

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or religious figure, seated and holding a book. The figure is surrounded by architectural elements like towers and arches. The Latin motto "SALUTEM TERRARUM CURBIS CONSPECTUA CAROLINA CONSTITUITA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**LA INADECUADA FORMA DE ESCUCHAR COMO  
BARRERA COMUNICACIONAL PARA LA COMPRENSIÓN  
DEL MENSAJE**

**Trabajo de tesis presentado por:**

**EDWIN LEONEL LEMUS URBINA**

**Previo a optar el título de:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Julio de 2004**

D. h.  
14  
T(406)

**Universidad De San Carlos De Guatemala**  
**Escuela De Ciencias De La Comunicación**

**Director**

Lic. Gustavo Bracamonte

**Consejo Directivo**

Representantes Docentes

Lic. Víctor Carillas

Lic. Sergio Morataya

Representantes Egresados

Lic. Marcel Arévalo

Representantes Estudiantiles

Edgar Hernández

Oscar Mencos

**Secretaria**

Licda. Miriam Yucuté

**Tribunal Examinador**

Lic. Alexander Melgar (presidente)

Lic. Miguel Antonio Paredes (Revisor)

Lic. Víctor Carillas (Revisor)

Dr. Wagner Díaz (Examinador)

Licda. María Del Rosario Estrada (Examinadora)

Lic. Julio Moreno (Suplente)



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Universidad de San Carlos de Guatemala

SECRETARÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 BIBLIOTECA CENTRAL

Guatemala, 12 de julio de 2004  
 ECC-1267-04

Señor (a)(ita)  
 Edwin Leonel Lemus Urbina  
 Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Punto DECIMO QUINTO del Acta Extraordinaria No.28-04 de sesión celebrada el 09-07-04.

“DECIMO QUINTO... El Consejo Directivo ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: **LA INADECUADA FORMA DE ESCUCHAR COMO BARRERA COMUNICACIONAL PARA LA CORRECTA RECEPCIÓN DEL MENSAJE**, presentado por el (la) estudiante **EDWIN LEONEL LEMUS URBINA**, Carné No 199820518, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Dr. Wangner Díaz, Licda. María del Rosario Estrada (titulares) Lic. Julio Moreno (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. Alexander Melgar (Presidente), Lic. Miguel Antonio Paredes, Lic. Víctor Carillas, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación.”

Atentamente,

“**ID Y ENSEÑAD A TODOS**”

Licda. Miriam Yucuté  
 Secretaria



MY/kdp

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**APROBACIÓN TERNA REVISORA**  
Guatemala,

Señores,  
CONSEJO DIRECTIVO,  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio.

Distinguidos Señores:

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante \_\_\_\_\_  
Edwin Leonel Lemus Urbina  
Carné 9820518.

Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TRABAJO DE TESIS,  
cuyo título final es:

La Inadecuada Forma De Escuchar  
Como Barrera Comunicacional Para La Correcta  
Recepción Del Mensaje

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que  
pueda continuar con el trámite correspondiente.

**"ID Y ENSEÑAD ATODOS"**

Miembro Comisión Revisora

Miguel Angel Paredes

Miembro Comisión Revisora

Victor Carias

Presidente Comisión Revisora

Alexander Melgar

c.c. archivo

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 20 de abril de 2004  
ECC-737-04

Señor (a)(ita)  
Edwin Leonel Lemus Urbina  
Esc. Ciencias de la Comunicación

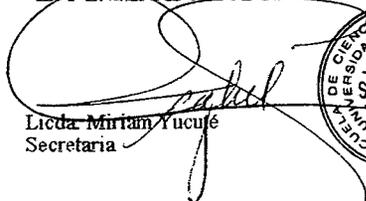
Estimado (a) señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 19.4 del Punto DECIMO NOVENO, del Acta No. 16-04 de sesión celebrada el 19-04-04.

“DECIMO NOVENO:....19.4... El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales Lic. Alexander Melgar (presidente), Lic. Víctor Carillas, Lic. Miguel Antonio Paredes, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante **EDWIN LEONEL LEMUS URBINA**, Carné No. 199820518, cuyo título es: **LA INADECUADA FORMA DE ESCUCHAR COMO BARRERA COMUNICACIONAL PARA LA CORRECTA RECEPCION DEL MENSAJE.** 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Lidia Miriam Yucufé  
Secretaria



MY/kdp

*Por una Escuela con luz propia*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 08 de julio de 2003  
ECC-650-03

Señor (a)(ita)  
Edwin Leonel Lemus Urbina  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 8.3 Punto OCTAVO, del Acta No. 14-03, de sesión celebrada el 07-07-2003.

"OCTAVO:...8.3... Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA a) Aprobar al (la) estudiante, EDWIN LEONEL LEMUS URBINA carné No.9820518, el trabajo de tesis: LA INADECUADA FORMA DE ESCUCHAR COMO BARRERA COMUNICACIONAL PARA LA COMPRESIÓN DEL MENSAJE. b) Nombrar como asesor(a) al (la) al licenciado Luis Alexander Melgar."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Elpidio Guillén  
Secretario



EG/kdp

*Por una Escuela con luz propia*

## DEDICATORIA

A Dios.

A mis Padres.

A mis hermanos.

A las personas con quienes comparto mi vida.

### **Agradecimientos:**

Al Lic. Luis Alexander Melgar por su apoyo, y tiempo.

A mis amigos, y a ella por ayudarme a hacer posible esta investigación.

A la Universidad De San Carlos De Guatemala, especialmente a la Escuela De Ciencias De La Comunicación.

**Para efectos legales, únicamente el autor es responsable  
del contenido de este trabajo.**

## ÍNDICE / Desarrollo del contenido.

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Justificación.....	4
Objetivos.....	6
Generales.....	6
Específicos.....	6
Capítulo 1.....	7
1. Conceptos básicos de comunicación.....	8
1.1 Lenguaje.....	9
1.2 Lenguaje articulado.....	10
1.3 El signo.....	11
1.4 Signo lingüístico.....	12
1.5 Comunicación.....	12
1.6 Comunicación interpersonal.....	13
1.6.1 Conversación y dialogo.....	14
1.6.2 Denotación.....	16
1.6.3 Connotación.....	17
1.6.4 Código Kinesico.....	17
1.7 Características de la comunicación interpersonal.....	17
1.7.1 Las fuerzas propulsoras.....	18
1.7.2 Las valencias.....	18
1.7.3 La empatía.....	18
1.8 Proceso de comunicación.....	18
1.8.1 Emisor.....	19
1.8.2 Receptor.....	19
1.8.3 Mensaje.....	20
1.8.4 Canal.....	20
1.8.5 Código.....	20
1.8.6 Referente.....	20
1.8.7 Retroalimentación.....	20
1.8.8 Contexto.....	20

1.9 Recepción del mensaje .....	20
Capítulo 2.....	23
2. Oído.....	24
2.1 Definición.....	24
2.2 Anatomía del oído.....	25
2.2.1 La oreja .....	25
2.2.2 El Pabellón de la oreja.....	26
2.2.3 El canal auditivo.....	26
2.2.4 Cadena de huesitos.....	26
2.2.5 El tímpano.....	26
2.2.6 Ventana oval.....	26
2.2.7 Dentro del caracol.....	26
2.2.8 Nervio auditivo.....	26
2.3 Fisiología del oído.....	27
2.3.1 Conexiones nerviosas.....	28
2.3.2 Sensación del oído.....	29
2.4 Enfermedades del oído.....	30
2.4.1 Enfermedades del oído externo.....	30
2.4.2 Enfermedades del oído medio.....	31
2.4.3 Enfermedades del oído interno.....	31
2.5 Pérdida auditiva.....	31
2.5.1 Sordera.....	32
2.6 Trastornos auditivos.....	33
2.6.1 Agnosia.....	33
2.6.2 Agnosia auditiva.....	33
2.6.3 Agnosia no verbal.....	33
2.6.4 Agnosia auditiva generalizada.....	33
Capítulo 3.....	35
3. Saber escuchar.....	36
3.1 Antecedentes.....	36
3.2 El arte de saber escuchar.....	38
3.3 Diferencias entre oír y escuchar.....	40

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
BIBLIOTECA CENTRAL

3.4 ¿Porqué la gente no escucha?.....  
3.5 Consecuencias de no saber escuchar.....

45

Capítulo 4.....	47
4. Niveles de escucha.....	48
4.1 Barreras en la escucha.....	48
4.2 Niveles de escucha.....	51
4.3 Beneficios de saber escuchar.....	54
4.4 Técnicas para aprender a escuchar.....	55
Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	62

## RESUMEN

El presente estudio por ser una investigación monográfica, tiene como base la información obtenida a través de una revisión bibliografía de aproximadamente treinta obras, de diferentes autores, de los cuales se recopilan distintos criterios y opiniones, sobre como se convierte una escucha inadecuada en barrera comunicacional para la comprensión del mensaje.

El tema se denomina: La Inadecuada Forma De Escuchar Como Barrera Comunicacional Para La Comprensión Del Mensaje, y está dividido en cuatro capítulos:

El primero conceptúa los elementos básicos que intervienen al realizar la actividad de comunicación; de estos se despliega el lenguaje; el signo y las definiciones de comunicación y comunicación interpersonal.

Trata, así mismo, de la recepción del mensaje oral por medio del sentido de la audición.

El segundo capítulo describe la anatomía y fisiología del oído, así como las enfermedades más comunes que pueden atacarlo.

El tercer capítulo ofrece al lector las definiciones de varios autores sobre el oír y el escuchar. Trata sobre las razones por las cuales la gente no escucha, y los efectos negativos del no saber escuchar.

El cuarto y último capítulo, tiene como objetivo establecer los niveles de escucha que se manejan en un proceso de comunicación interpersonal. También comprende el análisis de las barreras más frecuentes que impiden la buena escucha.

Para terminar, se presentan algunas técnicas que han demostrado su utilidad para mejorar la escucha y los beneficios que esto conlleva.

## INTRODUCCIÓN

***“El fundamento y la elocuencia como el de cualquier otra cosa es la sabiduría”  
(Cicerón)***

Comunicación, para muchas personas (catedráticos universitarios entre ellas), es simplemente emitir, dar a conocer, expresar las ideas y sentimientos que el ser humano posee. Este pensamiento puede tener la siguiente justificación: En la primera etapa de la vida humana, específicamente en la de bebé, se puede observar que las madres les enseñan a hablar a sus pequeños, y la pronunciación de las palabras por el niño son celebradas con júbilo.

Es así como el bebé aprende que su mas mínimo balbuceo reciba atención.

Desde aquí hasta la edad adulta, el ser humano recibe tres tipos de formación comunicacional: hablar, leer y escribir.

Estos tres elementos básicos de la comunicación: habla (expresa), leer (se informa), escribir (se expresa) los aprenden todos.

Unos hablan, algunos leen, otros escriben.

En la comunicación oral todos hablan, entonces ¿quién oye? ¿quién escucha?.

Nadie escucha porque casi nadie sabe como hacerlo. A pesar de que la mayoría de personas creen saber escuchar, muy pocas son las que tienen el carácter y la disciplina para poder hacerlo. Muchos tienden a confundir el acto de oír, con la cualidad de saber escuchar, cosas éstas, completamente diferentes.

Oír es percibir sonido mediante el sentido del oído, ejemplo: la lluvia, las bocinas de los automóviles. Las cuales se oyen sin querer y no se necesita de ningún esfuerzo para poder hacerlo.

Escuchar, en cambio, es sentir, interpretar, evaluar, comprender y responder.

Escuchar es ponerse en el lugar de la otra persona, comprender sus necesidades; sentir el tono de sus palabras, observar sus gestos, su postura y su mirada.

Saber recibir es tan difícil y sin embargo, tan necesario como saber emitir.

A pesar que se conoce su importancia se le concede menor atención. Muchos piensan: me oyó, me escucho, me entendió, "gran error".

Las consecuencias de la idea anterior devienen en malos entendidos, errores en el trabajo; malas relaciones familiares y otra cantidad enorme de problemas más, debido a que solamente se oye pero no se escucha.

En el transcurrir de la historia de la comunicación, se le ha prestado poca atención al órgano encargado de la percepción de los sonidos. El oído (la oreja) se ve como un elemento anatómico más.

El tener un sentido del oído saludable es el primer paso en el proceso de escuchar. Es en el oído (el órgano) donde se captan las sensaciones de sonido, éstas llegan al cerebro y son interpretadas, evaluadas y respondidas según el mensaje recibido.

En una comunicación interpersonal, que tiene como sustento el cambio constante de impresiones entre emisor y receptor, escuchar es fundamental y el no hacerlo pone en riesgo relaciones de años: amistades, matrimonios y sociedades.

Los humanos necesitamos de una relación confidencial a la hora de hablar cosas muy personales. Precisamos de un oyente que escuche, sin prejuicios, sin pretensión de maestro, que atienda, que **E-S-C-U-C-H-E**.

## JUSTIFICACIÓN

Esta investigación surge de la necesidad inherente a todo profesional de la comunicación, de lograr una mejor recepción del mensaje oral por medio de una buena escucha.

Cualquier actividad social que el ser humano realice implica, de hecho, una comunicación interpersonal. En dicha comunicación se necesita un buen Emisor, pero, sobretodo, un buen Receptor, un buen escucha.

El no saber escuchar, constituye una infranqueable barrera para las relaciones humanas saludables.

Una comunicación inefectiva provoca una serie de problemas a saber:

- En el trabajo, al no atender debidamente las instrucciones dadas, las tareas se hacen mal y hay que repetir las más de las veces.
- En una relación de pareja, el saber escuchar es fundamental para el éxito de la misma.
- En la familia, la escucha es de doble vía para garantizar la armonía entre sus miembros.

El saber escuchar es útil para mejorar las relaciones interpersonales.

El saber escuchar es muestra de interés y esto da, las soluciones a los problemas.

El saber escuchar contribuye a hacer mejores lideres.

El saber escuchar crea ganancias.

El saber escuchar es de gran utilidad en las Ciencias De La Comunicación

Para las Ciencias De La Comunicación, reviste gran importancia el hecho de documentar un tema vital como La Buena Escucha.

Se tiene la idea de que comunicación significa hablar, emitir, transmitir.

La experiencia en comunicación enseña que, lo primordial, estriba en recibir correctamente el mensaje, en aprehenderlo.

Este trabajo de investigación resalta el rol fundamental, que juega el receptor en la comunicación. Él es quien determina la efectividad de la comunicación.

El buen comunicador debe a su vez, primeramente ser un buen escucha; desarrollando en sí mismo la Empatía (Pensar en el otro)

El contenido de este tema se podrá tomar como marco de referencia para estudios posteriores, así mismo contribuye a la Universidad, a sus docentes y estudiantes como material de apoyo en su enseñanza aprendizaje.

Servirá de consulta para futuras generaciones que bien pueden darle seguimiento al tema de **LA INADECUADA FORMA DE ESCUCHAR COMO BARRERA COMUNICACIONAL PARA LA COMPRESIÓN DEL MENSAJE** desde otro punto de vista.

## OBJETIVOS

### GENERAL

Ampliar el conocimiento respecto a como la inadecuada forma de escuchar se convierte en barrera durante el proceso de comunicación Interpersonal y como esta no permite la correcta comprensión del mensaje.

### ESPECÍFICOS

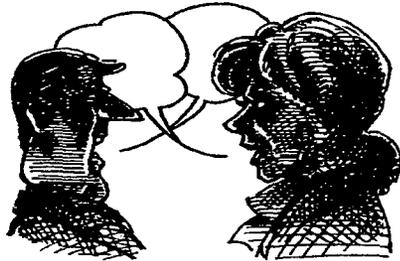
1. Conceptuar los elementos básicos que intervienen en la comunicación interpersonal.
2. Describir la anatomía y fisiología del oído.
3. Definir las diferencias entre oír y escuchar.
4. Establecer los niveles de escucha que se manejan en un proceso de comunicación interpersonal.

# CAPÍTULO 1

---

***“La comunicación más profunda será aquella en la que entreguemos lo que tenemos de más personal y de más afectivo”***

***(Gustave Richard)***



## 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación surge de lo mas profundo de la naturaleza humana.

Comunicarse es una necesidad esencial para la subsistencia de los grupos y comunidades, que se valen del lenguaje hablado y escrito.

En todo acto de comunicación hay emisores y receptores que utilizan códigos en común para entenderse. En este capítulo se conceptúan los elementos básicos que intervienen en una de las actividades que el ser humano realiza sin mayor esfuerzo, la de comunicarse.

El acto de comunicación está compuesto por varios elementos fundamentales tales como el Lenguaje y El Signo, el conceptuar estos elementos ayuda a comprender mejor que es la comunicación, cual es su función de ser, y porqué se utiliza.

Hay muchos tipos de comunicación pero la que interesa en este estudio es la Comunicación Interpersonal, sus características y los factores que la hacen posible.

El acto de comunicación tiene un proceso, el cual se repite en cualquier clase de comunicación que se utilice, el conocerlo enseñará a valorar la importancia que tiene cada uno de sus elementos, con lo cual se observará que todo mensaje debe emitirse y recibirse.

En la mayor parte de la vida, se enseña a emitir mensajes, pero no a cómo recibirlo, el proceso de comunicación que se enseña es aparentemente perfecto, pero, casi no se dan a conocer los problemas que están dentro de él, que son tan obvios y comunes como una mala recepción del mensaje por una escucha inadecuada.

## 1.1. LENGUAJE:

Para Francisco Alvizures Palma, lenguaje es cualquier sistema de signos destinados a la comunicación.

Lenguaje es un sistema de signos orales y escritos que los miembros de una comunidad social utilizan de un modo bastante uniforme para poder comunicarse, esto lo dice Berey Williams en su libro la Comunicación Efectiva.

Según Ferdinand de Saussure, lenguaje es un sistema de comunicación mediante el cual se relacionan y entienden los individuos de una misma comunidad.

Víctor Niño Rojas, lo define como un sistema de signos de características peculiares que, como ejercicio de la facultad semiótica o función simbólica, se constituye en el más perfecto y útil de todos los sistemas de comunicación que emplea el hombre.

El lenguaje es el atributo que distingue notablemente al hombre, se adquiere por contacto de otros seres humanos y consiste en significados simbólicos que actúan como fuentes de estímulo y mediadores de respuesta.

Sería realmente difícil no destacar en exceso la importancia del lenguaje en los asuntos humanos y se le atribuyen cuatro funciones principales:

- "Es el vehículo primario para la comunicación.
- Refleja simultáneamente la personalidad del individuo y la cultura de su sociedad.
- Contribuye a su vez a plasmar tanto la sociedad como la cultura.
- Hace posible el crecimiento y la transmisión de la cultura, la continuidad de las sociedades y el funcionamiento y control efectivo de los grupos sociales".

(Traducción: Halperin Donghi, Leticia - A Taxonomy Of Concepts In Communication- Editorial Hastings House Publisher- New York 1975- Pg. 7)

## 1.2 LENGUAJE ARTICULADO

"Es el que se utiliza basándose en sonidos que se agrupan en dos formas: por medio de Morfemas y por medio de Fonemas.

"Los **Fonemas** son los sonidos básicos que integran cualquier lengua, por ejemplo. A, B, C." (Blanco, Rolando- La Expresión Lingüística- Monografía- Pág. 3, 4.)

Francisco Alvizures llama lenguaje articulado a la base de sonidos que se agrupan en una cadena hablada, y morfemas o monemas a unidades mínimas portadoras de significación.

En español hay 29 fonemas, y en inglés hay 46; por sí mismos los fonemas carecen de significado y por lo tanto rara vez son útiles para ayudar a pensar. El sonido b, por ejemplo carece de sentido tomándolo aisladamente. "Pero los fonemas pueden agruparse y formar palabras, prefijos (pre, in, des) a estas palabras se les llama **Morfemas**, que constituyen la unidad mínima provista de significado en un idioma.

Los morfemas se dividen en dos clases: morfema base y morfema clase.

El morfema base es el que encierra la idea fundamental de una palabra, y el morfema clase es el que se agrega al morfema base con el objetivo de formar diferentes palabras".

(Blanco, Rolando- La Expresión Lingüística- Monografía- Pág. 3, 4.)

Por ejemplo la palabra incumplir; su morfema base es cumplir, y su morfema clase es in, ir.

Cuando se desea comunicar una idea, empezamos con un pensamiento, después se escogen palabras y frases que expresan la idea y por último, se producen los sonidos del habla que forman dichas palabras y frases.

### 1.3 EL SIGNO:

#### **El Signo, Componente Principal Del Lenguaje**

Se vive inmerso en un mundo de signos, ellos hacen posible que se tenga un lenguaje para poder comunicar las ideas y pensamientos, y poder relacionarse con los demás, es tan importante el signo, que sin él no habría un lenguaje, sin lenguaje no habría comunicación y sin comunicación no habría sociedad.

Pero ¿qué es exactamente un signo?, hay muchas definiciones y en sentido general se puede dar la siguiente:

Pierre Guiraud expuso "un signo es un estímulo, es decir, una sustancia sensible cuya imagen mental está asociada en nuestro espíritu a la imagen de otro estímulo; ese signo tiene por función evocar con el objeto de establecer una comunicación" (Guiraud, 1971)

"El signo es una señal o sea una sustancia sensible que transmite una significación y consta de dos elementos inseparables: el significante y el significado". ( Pedroni, Ana María - Semiología- XL Publicaciones- Guatemala 1996- Pág. 33)

Ana María Pedroni dice que el significante es lo sensible, lo que podemos apreciar por medio de cualquiera de nuestros sentidos pudiendo ser visual, olfativo, táctil.

El significado es lo que el signo transmite, Charles Sanders Pierce llama a éste el fundamento del signo, es decir el conjunto de las características necesarias para la identificación del referente.

Por ejemplo; si se escucha una canción, está ha sido apreciada por el sentido del oído, esta audición es la sustancia sensible, es el significante y comprender lo que dice la Canción es el significado.

Todo lo que se pueda apreciar por cualquiera de los sentidos y además comprender su significado, es tomado como signo.

## 1.4 SIGNO LINGÜÍSTICO

"Ferdinand De Saussure lo define como un concepto con una imagen acústica (oír) y su esencia es la convencionalidad" (Saussure, Ferdinand- Curso de Lingüística General-11, edición- Editorial Lozana, Argentina, 1972).

También ha dicho que el signo lingüístico es la asociación de dos imágenes mentales: una es la forma acústica (la escucha), significante y la otra el concepto, significado.

Esto ya no se está refiriendo a lo que se capta por cualquiera de los sentidos, sino únicamente al sentido del oído, ya que por medio de este sentido se puede captar lo acústico, los sonidos; por lo tanto, se refiere a la palabra oral, pues la imagen acústica es, por excelencia, la representación natural de la palabra. Las dos definiciones concuerdan porque un concepto es mental, y la imagen auditiva.

También llega a la mente por lo que el signo lingüístico o palabra oral es la asociación de esas dos imágenes mentales.

Por ejemplo, si se escucha con atención una palabra y se comprende, después de ser captada por el oído, llegará a la mente y ésta se accionará para darle un significado.

## 1.5 COMUNICACIÓN

El término comunicación se deriva del latín *communicare* que significa: hacer algo a alguien.

Para Francisco Alvizures, comunicar significa **compartir** información entre un destinador y un destinatario. Es poner un mensaje en común.

También se puede definir como la transmisión de ideas, pensamientos, emociones, mediante signos y símbolos: palabras, imágenes, gráficas.

Para Carlos Augusto Velásquez la comunicación es algo tan común, tan cotidiano que se está todo el tiempo inmerso en ella y apenas se percata. Toda la vida social,

todo el desarrollo intelectual, depende y tiene su origen en los distintos procesos comunicativos que se realizan.

Víctor Niño Rojas la considera como un proceso bidireccional ya que, en la medida que se transmite la información de un sujeto a otro este pasa de disinformado a informado.

De lo anterior se deduce que se vive en una innumerable cantidad de sistemas de Comunicación.

El comunicarse no se refiere solamente al acto de hablar, existen infinidad de lenguajes o formas de comunicación, el ser humano tiene la ilimitada capacidad de convertir el universo en una serie infinita de signos que le permiten interpretarlo y transformarlo.

## **1.6 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

Los seres humanos no pueden vivir aislados, se necesitan de unos a otros para poder sobrevivir. El pasado presente y futuro están en relación directa con vivir en armonía, comprensión, cooperación y ayuda con el prójimo.

De allí que el inicio de las relaciones interpersonales parten de las relaciones humanas en todo el sentido de la palabra.

El hombre se comunicó primero por señales, luego por la palabra y después por la escritura. Posteriormente inventaron diversos dispositivos mecánico para poder transmitir los hechos, el pensamiento y el significado.

Se les denomina relaciones humanas a todas aquellas que se desarrollan en el ámbito laboral, social y familiar.

Como se observa, la Comunicación Interpersonal proviene de las relaciones humanas, y se refiere a la comunicación recíproca o de intercambio que se

desarrolla entre dos personas, tomando el papel del hablante y del oyente (**escucha activo**) en un continuo ir y venir de información.

Se trata del discurso cotidiano o corriente, de uso inmediato entre las personas, con características unas veces informativas, otras expresativas o de interacción y frecuentemente homologado mas a lo informal, si bien también se da el género formal de comunicación recíproca.

Los géneros más comunes de la comunicación oral recíproca, de tipo informal, son la conversación y el diálogo; y de comunicación oral recíproca, de carácter formal, es la entrevista.

**1.6.1 CONVERSACIÓN Y DIÁLOGO:** La conversación es un intercambio informal y espontáneo de cualquier momento o situación realizado entre dos o más personas de igual o distinto rango social o administrativo, con algún propósito específico, bien sea de trabajo, simple convivencia, relaciones humanas, o satisfacción de necesidades.

Para que una conversación tenga éxito, y buen fin, no sólo se necesita claridad conceptual sobre el tema y una actitud dispuesta, sino que particularmente es recomendable que su desarrollo se dé en forma oportuna, interesante y cortés.

La oportunidad depende de saber cuando comenzar y cuando terminar. En qué momento tratar determinado tema y qué respuesta dar. **En este aspecto conviene recalcar sobre la importancia de saber escuchar y no interrumpir al interlocutor.**

El interés depende no solo del tema en sí y de la relación interpersonal, sino de la manera como se participe en la conversación, animado, reactivo, estimulado, escuchando etc. el interés no consiste únicamente en hablar de aquello que guste, sino ante todo procurar aproximarnos al pensamiento y las experiencias del interlocutor, es tratar de ser empático.

Sin duda cualquier aspecto de la realidad del hombre y del universo puede ser tema de una conversación: ciencia, técnica, comercio, historia, comunicaciones, vida social, vida individual. Muchas veces en una sola conversación se pueden tratar infinidad de temas.

La cortesía se sustenta en el respeto a las personas, y en la necesidad de aceptar a los demás y ser aceptado por ellos. Algunas sugerencias podrían facilitar una comunicación amable y cortés.

- "Toda conversación supone un saludo y una despedida cordial (**"mucho gusto de verlo", "encantado de hablar contigo", "volvemos a vernos"**)
- Conviene alejar las palabras mal sonantes (**"¿qué?", "Sí", "pendejo", "tonto"**) lo mismo que los sarcasmos (**"como se ve que andas en la luna"**)
- Desear preguntas claras, directas y respetuosas, las cuales siempre merecen una respuesta.
- **"Por favor" y "muchas gracias"**, son fórmulas que nunca deberían faltar en una conversación.
- Nunca es suficiente el esfuerzo que se hace para aclarar o completar con miras a una adecuación comunicativa, en la sincronía de la intención emitida e intención percibida.
- Según las costumbres de cada país, se debe hacer un adecuado tratamiento a las personas (Tú, vos, don, doña, usted, esto determina el grado de confianza en una relación)" (Rojas, Niño – Procesos de Comunicación y Del Lenguaje, Ecoe Ediciones, Colombia Pág. 251)

Como se describe anteriormente la comunicación interpersonal es la que se genera por las relaciones humanas y convivencia entre individuos que llevan una mejor relación social. También Puede definirse como el "acto esencial de los seres humanos que les permite ser y crecer".

"Mediante la comunicación interpersonal él individuo logra definirse como tal, ser él mismo, desarrollarse, y a la vez contribuir con el desarrollo interpersonal y social". (Velásquez, Carlos Augusto- Comunicación: Semiológica Del Mensaje Oculto- Editorial Insua, Guatemala - 1997- Pág. 7)

La comunicación humana se desarrolla cuando dos o más personas comparten su ser, su experiencia, con fines de ayuda y superación mutua, cuando una persona **escucha** con atención a la otra con el fin de comprenderla, cuando en una empresa, sus miembros proponen y **escuchan** ideas para solucionar sus problemas, cuando en el aula maestro y alumnos comparten y escuchan sus experiencias para contribuir al conocimiento. Una de las características principales es que los sujetos participantes en el proceso de comunicación, intercambian las posiciones de comunicadores y perceptores.

"En la comunicación interpersonal pueden observarse generalmente **la denotación, la connotación y el código kinésico.**

**1.6.1 Denotación** :Es el significado de lo que se dice.

Denotar es referenciar, es decir, establecer vínculos de asociación representativa entre el signo y el referente, así las palabras llano, tierra, agua denotan ciertos seres de la realidad natural, la denotación corresponde por tanto, al proceso de significación desde el punto de vista puramente representativo.

**1.6.2 Connotación:** Es como se expresa la comunicación del significado, la forma en que se dice.

Diferente pero complementario de denotar, connotar es asociar elementos significativos efectivos y socioculturales. Es la forma de cómo se entienden los mensajes.

**1.6.3 Código Kinésico:** Se refiere al lenguaje de los gestos, es decir al significado corporal, gestual y mímico.” (Palacios, Mynor, Tesis, La comunicación Interpersonal entre profesores y alumnos, ECC. USAC. Guatemala 1998, Pág. 9-10)

## **1.7 CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

Para sostener una buena comunicación interpersonal es necesario que cada uno de los individuos tenga la misma oportunidad de participar, es decir, intercalar la posición de comunicador y receptor.

Edward T. Hall, estudió como nadie e investigó la influencia física y humana que la proximidad ejerce en las relaciones interpersonales e hizo una ciencia que bautizó con el nombre de **PROXEMICA** y la define así:

“Proxemia es el término que acuñó para observar cómo se interrelacionan las distancias y para teorizar acerca del uso que el hombre hace del espacio como un producto especializado de la cultura”.

“La característica fundamental de la comunicación interpersonal es la **PROXEMICA**, que consiste en determinar la distancia que las personas dejan entre sí para comunicarse.

La proxemia puede servir para saber el grado de confianza que hay entre los interlocutores.

**La distancia común entre nariz y nariz durante una conversación ordinaria es de ciento veinte a ciento cincuenta cm. Y la variación de unos cuantos centímetros en cualquier sentido dan origen a sentimientos de incomodidad.”**  
(Tercero, Nancy, Tesis, Influencia de las comunicaciones interpersonales en la modificación y la conducta, ECC. USAC. Guatemala, 1998, Pág. 9. )

**1.7.1 Las fuerzas propulsoras:** Son los motivos que inducen a los hombres a moverse de un lugar a otro, mismos que pueden ser positivos o negativos.

**1.7.2 Las Valencias:** Es la concentración de fuerzas propulsoras o inducidas, pueden ser de doble vía, negativas o positivas. Las positivas son satisfactores de necesidades y las negativas, mala estabilidad emocional.

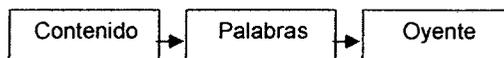
**1.7.3 La Empatía:** Es la capacidad de entender y comprender a los demás en su propio contexto. Es pensar y actuar en función de los demás y no del propio.

## **1.8 PROCESO DE COMUNICACIÓN**

**Según Albizures Palma, proceso es una palabra que significa seguimiento y continuidad, en este sentido se asume que la comunicación conlleva justamente un seguimiento, en el cual deben participar varios elementos.**

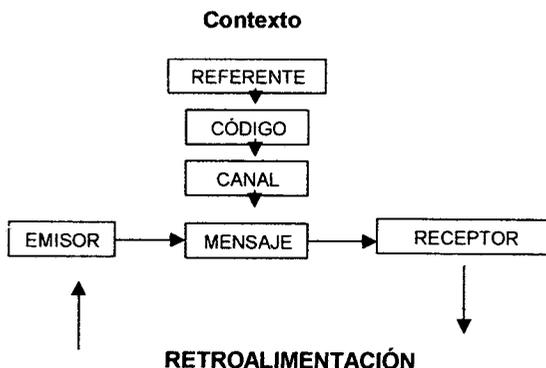
“El proceso de comunicación es la base de todo lo que se llama social en el funcionamiento del organismo viviente. En el hombre, resulta decisivo para el desarrollo del individuo, para la formación y el desarrollo ininterrumpido de grupos y para sus interrelaciones” (Traducción: Halperin Donghl, Leticia - A Taxonomy Of Concepts In Communication- Editorial Hastings House Publisher- New York 1975- Pág. 1)

En primer lugar, para poder comunicarse se piensa lo que se va a decir (contenido), luego se eligen los términos que expresen el pensamiento (palabras) y finalmente, se transmite el mensaje a una persona en particular. Esto es para Leticia Halperin en esencia, el proceso de comunicación



Pero, David Berlo (El proceso de la comunicación 1977) propone un modelo que comprende: la fuente, el codificador, el mensaje, el canal, el decodificador y el receptor. Este autor incluye el código en el mensaje, aspectos que pocos autores consideran separadamente como componentes del proceso total.

Y conformado por los siguientes elementos:



**1.8.1 Emisor:** Llamado también transmisor, es la persona o fuente que comunica algo.

**1.8.2 Receptor:** Es el encargado de recibir, e interpretar el mensaje, éste debe de conocer el código que el Emisor está utilizando, y es aquí donde es muy importante ser un buen escucha, logrando por medio de ésta la correcta recepción del mensaje teniendo una buena interpretación del mismo.

**1.8.3 Mensaje:** Es la información en sí, pensamientos, ideas etc. Lo que comunica el Emisor.

**1.8.4 Canal:** Es el vehiculo, medio o instrumento a través del cual se transmite el mensaje: la voz humana, la TV.

**1.8.5 Código:** Es un conjunto de signos y señales puestos en común por el emisor y receptor, los cuales utilizan para poder comunicarse.

Refiriéndose al caso del lenguaje articulado, éste es el código, y la voz es el canal.

**1.8.6 Referente:** Es el objeto del cual se habla, es lo que hace que se inicie una conversación.

**1.8.7 Retroalimentación:** También llamada información de retorno, comprende las reacciones inmediatas o espontáneas del receptor ante el mensaje.

**1.8.8 Contexto:** Son todas las circunstancias o situaciones que rodean el ejercicio de un acto comunicativo". (Víctor Niño, *Procesos de la comunicación y del lenguaje*, Ediciones Eco, Pág. 36, 37, 38, 39.)

## **1.9 RECEPCIÓN DEL MENSAJE**

Lo anterior manifiesta que todo lo referente a comunicación se basa en su mayoría en dar énfasis en emitir, en dar, en expresar, en suponer que el receptor es un buen oyente, sabe escuchar, pone atención e interpreta bien el mensaje.

Pero la realidad no es así, el saber utilizar todos los elementos que intervienen en la comunicación de una forma adecuada, no garantiza que ésta sea efectiva porque como se muestra anteriormente, la comunicación interpersonal es de dos o más personas, lo cual indica que el emisor puede estar haciendo su mayor esfuerzo para poder comunicar, hacer uso correcto de todos los elementos, pero el receptor

en la mayoría de las veces no está en la misma sintonía que el emisor y esa parte no se puede controlar a menos que se adiestre a recibir los mensajes.

Para dar a entender esto de una mejor forma se toma en cuenta lo siguiente:

En la comunicación deben intervenir dos o más factores: un mensaje debe enviarse, pero también recibirse, **ser escuchado**; y al recibirlo adecuadamente se realiza un acto de comunicación completo, es lo que se llama una comunicación efectiva.

A veces se consigue la comprensión de la otra persona de la manera en que se había propuesto, es decir, se comunica de manera efectiva. El resultado de una entrevista exitosa se manifiesta de diversos modos, el interlocutor aprueba las ideas, el cliente compra el producto, o una persona accede a cooperar. En otras ocasiones no se tiene éxito, la comunicación resulta fallida, y el jefe rechaza una idea brillante, el alumno no comprende la clase, un subordinado comprende mal las órdenes y el trabajo debe realizarse nuevamente.

Pero ¿por qué resultó inefectivo ese mensaje? ¿por qué no se entendió esa comunicación? La respuesta es sencilla, surgieron barreras que obstaculizaron la comprensión correcta del mensaje, y, dentro de esas barreras está una que se da frecuentemente, que se da en todo proceso de comunicación humana, es la de **no saber escuchar con atención, no saber escuchar para comprender el mensaje**.

Si no se sabe escuchar correctamente, no hay comprensión, sin comprensión no hay entendimiento, sin entendimiento no hay comunicación efectiva.

El no saber escuchar es una de las barreras de comunicación humanas más importantes (si no es que la principal) que obstaculiza la comunicación, y debido a eso poco a poco se está mostrando más interés en desarrollar esa actitud.

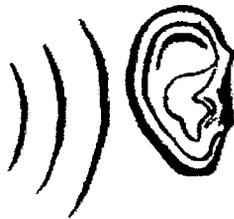
La recepción del mensaje en cualquier comunicación interpersonal simple, se obtiene en su mayoría por los oídos o en el sentido del oído, aunque, el saber escuchar enseñará más adelante que también se utilizan los demás sentidos. Por lo tanto, es necesario conocer la anatomía y fisiología del oído de la cual se hablará

detalladamente en el siguiente capítulo con el fin de comprender mejor su importancia en la recepción del mensaje.

## CAPÍTULO 2

---

***“No se puede dejar de oír a menos que se tapen los oídos”***  
***(Roland Barthes)***



## 2. EL OÍDO

La recepción de los mensajes producidos por la voz en su forma más natural y primaria es por el sentido del oído, en este capítulo, se describirá cual es la anatomía del oído ( sus partes), cual es su fisiología ( su funcionamiento), así como los factores que impiden que el sentido del oído trabaje adecuadamente, los cuales servirán para distinguir a la gente que no puede oír fisiológicamente con la que no sabe escuchar porque no tiene la actitud par hacerlo.

Para saber escuchar primero se debe oír, y saber cómo está formado el sentido del oído, es esencial para comprender la importancia que tiene éste en cualquier comunicación en donde se utilicen sonidos como los emitidos por la voz humana, la cual ha sido, a través de la historia, el medio más efectivo para la transmisión de conocimientos.

El describir las partes del oído y su funcionamiento ayudará a comprender mejor que el primer paso para ser un buen escucha, es contar con un sentido del oído saludable ya que una buena audición es necesaria para un buen entendimiento.

### **2.1 DEFINICIÓN**

El oído es un órgano del cuerpo humano muy sensible y avanzado.

El sentido del oído permite percibir los sonidos, su volumen, el tono, el timbre, y la dirección de la cual provienen.

Estas sensaciones de sonido son percibidas por el cerebro y llega a éste por medio de terminales nerviosas que reciben información acerca de los movimientos del cuerpo, que a la vez ayudan a **mantener el equilibrio**.

El oído sólo está capacitado para recibir cierta cantidad de ondas sonoras las cuales se miden en decibeles; setenta decibeles es la tolerancia auditiva aceptable, al sobrepasar esa cantidad se convierte en ruido que puede generar molestias auditivas.

El oído se divide en tres zonas: externa media e interna.

**“El oído externo** es la parte del aparato auditivo a que se encuentra en posición lateral del tímpano o membrana timpánica. Comprende la oreja o pabellón auricular y el conducto auditivo externo, que mide tres centímetros de longitud.

**El oído medio** se encuentra situado en la cavidad timpánica llamada caja del tímpano.

Incluye el mecanismo responsable de la conducción de las ondas sonoras hacia el oído interno. El oído medio está en comunicación con la nariz y la garganta a través de la trompa de Eustaquio, que permite la entrada y salida de aire del oído medio para equilibrar las diferencias de presión entre éste y el exterior. Hay una cadena de huesitos que atraviesa el oído medio, estos reciben el nombre de martillo, yunque y estribo, son los encargados de conectar acústicamente el tímpano con el oído interno.

**El oído interno, o laberinto** se encuentra dentro del hueso temporal que contiene los órganos auditivos y del equilibrio. Está separado del oído medio por la ventana oval.

El oído interno consiste en una serie de canales membranosos, y está dividido en: cocleara, vestíbulo y tres canales semicirculares. Estos tres canales se comunican entre sí y contienen un líquido gelatinoso denominado endolinfa".

(“Oído,” Enciclopedia Microsoft Encarta 2,000.)

## **2.2 ANATOMÍA DEL OÍDO**

**2.2.1 La oreja:** “Desde su forma, la oreja parece hecha para la captura de cualquier indicio de sonido que pase, es inmóvil, está clavada, tiesa, como un animal al acecho, recibe el máximo de impresiones y las canaliza hacia un centro de vigilancia, selección y decisión; los pliegues, las revueltas de su pabellón parecen querer multiplicar el contacto entre el individuo y el mundo” (Roland Barthes, Lo obvio y lo obtuso, Ediciones Paidós, Pág. 246.)

**2.2.2 EL Pabellón de la oreja:** Su función es concentrar los sonidos y dirigirlos a través del conducto auditivo externo hasta la membrana del tímpano.

El conducto auditivo, además de proteger el tímpano, actúa como un audífono natural que amplifica automáticamente los sonidos bajos y menos penetrantes de la voz humana, de este modo, el oído compensa parte de la debilidad de la voz humana, y hace más fácil oír y comprender una conversación normal.

**2.2.3 El canal auditivo:** Contiene pelitos y glándulas que producen cera para proteger el oído del polvo y otros cuerpos extraños.

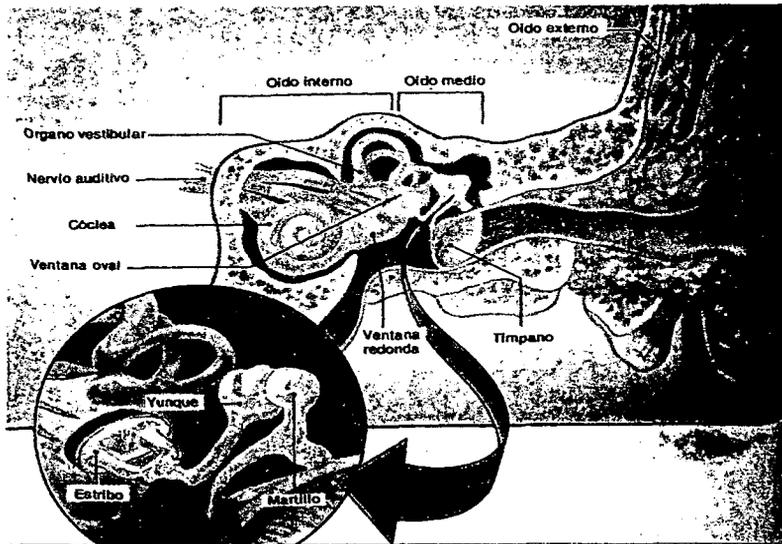
**2.2.4 Cadena de huesitos:** martillo, yunque y estribo transmiten las vibraciones recibidas hacia el oído interno". (Charles G. Morris, Psicología, Ediciones Prentice Hall, Pág. 100, 101.)

**2.2.5 El tímpano:** " El tímpano (membrana timpánica), el cual señala el inicio del oído medio, es ligeramente sensible. Para proteger al tímpano el conducto auditivo se curva ligeramente haciendo más difícil que, por ejemplo, los insectos puedan entrar y alcanzarlo. Al mismo tiempo, la cera del oído (cerumen) del conducto auditivo ayuda a mantener fuera del mismo las materias no deseadas, como el polvo, la suciedad y los insectos." ([www.master.damilrog.f.com](http://www.master.damilrog.f.com).)

**2.2.6 Ventana oval:** Membrana que cubre la apertura entre el oído medio y el oído interno y conduce las vibraciones en la cóclea.

**2.2.7 Dentro del caracol:** o cóclea se encuentra un líquido llamado endolinfa que se agita al recibir las ondas sonoras y permite que las células nerviosas perciban las sensaciones sonoras.

**2.2.8 Nervio auditivo:** traslada las sensaciones recibidas por las terminales nerviosas hasta el sistema nervioso.



Charles G. Morris

### 2.3 FISIOLÓGÍA EL OÍDO

“La audición comienza cuando las ondas sonoras golpean la membrana del tímpano y está vibra. La vibración del tímpano hace que los tres huesillos del oído medio (Martillo, Yunque y Estribo) se golpeen uno a otro en secuencia y transmitan las vibraciones al oído interno. El último de estos huesos, el estribo, está unido a una membrana llamada ventana oval, justo por debajo de ella se encuentra otra membrana, la ventana redonda que nivela la presión en el oído interno cuando el estribo golpea contra la ventana oval.

Las ondas de aire aumentan durante este recorrido por el oído medio. Por esto, cuando la ventana oval empieza a vibrar al contacto con el estribo, tiene un poderoso efecto en el oído interno.

Aquí las vibraciones se transmiten al líquido dentro de una estructura en forma de caracol, que se denomina cóclea. La cóclea se divide en forma longitudinal por la membrana basilar. La membrana basilar es rígida cerca de la ventana oval y redonda y gradualmente se vuelve más flexible hasta que se enrolla hacia dentro a su rostro extremo. Cuando el líquido de la cóclea empieza a moverse, la membrana basilar es empujada hacia arriba y abajo, y en respuesta al movimiento de dicho líquido, produce un movimiento en forma de ondas.

En la parte superior de la membrana vacilar y moviéndose con ella, se encuentra el órgano de corti. Es aquí donde los mensajes de las ondas sonoras llegan a las células receptoras para el sentido de la audición. En el órgano de corti existen cientos de pequeñas células piliformes (ciliadas)"

(Charles G. Morris, Psicología Ediciones Prentice Hall, Pág. 100, 101.)

**2.3.1 Conexiones nerviosas:** El sentido de la audición es, bilateral, cada oído envía mensajes a ambos hemisferios. La estación interruptora donde las fibras nerviosas de los oídos se cruzan y se encuentra en la médula, parte del cerebro inferior. Desde la médula otras fibras nerviosas llevan los mensajes de los oídos a las partes más altas del cerebro.

Algunos mensajes van a los centros nerviosos que coordinan los movimientos de los ojos, la cabeza y los oídos. Otros los transmiten por la formación reticular la cual probablemente añade a los mensajes sonoros algunas especificaciones de alerta o suspensión.

Los destinos primarios por supuesto son las áreas de proyección auditiva en los lóbulos temporales de los dos hemisferios cerebrales (izquierdo, derecho.) A lo largo del trayecto, los mensajes auditivos atraviesan por lo menos cuatro niveles de neuronas.

**2.3.2 Sensación del oído:** "Las sensaciones son el resultado de la acción de un estímulo externo sobre el aparato sensitivo de los nervios. Las sensaciones difieren en calidad, en parte a causa del órgano sensorial excitado y en parte a causa de la naturaleza del estímulo que se emplea". ( F. Dorsch, Diccionario de Psicología, Editorial Herde, Barcelona 1981,)

Para Hermann Helmholtz cada órgano sensorial produce sensaciones peculiares, que no pueden excitarse por medio de ningún otro; el ojo, sensaciones de luz, **el oído, sensaciones de sonido**; la piel sensaciones de tacto, aun cuando los mismos rayos solares que excitan en el ojo sensaciones de luz den sobre la piel y excitan los nervios de ésta, se sienten únicamente como calor, no como luz.

De la misma manera la vibración del cuerpo elástico que oye el ruido pueden también sentirse con la piel; pero en tal caso no produce sonido, sino sensación de aleteo y caricia.

**Por lo tanto, la sensación del sonido es una clase de reacción ante un estímulo externo, propia y peculiar del oído y no excitable en ningún otro órgano del cuerpo y es completamente distinta de la sensación de cualquier otro sentido.**

" La diferencia primera y principal entre los distintos sonidos que percibe el oído es la que existe entre ruidos y tonos musicales. Ejemplos de los primeros son el ladrido de perros, aullar y silbar del viento, el chapoteo del agua el rodar y traquetear de los vehículos; ejemplos de la segunda categoría son los tonos de los instrumentos musicales. " ( [www.geocities.com/fdocc/2htm](http://www.geocities.com/fdocc/2htm).)

Herman Helmholtz experto en la percepción de los sonidos menciona que por regla general puede apreciarse la diferencia entre tonos musicales y ruidos mediante la observación auditiva atenta, sin ayuda de ningún aparato. Percibimos que, por lo general el ruido va acompañado de una rápida y alternativa mudanza de sonido de diversas clases, se pone por eso, el traqueteo del carro sobre adoquines, y el chapotear del agua, en todos estos casos existe variantes alternas de varias

clases de sonido, rápidos, irregulares que se mezclan y que pueden percibirse de modo distinto y claro.

Los tonos musicales son los elementos más simples y regulares de las sensaciones auditivas.

**El medio normal y ordinario de excitación para el oído humano es la vibración Atmosférica.**

La sensación de tono musical tiene por causa el movimiento periódico de un cuerpo sonoro, las sensaciones de ruido movimientos no periódicos.

## **2.4 ENFERMEDADES DEL OÍDO**

Como el oído es tan complejo, el número de problemas que pueden afectarlo es grande.

Y esa es una de las causas del porqué la gente no escucha, ( aparte del tener una inadecuada forma de escuchar) que afecta la comprensión del mensaje. La sordera es uno de los problemas más frecuentes. Algunos casos de sordera se originan por defectos en el oído medio, por ejemplo tímpano lesionado o los huesitos del oído medio no funcionan en forma adecuada.

Otros casos pueden ocurrir cuando se ha dañado la membrana basilar en la cóclea o el nervio auditivo.

**2.4.1 Enfermedades del oído externo:** "Entre las malformaciones congénitas del oído externo destaca la ausencia del pabellón auditivo, malformaciones adquiridas de este, entre las que se encuentran los cortes y las heridas. El etematoma, conocido como oído de coliflor y típico de los boxeadores, es el resultado frecuente de los daños el cartilago del oído cuando va acompañado de hemorragia interna y una producción excesiva del tejido cicatrizante.

La inflamación del oído externo puede aparecer como consecuencia de cualquier enfermedad que produzca inflamación en la piel, es el caso de las dermatitis producidas por quemaduras, lesiones y congelaciones. Tuberculosis y sífilis cutánea son algunas de las enfermedades más raras que también afectan al oído externo.

**2.4.2 Enfermedades del oído medio:** La perforación del tímpano puede ocurrir por una lesión producida por cualquier objeto afilado, por sonarse la nariz con fuerza, al recibir un golpe en el oído o por cambios en la presión atmosférica.

La infección del oído medio, aguda o crónica, se denomina otitis media. En la *otitis media supurativa aguda* se incluyen todas las infecciones agudas del oído medio producidas por bacterias, que reproducen granulación de tejidos que impiden el movimiento del tímpano y de los huesecillos (martillo, yunque y estribo).

La otitis no supurativa y crónicas se producen por el enfriamiento de la cabeza, amigdalitis, sinusitis etc.

**2.4.3 Enfermedades del oído interno:** Las enfermedades del oído interno también pueden alterar el sentido del equilibrio e inducir síntomas de mareo. Estos síntomas también pueden deberse a anemia, exposición a un calor anormal, lesiones cerebrales, intoxicaciones y alteraciones emocionales".

("Oído," Enciclopedia Microsoft Encarta 2,000.)

## **2.5 PÉRDIDA AUDITIVA**

Las pérdidas auditivas en general, se pueden dividir en congénitas y adquiridas. Las congénitas están ya presentes desde el nacimiento, éstas pueden ser hereditarias o genéticas y no genéticas. Las adquiridas como la palabra lo dice se adquieren con el transcurso del desarrollo humano.

### 2.5.1 Sordera: incapacidad para oír.

Esta alteración afecta de forma especial a las personas que la padecen ya que su integración a la sociedad es muy difícil. Alrededor de un 10% de la población humana padece problemas de audición, afecta a todas las edades y puede tener consecuencias leves y graves; según los estudios 1% de la población es sordo profundo, es decir tiene una pérdida auditiva tan importante que no se puede beneficiar de aparatos de amplificación. Los sordos leves pueden en alguna medida beneficiarse de aparatos auditivos.

Tradicionalmente se dice que una de las mayores causas de la sordera adquirida en la infancia es la Rubéola, (Fraser, 1976) la cual se encuentra habitualmente en las remisiones médicas a escuelas de educación especial.

La Meningitis (infección de las meninges o capas que envuelven al cerebro) es otra enfermedad a la que se le atribuyen grandes porcentajes de la pérdida auditiva adquiridas en la infancia, aunque es necesario precisar que la Meningitis es producida por una **laberintitis (infección del laberinto del caracol o cóclea) las cuales pueden ser provocadas por errores en la alimentación de los bebés al hacerlo en posiciones que facilitan el ingreso de la leche u otros líquidos al oído medio** (según el doctor DÍAZ 1975.)

"El envejecimiento es una de las principales causas de la pérdida auditiva ya que tarde o temprano todo el mundo comenzará a perder la capacidad de audición, **la cual empieza a partir de los 30 años** haciéndose progresiva con el transcurso del tiempo."

( [www.heart-it.audicion,perdida,alteracionesauditivas.htm](http://www.heart-it.audicion,perdida,alteracionesauditivas.htm) )

Otra causa muy común para la pérdida de audición es la exposición al ruido.

Se Vive un mundo ruidoso, el ruido puede proceder de nuestro propio trabajo o por una exposición voluntaria al mismo en Guatemala hay lugares donde el ruido es más molesto que en otras. Según la investigación realizada por el físico Eduardo Ortiz, los lugares con mayor producción ruidosa y que pueden afectar al oído son:

**"LA CALLE MARTI, ( 100 decibeles ), LA AVENIDA REFORMA ( 80 decibeles ) EL CENTRO HISTÓRICO ( 90 decibeles ) Y LA CALZADA ROOSEVELTH que llega a ( 70 decibeles ) al igual que la AVENIDA BOLÍVAR."** ( Periódico siglo veintiuno, lunes 30 de junio 2003, sección vida y salud, página 2. )

La pérdida de la audición también puede deberse a un excesivo consumo de drogas.

## **2.6 TRASTORNOS AUDITIVOS**

**2.6.1 Agnosia:** " Incapacidad de reconocer y clasificar objetos y personas a pesar de funcionar normalmente los órganos de los sentidos. Se debe a trastornos locales de la corteza cerebral.

**2.6.2 Agnosia auditiva:** Se da cuando la persona oye sonidos y ruidos, pero no consigue identificarlos, no los comprende. Es la incapacidad de reconocer sonidos, que no puede atribuirse a un defecto auditivo periférico. Pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Agnosia verbal:**

Se refiere a cuando la persona no logra identificar, discriminar y comprender los sonidos del discurso hablado (sordera de palabras) se relaciona con lesiones del lóbulo temporal dominante.

- **Agnosia auditiva no verbal:**

Se refiere a la dificultad de la persona para identificar y discriminar ciertos sonidos que no pertenecen al habla (agnosia auditiva selectiva), es debida a lesiones temporales bilaterales.

- **Agnosia auditiva generalizada:**

Se refiere tanto a los sonidos del habla, como a los no orales ( no verbales )"

( F. Dorsch, Diccionario de Psicología, Editorial Herde, Barcelona 1981, Pág. 22)

Con lo mencionado anteriormente, se deduce que el primer paso para poder escuchar correctamente, es tener un sentido del oído sano, sin ningún daño que obstaculice su funcionamiento.

El sentido del oído es muy sensible por lo que cualquier sonido arriba de setenta decibeles, que es la capacidad de sonido adecuada que puede recibir el oído, se considera como ruido, y al estar continuamente en lugares ruidosos disminuye considerablemente las sensaciones de sonidos recibidas por éste.

Así como el ruido, los descuidos por enfermedades como la Rubéola son causantes de pérdida auditiva.

Ahora bien, el tener un sentido del oído excelente o dañado no garantiza que se sepa escuchar o que sea un buen escucha.

A continuación veremos que escuchar es una actividad que necesita la participación de todos los sentidos del ser humano y de muchos elementos más.

## CAPÍTULO 3

---

---

***“Se necesita coraje para pararse y hablar, pero se necesita mas  
para sentarse y escuchar.”***

***(Winston Churchill)***



### **3. SABER ESCUCHAR**

No se puede hablar de comunicación oral sin considerar el importante papel que le corresponde a la escucha, a la comprensión adecuada del mensaje por medio de ésta.

Se insiste mucho en la necesidad de hablar bien, pero casi nunca se hace lo mismo sobre la necesidad de escuchar, de poner atención para entender el mensaje.

Con el conocimiento de la anatomía y fisiología del sentido del oído, se pone de manifiesto que oír no requiere de ningún esfuerzo, se oye sin querer, es una actividad pasiva, siempre se hace a menos que se tapen los oídos.

En este capítulo se hablará de lo referente al arte de escuchar, y de cuales son las diferencias entre el oír y el escuchar, así como también los elementos emocionales que se utilizan y el esfuerzo que se debe realizar para intentar escuchar.

La mayor parte de los seres humanos piensan (o creen) que son buenos escuchas, porque confunden lo que es oír con escuchar; pero al leer el siguiente capítulo se darán cuenta que son muy pocos los afortunados que saben realizar esta gratificante y necesaria actividad.

El arte de escuchar es un misterio; pocos son los autores que hacen referencia al arte de saber escuchar, pocos son los que saben de su importancia y de los grandes problemas que se pueden evitar sabiendo escuchar.

#### **3.1 ANTECEDENTES**

Roland Barthes menciona que, mucho antes de que se inventara la escritura, incluso antes de que la figuración mural empezara a practicarse, se produjo algo que quizás es lo que distingue de modo fundamental al hombre del animal; la reproducción intencional de un ritmo. Sobre determinadas paredes de la época primitiva se encuentran incisiones rítmicas; y todo inclina a pensar que estas representaciones rítmicas coinciden con la aparición de las primeras viviendas humanas.

Desde luego, no se sabe nada, excepto a través de mitos sobre el nacimiento del ritmo sonoro.

Pero lo lógico sería imaginar que ritmar (golpes constantes) y construir casas, son actividades contemporáneas. Gracias al ritmo y al sonido, la escucha deja de ser pura vigilancia y se convierte en creación. Sin el sonido producido por el ritmo, no hay lenguaje posible: el signo se basa en un vaivén, de lo marcado y lo no marcado.

Desde aquí, la escucha comienza a ser parte fundamental en la vida del hombre y lo beneficia en cualquier actividad comunicacional que realice.

“Escuchar ha sido durante siglos el único medio de aprender, la palabra era el único soporte de la comunicación. Por medio de la palabra es como se han transmitido las corrientes filosóficas, las ciencias, las religiones, las tradiciones.

A menudo los poseedores de esta disciplina, tenían al mismo tiempo el poder. Ellos sabían escuchar. Pero todo empezó a cambiar cuando llegó el libro, con la imprenta de Gutemberg.

Esto dejó por un lado la importancia de realizar la actividad de escuchar, ya que el conocimiento se comenzó a transmitir por la letra impresa.

Con el libro, el lector elige su ritmo, abandona su obra para tomarla a su antojo, se salta párrafos, lee otros.

La transmisión de los conocimientos por medio de los libros tomó, por su misma esencia, un incremento considerable que ha llegado a suplantar el mensaje oral.

Debido a situaciones sociales, la tendencia comienza a cambiar a finales de este siglo (XX), cada día la palabra recobra su derecho; la sociedad ultra tecnificada redescubre todo el interés de la transmisión oral por la enseñanza y la reflexión.

Se realizan simposios, conferencias, cursillos, seminarios. y todos estos encuentros tiene un punto en común: en ellos se habla y se escucha en directo, se realiza el

feedback, es decir, el retorno de la información desde el receptor (oyente) hacia el emisor (orador).

Por lo tanto, se hace más necesario aprender a saber escuchar". ( Enciclopedia Saber Expresarse, Editorial Everest, España 1977, Pág. 1.)

### **3.2 EL ARTE DE SABER ESCUCHAR**

No hay una historia exacta de la enseñanza del arte de saber escuchar, es un arte cuya importancia se ha desconocido por décadas. Los maestros de todos los tiempos creen que basta reunir a los alumnos en una sala y hacerlos callar para que asimilen la información que ellos dan.

Este error pedagógico ha perjudicado mucho a la comunicación en la enseñanza, y se seguirá dando hasta que se comience a enseñar a escuchar al igual que hablar.

"Un estudio realizado por Paúl T. Rankin director de escuelas publicas de Detroit en los Estados Unidos revela que por regla general la actividad del ser humano promedio se descompone de la siguiente manera: escribir 9%, leer, 9%, hablar, 30%, Escuchar, 45%".

De modo que la mitad del tiempo que se dedica a la comunicación se emplea en escuchar a los demás, ahora bien, hay que medir en qué porcentaje la escucha es activa o correcta.

"Saber escuchar es un arte que no lo alcanza cualquiera, ni se logra sin esfuerzo, saber escuchar es estar empapados de silencio y de sosiego interno.

Saber escuchar es saborearse las cosas, es comprensión, es atención.

Escuchar es el canal principal y más común por el cual se averigua lo que se quiere saber de las demás personas y del mundo que los rodea" (video sobre el poder de escuchar).

Escuchar es un arte que se aprende con disciplina, con dedicación y esfuerzo con el fin único de lograr comprender real y profundamente al emisor.

La mayor parte de las personas creen que saben escuchar, todos creen que tienen la cualidad de hacerlo. A continuación se verá que no es tan sencillo, ya que es una actividad desgastante que consume gran cantidad de energía.

Saber escuchar es importante en cualquier ámbito en que el ser humano se desenvuelva.

“En la historia de la religión cristiana, la escucha pone en relación a dos individuos; incluso cuando se trata de que toda una muchedumbre ( por ejemplo una misa o un acto religioso ) se pone en disposición de escuchar ( Escuchad ) es para que los receptores reciban el mensaje de una sola persona , que quiera hacer oír la singularidad ( el énfasis de su mensaje ). La orden de escucha y/o escuchad es la interpelación total de un individuo hacia otro: se sitúa por encima del contacto casi físico de ambos individuos ( contacto por la voz y oreja ) crea lo que se llama el transfert.

**ESCÚCHAME quiere decir: TÓCAME, ENTÉRATE QUE EXISTO”.** (Barthes, Roland, lo obvio y lo obtuso, Ediciones Paidós, Barcelona 1986, Pág.249.)

**El silencio del que escucha es tan activo como las palabras del que habla; se podría decir que el que escucha, habla.**

**Sigmund Freud menciona que se debe escuchar sin preocuparse de saber si se va a retener algo o no.**

**Escuchar es ponerse en disposición de decodificar lo que es oscuro, confuso o mudo con el fin de que aparezca ante la conciencia.**

### 3.3 DIFERENCIAS ENTRE OÍR Y ESCUCHAR

#### **“Todos saben oír, pero muy pocos saben escuchar”**

Existen grandes diferencias entre oír y escuchar “Oír significa percibir sonidos mediante el sentido correspondiente, Escuchar, en cambio, es una actitud consistente en captar con atención lo que se oye, descifrarlo, entenderlo, gozarlo o apreciarlo, según sea el caso, una actitud pero también una técnica.”

(Albizures Palma, Francisco- Manual De Comunicación Lingüística- Editorial Superación- Guatemala- Pág. 38.)

Oír es un acto pasivo, automático, mientras que escuchar implica una atención despierta, activa que formula preguntas y sugiere respuestas.

“Oír no pone en juego mas que los conductos del oído. Escuchar engloba todo el circuito del pensamiento”. (Richardeu, Françoise- Saber Comunicarse- Ediciones Mensajero- España 1972- Pág. 49)

El escuchar es un componente activo del proceso de comunicación y su efectividad se mide en la información que retoma (feedback).

Oír es un fenómeno fisiológico, nuestra estructura biológica nos permite percibir sonidos en menor o mayor grado. Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido, oír es pasivo.

No se puede dejar de oír a menos que se tapen los oídos.

Se puede describir las condiciones físicas de la audición o sea sus mecanismos, con ayuda de la Acústica y de la Fisiología del Oído; pero el acto de escuchar no puede definirse mas que por su objeto. Escuchar es una acción psicológica.

Para Michael P. Nichols escuchar es la capacidad de recibir, atender, interpretar y responder a los mensajes verbales y otras expresiones tales como el lenguaje corporal. Significa entender, comprender y dar sentido a lo que se oye.

## ESCUCHAR = OÍR + INTERPRETAR

Escuchar pertenece al mundo interpretativo del lenguaje , implica la comprensión e interpretación personal del lenguaje. La capacidad de escucha se extiende a la estructura interna de la persona aun cuando no hay sonidos, se escucha los silencios de la otra persona, sus gestos, sus posturas y le dan una interpretación personal.

Como el escuchar es un proceso psicológico activo se puede dejar de escuchar cuando se quiera.

"Para varios expertos, en este arte la escucha se compone de tres cosas: Arte, Ciencia y Calidad social. Y todo esto bajo la base de la actitud" (geocities.com)

" La comprensión de un mensaje oral implica primeramente oír y escuchar.

Oír, es un proceso fisiológico de captación de los sonidos en que no se compromete la significación. Así es posible oír cualquier sonido, por ejemplo, una emisión en otro idioma, sin la identificación del sentido.

Escuchar comprende algo mas que oír, es percibir los sonidos como unidades significativas y relaciona las estructuras para extractarles sentido; en otras palabras, escuchar es entrar en un proceso psíquico de comprensión y de reconocimiento de lo que significa la emisión. Las habilidades para escuchar dependen en gran medida de la capacidad desarrollada para entender y concentrarse, lo que a su vez depende del interés y la motivación." (Niño Rojas, Víctor, Los procesos de la comunicación y del lenguaje, Ecoe ediciones, Santa Fe de Bogota, Colombia, marzo 2000, Pág. 241.)

El Dr. Lyman Steil, ha creado un modelo para analizar el proceso de escuchar. Tal modelo tiene su base en cuatro elementos: Sensación o percepción, interpretación, evaluación y respuesta (SIER).

El modelo representa, de un modo simplificado y de fácil comprensión, lo que es una función mental extraordinariamente complicada y misteriosa que permite la comunicación entre los seres humanos.

Para el doctor Steil el aprendizaje del lenguaje tiene su origen, no en la capacidad de hablar, sino en la previa capacidad de escuchar.

El modelo SIER, consiste en los siguientes pasos:

1. **Sentir:** Oír, es el elemento sensorial de la escucha, con el caos de información que atraviesa el mundo de hoy la escucha se ha vuelto altamente selectiva. En primer lugar se perciben ciertas frecuencias y timbres de los sonido y en segundo lugar, se aprende rápidamente a distinguir entre los sonidos humanos aquellos que son intangibles y tienen valor en nuestra cultura.
2. **Interpretar:** Es el segundo elemento del acto de escuchar y es el más complejo de explicar. Resulta sorprendente que entendiendo, tanto como se entiende este segundo elemento del acto de escuchar, sea el principal causante de dificultades. Su base son los malentendidos, los cuales se dan con frecuencia en cualquier comunicación interpersonal que se realice. Se refiere a la coincidencia entre lo que uno quiere decir y o que el otro entiende. Por tal razón, en cualquier interpretación se debe tomar en cuenta los antecedentes de la otra persona, sus prejuicios y sus puntos de vista, además de los propios.
3. **Evaluar:** Es el tercer elemento del proceso de escuchar y es el acto de apreciación de lo que se ha oído y entendido. Es la parte en que se evalúa lo escuchado para dar la respuesta.
4. **Responder:** Con frecuencia se cree que se ha escuchado bien y se omiten algunos de los pasos anteriores y se va directamente a la acción que se cree que se pide. Puede incluso que no se oiga lo que se dice, si la cuestión ya parece clara y se tiene en la mente el curso de acción a seguir. Se puede entender mal lo que se dice sin que se haya oído alguna palabra,

se interpreta según la idea preconcebida de la acción solicitada, incluso es posible que la valoración de lo que se piensa sea errónea precisamente porque se tiene ya decidida la respuesta. Con la respuesta se determina el éxito o el fracaso de cualquier comunicación por eso es necesario sentirla, entenderla y evaluarla.

### **3.4 ¿POR QUÉ LA GENTE NO ESCUCHA?**

Todos en algún momento se han formulado esta pregunta.

Han hablado en un murmullo por desesperación o han gritado por frustración. Pero el problema no tiene que ver con la capacidad de oír, si no con la actitud para escuchar, la cual muchas veces es nula. Y se puede observar cuando las palabras no producen ningún efecto en la persona a quien se le dirigió el mensaje, aquel receptor cuya mirada y atención están en cualquier lugar excepto en quien le habla, invade un sentimiento de frustración y consternación así como la determinación de tratar lo menos posible con tal persona, o bien producen un efecto distinto al propuesto como una respuesta apresurada como se describió anteriormente.

Un maestro se queja de que sus alumnos no se concentran en lo que él dice, el supervisor opina que el trabajador es tonto o bien comprendió mal una orden; todos estos comunicadores observan que sus palabras caen en oídos de piedra, los estudiantes fracasan en sus exámenes, el operario comete un error y el trabajo hay que realizarlo nuevamente.

Y es porque no se está adiestrado para saber escuchar, no se sabe escuchar, sólo oír, lo cual es totalmente diferente a escuchar.

**Entre algunas de las razones principales por las cuales la mayoría de la gente no escucha con atención están las siguientes:**

- **“Temor a ser influido por el emisor.**
- **Pensar en que se es poseedor de la verdad absoluta, y la otra persona es la equivocada.**
- **Sentir que cuando se habla se puede ejercer más influencia que cuando se escucha” [www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm)**

Para Michael P. Nichols la gente no escucha por las siguientes situaciones:

- **Escuchar es una actividad que requiere gran concentración y un desgaste significativo de energía.**
- **Escuchar requiere de abstención de decir lo que se quiere y se debe de controlar el impulso de interrumpir al que habla.**
- **A las personas no les gusta ponerse en el lugar de la otra, no les gusta utilizar la empatía, no les gusta existir para la otra persona.**

Para muchas personas el quedarse callado con el fin de escuchar es sinónimo de sumisión ya que se tiene la mala idea de quien habla más, es el que tiene el poder, es quien más sabe, sin importar que lo que hable no tenga mayor relevancia.

A esto se le agregan las actividades de la vida moderna: se vive en tiempos apresurados en los que la cena es algo que brinda el microondas, no hay tiempo para más, es limitado el tiempo dedicado a familiares y amigos, se está demasiado cansado para hablar y escuchar; se busca distracción en aparatos electrónicos.

¿Puede ser lo anterior el motivo que impide escuchar?, si además se le agregan los ruidos, las tensiones, la saturación de mensajes de los medios de comunicación

qué representan una barrera para algo tan necesario, bueno y gratificante como es el saber escuchar.

### 3.5 CONSECUENCIAS DE NO SABER ESCUCHAR

El no saber escuchar es un generador constante de problemas comunicacionales en cualquier actividad social que se realice: en el trabajo, no comprender relaciones interpersonales crea una pérdida de tiempo, gasto de energías, menores niveles de productividad y un clima de insatisfacción laboral por mal entendimiento que por último se refleja en pérdidas monetarias significativas.

En la familia, según las estadísticas, el problema número uno que citan las parejas como motivo de divorcio son las malas comunicaciones, por no saber escucharse adecuadamente, y se demuestra en el siguiente ejemplo: El esposo llega a casa por la noche tras ocho o nueve horas de trabajo, la esposa dice que quiere contarle lo que ha hecho durante el día, el esposo en su mente responde que necesita un par de horas de tranquilidad; la esposa se siente frustrada porque él prefirió encender el televisor...

Las características más comunes que demuestran que las personas no están escuchando son las siguientes:

- “Falta de interés sobre el tema.
- Fijarse demasiado en el exterior y descuidar el contenido del mensaje.
- **Se interrumpe al que habla.**
- Se adapta el mensaje a una idea preconcebida (es decir ausencia de empatía)
- Mostrar una actitud corporal pasiva.
- Distraerse fácilmente.
- Prescindir de escuchar lo que resulta difícil
- Permitir que las emociones bloqueen el mensaje.
- Ensoñaciones (ponerse a pensar en otra cosa, en lugar de concentrarse en lo que se escucha”.

([www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm))

Las personas que tienen un papel importante en la sociedad deben considerar a la escucha como una herramienta importante para la solución de problemas, ya que su influencia es mayor y sus decisiones por malas interpretaciones afectan la vida de otras personas.

El rasgo más común y destructor que se da como consecuencia de no saber escuchar es la interrupción constante de receptor a emisor y viceversa.

El siguiente capítulo tiene como objetivo definir los niveles de escucha que se manejan en cualquier comunicación interpersonal: la escucha ignorada; la escucha fingida; la escucha selectiva; la activa y la empática. El conocer estos tipos de escucha ayudará a saber si realmente nuestro receptor nos está escuchando y determinar en que nivel de los anteriores lo está haciendo.

## CAPÍTULO 4

---

---

***“... al hablar yo trato de comunicar algo a mi interlocutor mediante un intento de que él reconozca mi intención de comunicárselo”***

***(J. Searle)***



## **4. NIVELES DE ESCUCHA**

Al recibir el mensaje por medio de la audición o por el sentido del oído, hay cierto número de obstáculos que impiden la correcta recepción del mensaje, unos de orden fisiológico, como la sordera y la distracción, otros de orden afectivo, como la emotividad o falta de motivación y otros son de orden intelectual, como prejuicios y antipatías.

Cada uno de estos obstáculos dificultan la comprensión del mensaje, son barreras que hacen realizar una comunicación inefectiva y pueden ser suprimidas si se corrigen cada uno de esos defectos.

Estas barreras independientemente de su clasificación y ordenamiento, hacen que el receptor perciba el mensaje en alguno de los niveles de escucha más bajos, o bien hacen una escucha totalmente nula.

Este capítulo, tiene como finalidad establecer los niveles de escucha más comunes que se dan en cualquier proceso de comunicación interpersonal donde se utilice el lenguaje articulado. Así como también mostrar las barreras que obstaculizan tener una buena escucha.

### **4.1 BARRERAS EN LA ESCUCHA**

Varias son las barreras que impiden realizar una escucha adecuada y entre las más comunes se pueden citar las siguientes:

- **FILTROS**
- **DISTRACCIONES**
- **DESGASTE DE ENERGÍA**
- **MEMORIA**
- **PREJUICIOS**
- **SENTIMIENTOS**
- **INTELECTUALES**
- **FÍSICAS.** ([geocities.com/elcomercial](http://geocities.com/elcomercial))

**El especialista en marketing Glen J. Cook enumera cinco obstáculos principales para la audición eficaz: la distracción, la falta de motivación, el espíritu viajero, la pantalla emocional y el instinto de réplica.**

**Andre Conquet, un especialista francés, cita cuatro barreras que nos separan de nuestros interlocutores: los prejuicios, el egocentrismo, el sentido crítico, y los detalles que nos molestan.**

Tomando como referencia las barreras anteriores, se puede citar las siguientes como las más comunes y con las que concuerdan la mayoría de los autores.

1. **Las personas filtran** o modifican el sentido de lo que escuchan a la experiencia propia en un 70%. Cuando se oye al interlocutor sin prestarle atención, en la mayoría de los casos éste piensa en lo que contestará al mismo tiempo que se le envía el mensaje, dando como resultado la sensación de no escuchar activamente.
2. **Las distracciones:** Son un factor muy negativo del por qué no se escucha, las personas tienden a pensar más rápido de lo que se habla. "Según los estudios, la persona que domina un tema de conversación tiende a pensar entre 400 a 600 palabras por minuto; en una conversación común de temas variados, 250 palabras por minuto; en una conferencia donde se debe de hablar más lento 125 palabras por minuto. Esto indica, que estamos capacitados para escuchar de una forma correcta, un promedio de 500 palabras por minuto las cuales mantienen a las personas con una atención del 100% sin dar lugar a distracciones.

Quando se escuchan 250 palabras por minuto, se utiliza únicamente la mitad del tiempo mental para escuchar; cuando se escuchan 125 palabras por minuto, promedio que se da en las conferencias, se tiene más de la mitad del tiempo mental para escuchar libre, lo que provoca que el receptor tenga suficiente tiempo para distraerse ya que la conversación o información que se le es emitida no utiliza el 100% de su atención". (video sobre el poder de escuchar)

3. **Desgaste de energía:** Los seres humanos tienden a realizar las actividades al menor esfuerzo posible; la escucha requiere de un esfuerzo de atención personal y una predisposición mental para captar los mensajes, lo cual indica que se realiza un gran desgaste de energía.
  
4. **La volatilidad de la memoria:** Beryl Williams menciona que se tiende a recordar muy poco de lo que se escucha, al cabo de unos segundos, es poco lo que se recuerda y transcurridas 24 horas sólo se recuerda una cuarta parte del mensaje.
  
5. **Los prejuicios y las antipatías:** Francisco Alvizurez, menciona que el receptor presta atención sólo a aquello que le interesa, solo lo que es de provecho. Se deja influir por los juicios que tiene de antemano del emisor y su mensaje.
  
6. **Los sentimientos:** Referente al estado emocional en que el receptor se encuentre a la hora de recibir el mensaje: enojo, ansiedad, temor, tristeza, alegría.  
Cuando en una comunicación el receptor se siente atacado o tiene la percepción de que se le está engañando, ocurre una perturbación y alteración emocional, la cual actúa como una barrera para la escucha y se piensa únicamente en contraatacar.
  
7. **Las barreras intelectuales:** cansancio mental, preocupaciones, stress. provocan dificultades para escuchar.
  
8. **Las barreras físicas:** el ruido, el espacio físico, falta de iluminación, crean incomodidad al tratar de escuchar.

## 4.2 NIVELES DE ESCUCHA

Cuando se está recibiendo un mensaje, o cuando otra persona habla, se escucha en uno de los niveles siguientes:

- **“Ignorándola:** No escuchar en absoluto.
- **Fingiendo:** Simulando que se está poniendo atención, con las clásicas respuestas, sí, ya, correcto, aja.
- **Escucha Selectiva:** Se escuchan sólo ciertas partes de la conversación, las que le interesan al receptor.
- **Escucha Atenta:** se presta atención y el interés se centra en las palabras que se pronuncian, lo cual suele hacer que los escuchados se sientan agradecidos.
- **Escucha Empática:** Se escucha con la intención y la atención de comprender; es el nivel de escucha que muy pocas personas poseen ya que consiste en colocarse en lugar de la otra persona”. (Covey, Stephen- Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva- Editorial Paidós, Barcelona, 1989 Pág. 308).

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro es comprender lo que siente en cada momento. Implica entrar en el mundo de otro y ver las cosas desde su punto de vista. Sin embargo, no significa opinar lo mismo que el otro, ni sentir lo que él siente. Se trata de aceptar y respetar sus ideas y emociones. La empatía conlleva saber sentir, saber entender y saber interpretar el mensaje del interlocutor.

Otros autores agregan las siguientes:

- **La Escucha con Discernimiento:** En ella se escucha la información completa, se entiende el mensaje en general y se determinan los detalles importantes

- **La Escucha Analítica:** En ella se escucha el orden de la información para entender la relación entre las ideas. Se medita sobre lo que se ha dicho y se examina si las conclusiones son lógicas y objetivas. El receptor separa la información de las emociones del emisor.
- **La Escucha Reflexiva:** Se escucha reflexionando sobre el mensaje o parte de él.
- **La Escucha Apreciativa:** En ella se escucha de manera relajada y busca el placer, entendimiento e inspiración.
- **La Escucha Pasiva:** significa ser como una grabadora, solo recibir pero nunca retroalimentar lo que se ha escuchado.
- **La Escucha Activa:** Para André Conquet, la escucha activa consta de dos elementos: Análisis y Síntesis en ella hay que tener presente todo tiempo las preguntas ¿por qué ha dicho esto? ¿Por qué dice esto ahora? ¿Cuál será su conclusión? Si se adivina la conclusión será la prueba que sí se ha tenido una escucha activa.
- **Escucha como recuperación:** Supone la constatación de la presencia o ausencia de datos, la rectificación y reformulación de información en mensajes reproducidos.
- **Escucha reproductiva:** Pretende la memorización de toda la información y el orden en que fue formulada." (González, S y Marengo, L." Escuchar, hablar, leer y escribir en la E.G.B." Barcelona. Piados)

La escucha activa es el esfuerzo físico y mental de querer captar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo a través del comunicado verbal y no verbal que realiza el emisor e indicándole, mediante la retroalimentación, lo que se ha entendido.

Significa escuchar con atención y concentración al interlocutor.

Existe una pequeña variación entre autores sobre cual es el nivel de escucha más ideal, más perfecto, más adecuado para comprender real y profundamente el mensaje que envía el emisor. Y esta variante se da entre la Escucha Empática y la Escucha Activa.

Para Stephen Covey la Escucha Empática es la más importante y tiene como argumento lo siguiente: En el ser humano en general predomina la tendencia a querer exponer siempre sus propias razones olvidando que el interlocutor también las tiene. La Escucha Empática propone ponerse en el lugar de la otra persona, intentar ver la realidad desde el punto de referencia de ésta, evitando teñir toda la comunicación con sus propias apreciaciones e ideas preconcebidas. Sin embargo, no significa opinar lo mismo que el otro, ni sentir lo que él siente; Se trata de aceptar y respetar sus ideas y emociones.

#### **La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal.**

Para otros autores, entre ellos Richardeu Francoise, la Escucha Activa reúne las condiciones de una escucha perfecta y argumenta lo siguiente: la Escucha Activa es el esfuerzo físico y mental de querer captar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo.

Para entender por qué la gente no escucha, o si lo hace en alguno de los niveles mencionados, anteriormente es necesario tener nociones prácticas de que debe realizar la mente para hacerlo. **Durante la comunicación la mente funciona de diferentes maneras y cada función selecciona información y establece como ésta debe ser interpretada y utilizada;** puede considerarse a la mente como una serie de procesadores por los que pasa información.

**“El proceso de escuchar consiste en tres etapas: Atención, Comprensión y Memoria.**

El oyente atiende al mensaje hablado, si ésto no ocurre, la información no podrá pasar a la etapa siguiente, la de comprensión.

Finalmente la parte de información que el oyente guarde en su memoria será la base de lo que hará con ella en adelante, en cada etapa, ciertos factores gravitan sobre la información y conducen a una información ineficaz en caso de que actúen como una **barrera** para el acto de escuchar.” (Williams, Beryl, Comunicación Efectiva, Pág. 39,40.) Esta definición o propuesta de Beryl Williams es muy parecida a la del Dr., Still, mencionada en él capítulo referente al arte de escuchar, la cual se base en el método SIER: Sensación, Interpretación, Evaluación y Respuesta. Siendo esta última más completa, ya que inicia desde la sensación de las ondas sonoras percibidas por el oído hasta la complejidad de la mente, pasando por los procesos que ésta realiza.

#### **4.3 BENEFICIOS DE SABER ESCUCHAR**

Son diversos los beneficios que se obtienen al saber escuchar, y los expertos en Comunicación comparten las siguientes frases de **Miguel De Cervantes Saavedra**.

- **Escuchar efectivamente es alcanzar claridad de entendimiento.**
- **Entender claramente es responder apropiadamente.**
- **Responder apropiadamente es lograr comunicarse.**
- **Comunicarse efectivamente es obtener cooperación.**
- **Obtener cooperación es mejorar la moral.**
- **Mejorar la moral es incrementar el compromiso con el trabajo.**
- **Incrementar el compromiso con el trabajo es mejorar la productividad.**
- **Mejorar la productividad es aumentar las ganancias.**

A nivel laboral , se podría decir que el saber escuchar es un buen negocio, pero los beneficios de esta actitud humana no se limitan solo al trabajo, se obtienen dentro de toda actividad comunicacional que realiza el ser humano.

En una conversación interpersonal, el saber escuchar eleva la autoestima de la persona que habla, lo que la gente dice es importante para ella.

También se ha descubierto que quienes saben escuchar con atención, aprenden de forma indirecta de los expertos y conocedores de alguna área, también ayuda a descubrir el contenido de los mensajes rápidamente.

La persona que sabe escuchar aprende a practicar la autodisciplina, a evitar o reducir los malentendidos y a encontrar el momento oportuno para hacer una pregunta o una afirmación.

El saber escuchar es una de las habilidades principales que debe aprender a desarrollar todo Comunicador, ya que ésto según los expertos le proporcionará más autoridad e influencia, inclusive mayor a la habilidad de expresar correctamente el mensaje.

Un buen escucha es un cazador. El buen escucha no se sienta simplemente a esperar que el mensaje se "produzca" y venga hasta él; por el contrario, sale a buscarlo.

Cuando se escucha, no se está a merced del emisor en lo que respecta a recibir el mensaje; se puede buscar el mensaje y aclararlo mediante las habilidades propias del buen escucha.

#### **4.4 TÉCNICAS PARA APRENDER A ESCUCHAR**

Desarrollar esta habilidad requiere, más que ninguna otra, de una gran voluntad y disposición, se necesita cambiar de enfoques, conductas y formas de ver las cosas, es algo que debe de producirse desde el interior de la persona.

Hay que prepararse para escuchar, hará falta en primer lugar que no se esté cansado, preocupado o tenso, por supuesto, la disposición interior debe ser favorable para escuchar, ya sea porque lo que se va a decir atrae, o bien, porque es necesario, por ejemplo en una escuela, de cualquier nivel, hay materias que no gustan, pero que se deben recibir.

Precisa, asimismo, despejar la mente, liberarla de preocupaciones, ideas, recuerdos o imaginaciones ajenas a lo que se va a escuchar y que podrían convertirse en distracciones mentales.

Colocarse en un lugar desde el cual se pueda oír bien y mejor todavía, un lugar donde se pueda ver a quien habla, si se trata de una comunicación directa e inmediata.

Colocarse en una posición confortable, pero no tan cómoda que favorezca al relajamiento total y viceversa si estamos incómodos, colocados en malestar físico que podría distraer nuestra atención.

Teniendo como base lo anterior, se recomienda poner en práctica las siguientes técnicas:

- Dejar a un lado las emociones, prejuicios y opiniones antes de empezar a escuchar.
- Dejar de hablar: No se puede escuchar si se está hablando.
- Hacer que el hablante se sienta cómodo: Hacerlo sentir con libertad de hablar.
- Hacer contacto visual.
- Demostrar que se desea escuchar: Mostrar atención.
- Eliminar y evitar distracciones: Estar presentes, no pensar en otra cosa.

- Tratar de ser empático: Ponerse en el lugar del emisor.
- Mostrar afirmaciones con movimientos de cabeza y expresiones faciales.
- No interrumpir al emisor.
- Repetir la idea del emisor, las mismas palabras que se han escuchado, con franqueza, sin ironía o mala intención y cuando éste diga afirmaciones como: eso es lo que quiero decir, sí, exactamente, me entendiste. Etc. indicara que el receptor puede responder aunque no esté en acuerdo con lo dicho por el emisor.
- Mantenerse en silencio: Cuando se escucha con interés las respuestas o ideas nacen solas, no hay necesidad de buscarlas o pensarlas tanto.
- Escuchar con los ojos al igual que los oídos, estar atento al lenguaje corporal.
- Escuchar las emociones y sentimientos, ver mas allá de las palabras, utilizar todos los demás sentidos para entender.
- Escuchar el tono de la voz, la intensidad, las palabras con diferentes tonos tienen significados distintos.

## CONCLUSIONES

Después de la elaboración de la investigación se concluye lo siguiente:

- El escuchar en forma inadecuada se convierte en barrera comunicacional desde el momento en que el Receptor (oyente) no presta la debida atención al Emisor (hablante) esto genera como consecuencia una incomprensión del mensaje, debido a que sin comprensión, no hay entendimiento y sin entendimiento no hay Comunicación efectiva. La falta de atención por parte del oyente hacia el hablante es causada por las siguientes barreras:

- Distracciones
- Espíritu Viajero
- Prejuicios
- Sentido Crítico
- Filtros Emocionales
- Ruidos

La escucha inadecuada es una barrera Psicológica que está presente en todo proceso de Comunicación humano donde se utiliza el lenguaje articulado.

- Los elementos que caracterizan a la comunicación interpersonal son los siguientes:
  1. La Empatía (comprender a los demás en su propia contexto, siendo también, la característica principal que debe tener la persona que intenta escuchar activamente).
  2. La Proxemica (distancia que dejan las personas entre sí para comunicarse).
  3. El cambio constante de Emisores a Receptores.
  4. Saber Escuchar activamente.

- El oído está dividido en tres zonas:
  1. Externa
  2. Media
  3. Interna

La Audición comienza cuando las ondas sonoras golpean la membrana del tímpano y esta vibra, esta vibración hace que los tres huesitos del oído medio (Martillo, Yunque y Estribo) se golpeen uno a otro en secuencia y transmitan las vibraciones al oído medio.

- El oído sólo está capacitado para recibir cierta cantidad de ondas sonoras las cuales se miden en decibeles; setenta decibeles es la tolerancia auditiva aceptable, al sobrepasar esa cantidad se convierte en ruido que puede generar molestias auditivas.
- Oír es un acto pasivo y es simplemente percibir sonidos por el sentido del oído. Escuchar es un acto activo, es ponerse en disposición del hablante, sin interrupciones y en silencio interno, para entender y comprender las necesidades del emisor por medio del tono de su voz. Escuchar no es cuestión de inteligencia, sino de disciplina y actitud. Escuchar es una acción psicológica, y se puede dejar de hacer cuando se quiera. Al escuchar se utilizan los demás sentidos, no solo el de la audición.
- Los niveles de escucha más frecuentes que se maneja en una comunicación interpersonal son los siguientes:
  - Escucha Ignorada
  - Escucha Fingida
  - Escucha Selectiva
  - Escucha Pasiva
  - Escucha Reproductiva
  - Escucha Activa
  - Escucha Empática.

- Los niveles de escucha más idóneos y los que muy pocas personas poseen son la escucha Empática y la escucha Activa. La escucha Empática consiste en colocarse en lugar del otro, es comprender lo que él siente, implica entrar en el mundo del otro y ver las cosas desde su punto de vista. Sin embargo, no significa opinar lo mismo, se trata de aceptar y respetar sus ideas y emociones. La Escucha Activa consta de Análisis y Síntesis, en ella hay que tener presente preguntas como: ¿Porqué ha dicho esto? ¿Porqué dice esto ahora? en cada momento de la conversación ya que es un esfuerzo físico y mental de querer captar con atención la totalidad el mensaje

## RECOMENDACIONES

- A las autoridades de la Escuela De Ciencias De La Comunicación: dar mayor énfasis en desarrollar la actitud de escuchar, debido a que, una adecuada comprensión del mensaje oral, por medio de la audición es fundamental para lograr una buena comunicación.
- Enseñar un proceso de comunicación real, el cual refleje las verdaderas barreras comunicacionales que se dan al querer transmitir un mensaje oral, dando mayor énfasis a la parte del receptor, siendo este quien recibe el mensaje y es quien determina la efectividad de la comunicación con su retroalimentación.
- Tomando en cuenta que en los salones de clases la enseñanza aprendizaje se da por el mensaje oral, los docentes de los establecimientos educativos y específicamente de la Escuela De Ciencias De La Comunicación, deben aprender y enseñar a los estudiantes los beneficios que se obtienen al Saber Escuchar, ayudando esto, a que el estudiante obtenga mayor conocimiento por medio de su escucha.
- Enseñar que comunicación no es solo hablar sino también quedarse callado y escuchar.
- Hacer conciencia que todo buen comunicador social debe de tener desarrollada la habilidad de escuchar.
- Utilizar como base las siguientes recomendaciones para poder escuchar: 1. Dejar hablar. 2. No interrumpir al emisor. 3. Hacer contacto visual 4. Eliminar y evitar distracciones. 5. Escuchar el tono de voz y su intensidad. 6. Utilizar los demás sentidos. 7. Utilizar la empatía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barthes, Roland  
**Lo Obvio y lo Obtuso**  
Ediciones Paidós  
Barcelona, 1986
- Bery Williams  
**Comunicación Efectiva**  
Editorial Thorsoms Publisher  
Gran Bretaña 1977.
- Blanco, Rolando  
**La Expresión Lingüísticas**  
Guatemala, 1998
- Castro, Silvia.  
**Análisis de los índices de comunicación interpersonal en el proceso de comunicación social.**  
Tesis, USAC, ECC, Guatemala, 200.
- Coronado, Juan José  
**La comunicación Interpersonal mas allá de la apariencia México, 1992**  
Ediciones Universidad Iteso
- Covey, R. Stephen  
**Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva**  
Editorial Paidós, Barcelona, 1989.

- Francoise, Richardeu  
**Saber Comunicarse**  
 Ediciones Mensajero  
 España 1972.
  
- García, Mónica  
**Fundamentos para el usos técnico de la voz**  
 Tesis , USAC, ECC. Guatemala, 2000
  
- Traducción Halperin Leticia  
**A Taxonomy Of Concepts In Communication**  
 Editorial Hastings House Publisher  
 New York 1975.
  
- Helmholtz, Herman  
**La teoría de la Sensación del Tono**  
 Alemania, 1975  
 VI, Edición.
  
- Microsoft Corporation  
**Enciclopedia Encarta**  
 2,000.
  
- Nichols, P. Michael.  
**El arte perdido de escuchar**  
 Editorial Urano.  
 Barcelona, 1995
  
- Niño, Víctor  
**Los procesos de la comunicación y del lenguaje.**  
 Ediciones Ecoe  
 Santa Fe de Bogota, 2000

- Padilla, Ana Lucia  
**Periódico Siglo veintiuno**  
 Sección Vida y Salud  
 Guatemala, 30 de junio, 2003
  
- Palacios, Mynor  
**La Comunicación Interpersonal Entre Profesores y Alumnos**  
 ECC. USAC.  
 Guatemala, 1988
  
- Palma, Alvizurez Francisco  
**Manual de Comunicación Lingüística**  
 Ediciones Superación, Guatemala.
  
- Tercero, Nancy  
**Influencia de las Comunicaciones Interpersonales en la modificación de la conducta**  
 ECC. USAC  
 Guatemala, 1988
  
- Velázquez, Carlos Augusto  
**Comunicación: Semiología Del Mensaje Oculto**  
 Editorial Insua, Guatemala 1997.
  
- Video  
**El poder de escuchar**

## DIRECCIONES DE INTERNET

- [www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/alexis/escu.htm)
- [www.samaelqnosis.com/conferencias/aprender\\_escuchar.doc](http://www.samaelqnosis.com/conferencias/aprender_escuchar.doc)
- [www.ua.ambit.org/escuchar.htm](http://www.ua.ambit.org/escuchar.htm)
- [www.areasn.com/psicologia/escuchaempatica.htm](http://www.areasn.com/psicologia/escuchaempatica.htm)
- [www.geocities.com/fdocc/2htm](http://www.geocities.com/fdocc/2htm)
- [www.master.damilrog.f.com](http://www.master.damilrog.f.com)
- [www.heart-it.audicion,perdida,alteracionesauditivas.htm](http://www.heart-it.audicion,perdida,alteracionesauditivas.htm)