo cual puede hacerse en cuatro estilos: agresivo, manipulativo, pasivo o asertivo. La gente que utiliza un **estilo agresivo** se coloca por encima de los demás; es demandante, brusca y actúa de forma hostil. Los individuos agresivos suelen ser insensibles a los derechos y los sentimientos de los demás. Las personas que utilizan un **estilo manipulativo** tratan de obtener lo que desean haciendo que la gente se sienta culpable o que sienta lástima por ellos. En lugar de responsabilizarse por cubrir sus propias necesidades, juegan el papel de víctimas o mártires para que los demás hagan cosas por ellos. La gente que utiliza un **estilo pasivo** es sumisa y poco asertiva; permite que los demás se coloquen por encima de ellos. Los individuos pasivos no expresan sus sentimientos y no permiten que los demás conozcan lo que quieren.

En contraste, las personas con un **estilo asertivo** expresan sus sentimientos, piden lo que desean, y dicen "no" a las cosas que no desean. Cuando la gente actúa de manera asertiva, actúa para su bienestar. Lucha por sus derechos legítimos y expresa sus puntos de vista de manera abierta. Los individuos asertivos insisten en corregir las malas conductas, y se resisten a la coerción y a la manipulación (Evertson, Emmer y Worsham, 2003). Según el punto de vista de los expertos en asertividad, Robert Alberti y Michael Emmons (1995), la asertividad crea relaciones positivas y constructivas.

De los cuatro estilos de enfrentamiento de conflictos, el estilo asertivo es, por mucho, la mejor opción. He aquí algunas estrategias para convertirse en un individuo más asertivo (Bourne, 1995):

- **Evalúe sus derechos.** Determine cuáles son sus derechos en la situación específica. Por ejemplo, usted tiene el derecho de cometer errores y de cambiar de parecer.
- **Plante el problema a la persona involucrada, en términos de las consecuencias para usted.** Plantee con claridad su punto de vista, incluso si a usted le parece muy obvio. Esto permite que la otra persona comprenda mejor su postura. Describa el problema con la mayor objetividad posible, sin culpar o juzgar. Por ejemplo, usted podría decirle a un estudiante,

"Estoy teniendo problemas con tus murmullos en la clase. Me están molestando, por favor ya no lo hagas más."

"Cuando llegas tarde, interrumpes la clase y te pierdes de información importante."

"Decirle eso a otro estudiante hiere sus sentimientos."

- **Expresa sus sentimientos acerca de la situación específica.** Cuando usted expresa sus sentimientos, incluso quienes discrepan con usted por completo, puedan saber cómo se siente en esa situación. Recuerde utilizar mensajes "en primera persona" en lugar de mensajes "en segunda persona".
- **Haga su petición.** Éste es un aspecto importante de ser asertivo. Simplemente pida lo que desea (o no desea) de una manera directa.

He aquí algunos lineamientos para hacer solicitudes asertivas:

- **Utilice un comportamiento no verbal asertivo.** Por ejemplo, establezca contacto visual, levante sus hombros, permanezca calmado y tenga confianza en usted mismo.

- *Plantee su solicitud de forma sencilla.* Una o dos oraciones fáciles de entender es lo adecuado. Por ejemplo, usted podría decirle a un estudiante "Necesitamos ir con el director para aclarar esto".
- *Evite pedir más de una cosa a la vez.* Por ejemplo, no le pida al director una computadora nueva y un proyector nuevo.
- *No se disculpe por su solicitud.* Pida las cosas de manera directa, "Quiero que tú..." No diga "Sé que es una carga para ti, pero..." ¿Qué sucede si la otra persona responde con críticas, trata de hacerlo sentir culpable o hace comentarios sarcásticos? Simplemente repita su solicitud asertiva de manera directa, fuerte y con confianza.
- *Describa los beneficios de su solicitud.* Describir los beneficios de cooperar con la solicitud puede ser una oferta honesta de intercambio mutuo, más que una manipulación.

Si usted considera que es demasiado agresivo, manipulador o pasivo, trabaje para ser más asertivo. Un libro excelente que puede ayudarlo a convertirse en una persona más asertiva es *Your Perfect Right*, de Robert Alberti y Michael Emmons (1995). Cuando sea asertivo y pueda ayudar a sus estudiantes a ser más asertivos que agresivos, manipuladores o pasivos, su clase funcionará mejor.

Barreras para una comunicación verbal efectiva Las barreras para una comunicación verbal efectiva incluyen (Gordon, 1970):

- *La crítica.* Las evaluaciones ásperas y negativas de otra persona suelen reducir la comunicación. Un ejemplo de una crítica consiste en decirle a un estudiante "tú eres el culpable de reprobar el examen; debías haber estudiado". En lugar de criticar, usted puede pedir a los estudiantes que evalúen por qué no obtuvieron buenos resultados en un examen, y tratar de que lleguen a una atribución que revele que la falta de esfuerzo causó la mala calificación.
- *Insultos y etiquetas.* Éstas son formas de denigrar a las otras personas. Los alumnos acostumbra utilizar insultos y etiquetas, como "eres un perdedor" o "eres un estúpido". Supervise el uso de insultos y etiquetas por parte de sus estudiantes. Cuando escuche este tipo de comentarios, intervenga y hable con ellos para que tomen en cuenta los sentimientos de los otros alumnos.
- *Consejos.* Aconsejar es hablar con otros para darles la solución a un problema. Por ejemplo, un maestro puede decir "eso es muy fácil de resolver. No puedo entender por qué..."
- *Órdenes.* Ordenar a otra persona que haga lo que usted desea suele ser ineficaz, ya que crea resistencia. Por ejemplo, un maestro que grita a un estudiante "¡Limpia este espacio, de inmediato!" En cambio, un recordatorio firme y tranquilo como "recuerda la regla de limpiar cuando terminamos" funciona mejor.
- *Amenazas.* Las amenazas se utilizan para controlar a otra persona a través de la fuerza verbal. Por ejemplo, un maestro dice "si no me escuchas, te voy a hacer la vida imposible aquí". Una mejor estrategia consiste en abordar al estudiante con mayor tranquilidad, y hablar con él respecto a escuchar mejor.
- *Lecciones de moral.* Esto implica dar un sermón a la otra persona sobre lo que debe hacer. Por ejemplo, un maestro dice "tú sabes que debías haber entregado tu tarea a tiempo. Debes sentirte mal por esto". Las lecciones de moral aumentan la culpa y ansiedad de los alumnos. Una mejor estrategia en este caso es evitar el uso de palabras como *deberías*, y mejor hablar con el estudiante de una forma menos condenatoria sobre las razones por las que no entregó la tarea a tiempo.

Dar un discurso efectivo No sólo tendrá que hablar en su clase todos los días con sus alumnos tanto de manera formal como informal, sino que también tendrá oportunidades de dar pláticas en reuniones educativas y comunitarias. El hecho de conocer algunas buenas estrategias para dar discursos puede reducir de manera significativa su ansiedad y ayudarlo a dar un discurso efectivo.

Además, como la mayoría de nosotros reflejamos nuestras experiencias como estudiantes, podemos recordar haber tenido pocas oportunidades de dar pláticas en clase, a menos que hayamos tomado un curso específico sobre conferencias. Sin embargo, no sólo podemos darles a los estudiantes oportunidades de hablar a través de presentaciones formales, sino que tam-

bién pueden participar en paneles de discusión y debates. Todas estas actividades les brindan la oportunidad de mejorar sus habilidades para hablar, sus habilidades de pensamiento y las de organización.

A continuación se presentan algunos lineamientos para dar un discurso, que pueden beneficiar tanto a alumnos como a maestros (Alverno College, 1995):

- *Conéctese con la audiencia.* Hable directamente a la audiencia; no sólo lea sus notas o recite un libreto que memorizó.
- *Plantee su propósito.* Mantenga este enfoque a lo largo de la plática.
- *Dé el discurso de forma efectiva.* Haga contacto visual, use gestos de apoyo y controle su voz de manera eficaz.
- *Siga las normas apropiadas.* Esto incluye el uso correcto de la gramática.
- *Organice el discurso de manera efectiva.* Incluya una introducción, un cuerpo principal y una conclusión.
- *Incluya evidencias que apoyen y desarrollen sus ideas.*
- *Utilice los medios de forma efectiva.* Esto puede ayudar a que la audiencia capte las ideas y a que varíe el ritmo de la plática.

La gente a menudo expresa que su temor más grande es el de hablar en público. Si ofrecemos a los estudiantes mayores oportunidades para que practiquen la actividad de hablar en público, es probable que este miedo disminuya. Para ayudar a sus alumnos a superar este temor, proporcione muchas oportunidades de hablar frente a un grupo y déles consejos de apoyo (Santrock y Halonen, 2002). Cuando preparen su plática, pídale que la ensayen varias veces hasta que tengan la confianza de que conocen bien el material. Dígales que la mayoría de la gente siente temor de hablar frente a grupos, pero que una vez que lo hacen, su miedo desaparece. Además, pídale que imaginen cuán exitosas serán sus pláticas.

El hecho de trabajar con los estudiantes en sus habilidades para hablar constituye una oportunidad excelente para invitar a alguna persona de la comunidad a hablar en su clase. Si una universidad local cuenta con un departamento de comunicación, póngase en contacto con el mismo y pida a uno de los profesores que hable con sus estudiantes acerca de las habilidades orales o de otros aspectos de la comunicación. También, si escuchó a alguien dar un discurso que le pareció sobresaliente, podría invitar a esa persona a su clase para que dé consejos a sus alumnos sobre cómo dar una muy buena plática.

Habilidades para escuchar

Le será más fácil el manejo efectivo de su aula si usted y sus estudiantes tienen buenas habilidades para escuchar. Escuchar es una habilidad crítica para establecer y mantener relaciones. Si usted es un buen escucha, los alumnos, padres, otros maestros y administradores se sentirán atraídos por usted. Si sus estudiantes son buenos para escuchar, se beneficiarán más de su instrucción y tendrán mejores relaciones sociales. Los malos escuchas “se adueñan” de las conversaciones; hablan “para” y no “con” alguien. Los buenos escuchas atienden de manera activa; no sólo absorben información de manera pasiva. La **escucha activa** consiste en poner toda la atención al orador, enfocándose tanto en el contenido intelectual como emocional del mensaje.

Las siguientes son algunas buenas estrategias para desarrollar habilidades para escuchar activamente (Santrock y Halonen, 2002). Incorpore estas habilidades a su estilo de interacción con los alumnos, y trabaje con ellos para que las desarrollen:

escucha activa Práctica de prestar completa atención al orador, enfocándose en el contenido intelectual y emocional del mensaje.



PEANUTS Reproducido bajo permiso de United Features Syndicates, Inc.

Misión imposible, habilidades para escuchar y habilidades para hablar

El experto en comunicación, Michael Cronin (1993) dice que los estudiantes reciben la menor cantidad de instrucción acerca de la forma de comunicación que más utilizan. Reciben bastante instrucción en lectura y escritura, pero poca o ninguna sobre escuchar. Como resultado de esto, muchos alumnos son malos escuchas. Dos días después de escuchar una presentación de diez minutos, la mayoría de los individuos retienen sólo el 25% de lo que escucharon.

Para remediar este problema, Cronin (1993) elaboró el videodisco interactivo *Misión imposible: habilidades para escuchar, para una mejor comunicación*, que se puede utilizar para mejorar las habilidades de escucha de estudiantes de secundaria. El videodisco proporciona instrucción para desarrollar malos hábitos de escucha y mejorar las habilidades de escucha activa. Un formato de juego enseña a los alumnos a desarrollar habilidades de escucha activa. Cada actividad incluye una misión detectivesca, y las puntuaciones altas otorgan el estatus de "superespía". Los ejercicios de aprendizaje también contienen sentido del humor para hacerlos más interesantes. Otros

materiales interactivos pueden conseguirse en el Oral Communication Program, en la Universidad de Radford, en Radford, Virginia, donde Cronin trabaja como profesor. Estos incluyen

- **Manejo del miedo al discurso.** Este programa de cómputo ofrece ejercicios de tutoría y simulación para ayudar a los estudiantes a manejar su miedo a hablar en público. También incluye un libro de trabajo para el alumno.
- **Construcción y uso de esquemas para hablar.** En este programa se incluyen esquemas de ejercicios y técnicas para el uso de notas al hablar en ensayos simulados de un discurso, así como métodos para practicar de forma efectiva un discurso con notas, y un análisis de ejemplos de esquemas de discursos.
- **Desarrollo de ideas clave.** Los estudiantes aprenden a identificar los aspectos clave de los mensajes. Estos ejercicios incluyen una hoja de trabajo.

- **Poner atención cuidadosa a la persona que está hablando.** Esto le demuestra a la persona que usted está interesado en lo que está diciendo. Mantenga buen contacto visual e inclínese hacia adelante ligeramente cuando la persona le hable a usted.

- **Parafraseo.** Diga con sus propias palabras lo que la otra persona le acaba de transmitir. Puede iniciar con palabras como "Veamos, lo que te escucho decir es..." o "¿Quieres decir que...?" Utilice el parafraseo cuando alguien diga algo importante.

- **Sintetice temas y patrones.** El panorama de la conversación puede estar lleno de porciones de información que no están vinculadas de forma significativa. Un buen escucha activo realiza un resumen de los principales temas y sentimientos que ha expresado el orador durante una conversación razonablemente larga. Las siguientes raíces de oraciones pueden ayudarlo a usted y a sus estudiantes a sintetizar los temas de una conversación:

"Un tema que abor das varias veces es..."

"Revisemos lo que hemos cubierto hasta ahora..."

- **Proporcione retroalimentación de una forma competente.** La retroalimentación verbal o no verbal le da al orador una idea de su progreso para dejar claro cierto tema. Los buenos escuchas dan una retroalimentación rápida, honesta, clara e informativa. Para leer más acerca de cómo mejorar las habilidades para escuchar y para hablar de los alumnos, vea el recuadro de Tecnología y educación.

Comunicación no verbal

Además de lo que dice, usted también se comunica con la forma en que cruza sus brazos, con la expresión de sus ojos, con los movimientos de su boca, con la forma en que cruza sus piernas o toca a otra persona. He aquí algunos ejemplos de conductas comunes con las que los individuos se comunican de forma no verbal:

- Levantar una ceja con escepticismo
- Cruzar los brazos para aislarse o protegerse
- Encoger los hombros en señal de indiferencia



Improving Speaking Skills
Improving Listening Skills



¿Cuáles aspectos de la comunicación no verbal pueden ayudar a los maestros a interactuar de una manera más efectiva con sus estudiantes?

- Guiñar un ojo para mostrar calidez y aprobación
- Golpear con los dedos para indicar impaciencia
- Arrugar la frente cuando olvidan algo

De hecho, muchos expertos en comunicación creen que la mayoría de la comunicación interpersonal no es verbal. Incluso una persona sentada en una esquina, leyendo silenciosamente, está comunicando algo de forma no verbal, tal vez que desea estar solo. Cuando usted observa a sus estudiantes mirando fijamente por la ventana, probablemente indique que están aburridos. Es muy difícil ocultar la comunicación no verbal, es mejor reconocerla porque le puede indicar cómo se siente usted y los demás.

Expresiones faciales y comunicación visual El rostro de la gente revela emociones y envía mensajes telegráficos de lo que realmente le interesa. Sonreír, fruncir el ceño o una mirada de preocupación, todo esto comunica. La mayoría de los estadounidenses utilizan más contacto visual con las personas que les agradan. Evitan el contacto visual con la gente que les desagrada. Sin embargo, existen variaciones étnicas con respecto al contacto visual, ya que los afroestadounidenses, los latinos y los estadounidenses nativos evitan más el contacto visual que los angloestadounidenses. En general, el sonreír y mantener contacto visual con sus estudiantes les indica que le agradan.

Contacto físico El contacto físico puede ser una forma poderosa de comunicación. Se puede usar en especial para consolar a alguien que ha sufrido una experiencia estresante o desafortunada. Por ejemplo, si uno de los padres de un estudiante se enfermó gravemente o murió, si sus padres se divorciaron recientemente, o si perdió a su mascota, el hecho de tocar su mano con suavidad al consolarlo puede añadir calidez a la comunicación. Debido a problemas de acoso sexual y de posibles demandas, muchos maestros ahora evitan tocar a sus alumnos. Tiffany Field (1995), director del Touch Research Institute de la Universidad de Miami (Florida), y experto en psicología del desarrollo, cree que los profesores deben usar el contacto físico de forma apropiada y cortés en las interacciones con los estudiantes.

Espacio Todos tenemos un espacio personal que en ocasiones no deseamos que invadan los demás. No nos sorprende que, dada la sobrepoblación del aula, los estudiantes reporten que el hecho de tener su propio espacio donde puedan poner sus materiales y pertenencias es importante para ellos. Asegúrese de que todos los alumnos tengan su propio escritorio o espacio. Dígales que tienen derecho a este espacio individual y que deben respetar con cortesía el espacio de los demás alumnos.

Silencio En nuestra cultura moderna y acelerada, con frecuencia actuamos como si alguien que permanece en silencio por más de uno o dos segundos después de que se le dijo algo, tuviera algún problema. En el capítulo 10 indicamos que después de plantear una pregunta a un alumno, muchos maestros pocas veces permanecen en silencio el tiempo suficiente para que el alumno piense reflexivamente antes de dar la respuesta.

Al permanecer en silencio, un buen escucha puede

- Observar los ojos del orador, sus expresiones faciales, postura y gestos de comunicación
- Pensar en lo que la otra persona está comunicando
- Pensar lo que la otra persona está sintiendo
- Considerar cuál es la respuesta más apropiada

Desde luego, el silencio puede ser excesivo y, en ocasiones, inapropiado. No es muy adecuado escuchar durante un periodo excesivo sin dar alguna respuesta verbal. La comunicación interpersonal debe ser un diálogo, no un monólogo.

Hemos hablado de varias habilidades de comunicación que le ayudarán a manejar su aula de manera efectiva. Para evaluar sus habilidades de comunicación, complete la Autoevaluación 14.1.