

Entrenamiento y evaluación de la expresión oral

Rafael Martos Montes⁽¹⁾, José Enrique Callejas Aguilera⁽¹⁾, Encarnación Ramírez Fernández⁽¹⁾ y Rafael Estrella Cañada⁽²⁾

⁽¹⁾Departamento de Psicología
Universidad de Jaén. Campus las Lagunillas, s/nº, 23071. Jaén. España

⁽²⁾Orienta: Centro de Psicología Clínica. Jaén
rmartos@ujaen.es

Resumen

El proceso de convergencia de la enseñanza universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior exige la incorporación a los currícula académicos de competencias transversales o genéricas. Una de estas competencias es la capacidad de comunicación oral: el dominio de la capacidad de comunicación oral implica expresar ideas, conocimientos y sentimientos de manera eficaz, estructurada e inteligible a través de la palabra adaptándose a las características de la situación y a la audiencia.

El desarrollo de dicha competencia implica el diseño de tareas que permitan entrenarla y evaluarla. En este sentido, el trabajo que presentamos es fruto de un estudio docente desarrollado en la Universidad de Jaén con estudiantes de Psicología. El estudio comprende: a) Evaluación inicial de los estudiantes en su capacidad de expresión oral y miedo a hablar en público, b) diseño de una tarea de expresión oral, c) entrenamiento en dicha competencia, y d) desarrollo de una escala de evaluación o rúbrica que permita evaluar el desempeño de los estudiantes en dicha competencia.

Los resultados, procedimiento y materiales elaborados en este estudio pueden ser útiles para todas aquellas titulaciones que incorporen en sus enseñanzas el entrenamiento de dicha competencia.

INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO

La comunicación verbal se considera una competencia genérica instrumental de tipo lingüístico. Aprendemos a hablar desde muy niños y tendemos a pensar que nos comunicamos adecuadamente con los demás, pero no siempre lo hacemos de manera correcta de manera que no siempre lo que pretendemos decir es lo que entiende quiénes nos escuchan. Se considera que el dominio de la competencia de comunicación oral implica la eficacia en la comunicación de ideas, conocimientos y sentimientos a través de la palabra adaptando el discurso a las características de la audiencia.

Con la entrada de los nuevos estudios de Grado adaptadas a las exigencias del proceso de convergencias en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la comunicación verbal se considera una competencia genérica o transversal dentro del currículum de los nuevos planes. Los nuevos estudios apuestan por un aprendizaje basado en competencias, esto consiste en desarrollar las competencias genéricas o transversales necesarias y las competencias específicas con el propósito de capacitar a la persona para el desempeño personal y profesional. La comunicación verbal se encuentra dentro del currículum de la mayor parte de las titulaciones universitarias puesto que se intenta que se desarrollen las competencias básicas que ayuden a las personas a satisfacer sus

necesidades personales; y esto incluye las relaciones con los demás, con el entorno físico y social. También ayuda a la autonomía personal, laboral y profesional de la persona.

Dicha competencia es de vital importancia en el desempeño de la vida estudiantil y profesional del estudiante universitario y en particular del estudiante de psicología. El estudiante tiene que comunicarse con sus compañeros, trabajar en equipo, participar en el aula y hacer presentaciones (exposiciones orales) al resto de los estudiantes sobre los trabajos realizados. En un contexto profesional, una escasa habilidad verbal del psicólogo se refleja en pérdidas de tiempo y eficacia en el trabajo en equipo, así como oportunidades de promoción.

Relacionada con la competencia de la comunicación verbal, el miedo a hablar en público es un subtipo de fobia social, considerado uno de los miedos sociales más comunes. Para la mayoría de los estudiantes hablar en público es aún un reto que les cuesta superar, se dan casos de nerviosismo, bloqueo y olvido total de lo que tenían que decir.

Partiendo de distintos modelos, Bados (1991, 2001, 2009) elabora un modelo explicativo específico para la génesis y mantenimiento del miedo a hablar en público. En este modelo describe algunos factores previos que pueden influir negativamente, como por ejemplo experiencias negativas previas (directas u observadas), falta de experiencias de hablar en público o déficit de habilidades que influyen cuando la persona se enfrenta a una situación de hablar en público como dar una charla, hacer una pregunta a un conferenciante o expresar una opinión en grupo. A consecuencia de ello, surgen entonces cogniciones negativas (anteriores, durante y posteriores a esta situación) basadas en una atención selectiva a estímulos y eventos internos y externos interpretados como catastróficos lo que lleva a reacciones de miedo y a conductas de seguridad y evitación que disminuyen temporalmente la ansiedad y refuerzan la evitación y el déficit de habilidades. Para el tratamiento, este autor emplea la exposición gradual en vivo a la situación temida, en combinación con el entrenamiento específico a hablar en público. Bados (2009) afirma que el entrenamiento a hablar en público tiene como objetivo el aprendizaje de conductas adecuadas y la eliminación de conductas inadecuadas. Para ello entrena determinados aspectos mediante a) instrucciones b) modelado c) discusión d) práctica secuencial e) retroalimentación y reforzamiento y f) práctica en el ambiente natural. Dicha aproximación terapéutica ha mostrado ser eficaz en términos de disminución del nivel de ansiedad y aumento de las competencias en actuaciones ante el público.

En definitiva, nos encontramos ante la perspectiva, por un lado, de tener que entrenar una competencia transversal de relativa importancia en la formación de nuestros titulados universitarios, la expresión oral, y por otro lado, del frecuente miedo a hablar en público de nuestros estudiantes. Ante tal situación es importante disponer de un procedimiento eficaz y breve para el entrenamiento y evaluación de dicha competencia que pueda aplicarse de manera ágil a una gran cantidad de estudiantes universitarios.

Así pues, el objetivo principal de este estudio es evaluar la eficacia del entrenamiento de destrezas y habilidades para realizar exposiciones ante el público en estudiantes universitarios con grandes niveles de miedo a hablar en público. Si dicha estrategia de entrenamiento resulta eficaz, también lo será para el entrenamiento de la competencia transversal de expresión verbal en cualquier estudiante; y por consiguiente dispondremos de un procedimiento estandarizado de entrenamiento y evaluación de dicha competencia con eficacia probada.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Participantes

La muestra estuvo compuesta por estudiantes de segundo curso de la Licenciatura de Psicología de la Universidad de Jaén. A un total de 158 estudiantes (137 mujeres y 31 varones) se les administraron varios cuestionarios que nos permitieron seleccionar una muestra de estudiantes con un alto nivel de miedo a hablar en público en función de los siguientes criterios: a) superar la puntuación centil 75 en el Autoinforme de Confianza como Orador (PRCS) lo que supone la existencia de dificultad a hablar en público y b) obtener una puntuación inferior a 80 puntos en el Inventario de Ansiedad y Fobia Social (SPAI), lo que supone excluir a los sujetos con probable diagnóstico de fobia social. La aplicación de estos criterios permite trabajar con una muestra caracterizada por dificultad en situaciones de hablar en público no cumpliendo criterios que justifiquen un diagnóstico clínico según el DSM-IV (A.P.A., 2002). La muestra quedó constituida por 19 estudiantes, 18 mujeres y 1 varón con edades comprendidas entre los 18 y 34 años. Al grupo control fueron asignados 10 estudiantes y al grupo experimental 9, debido a que uno de los estudiantes abandonó el estudio a mitad del entrenamiento.

MATERIALES Y APARATOS

Para la selección de la muestra de estudiantes se han utilizado los siguientes cuestionarios estandarizados:

Autoinforme de Confianza como Orador (PRCS) elaborado inicialmente por Paul (1966) y adaptado a la población española por Bados (1991). Consiste en 30 ítems referidos a cogniciones, emociones y miedos relacionados con situaciones de exposición ante el público. Dicho auto-informe permite evaluar la confianza que tienen las personas hacia su habilidad de hablar en público.

Inventario de Ansiedad y Fobia Social (SPAI) fue elaborado por Turner, Beidel, Dancu y Stanley (1989) y consta de 45 ítems que evalúan la fobia social y agorafobia. A cada ítem se responde mediante una escala tipo likert de 7 puntos. Turner et al. (1989) proponen la puntuación diferencia de 60 como válida para diferenciar los sujetos con fobia social de aquellos que no la tienen.

Para la evaluación de la competencia de expresión oral se ha elaborado una rúbrica o escala de evaluación:

Rúbrica de competencia oral en estudiantes universitarios. Se trata de un instrumento elaborado únicamente para este estudio con el fin de evaluar las habilidades para hablar en público. Se ha desarrollado un modelo de evaluación de las habilidades para hablar en público apoyado en el aprendizaje basado en competencias (Villa y Poblete, 2007) y en el entrenamiento en habilidades para hablar en público de Bados (2009). Consiste en 8 categorías agrupadas en cuatro grupos: preparación de la charla, inicio de la charla, cuerpo de la charla y fin de la charla. El primer grupo (preparación de la charla) incluye sólo una categoría: presentación de la charla (5%); el segundo grupo (inicio de la charla) incluye sólo una categoría: presentación e introducción (10%); el tercer grupo (cuerpo de la charla) incluye: a) exposición estructurada del contenido de la charla (20%), b) claridad y fluidez (20%), c) empleo de apoyo e ideas complementarias (20%), d) orientación, contacto ocular y movimiento (10%) y e) volumen, entonación y velocidad (10%); el cuarto y último grupo (fin de la charla) incluye sólo una categoría: conclusiones y despedida (5%). Cada una de estas ocho categorías

recibe la ponderación descrita entre paréntesis y que viene a señalar la importancia concedida a esa categoría en el posterior entrenamiento en habilidades para hablar en público. Cada categoría se puntúa siguiendo una escala de 1 a 4, escala que viene a indicar el grado de dominio de esa categoría siendo 1 el dominio inferior de esa categoría durante la exposición, y 4 el grado de mayor dominio. En el anexo se describe la rúbrica completa utilizada en el estudio.

Tarea de discurso improvisado. Esta tarea es una adaptación de la utilizada por Beidel, Turner, Jacob y Cooley (1989). Consiste en que el estudiante a partir de un texto ha de improvisar una breve exposición del mismo ante una audiencia. Es una tarea de duración breve que permite evaluar la competencia verbal de una manera precisa. Las condiciones generales de la tarea son las siguientes:

- El estudiante ha de elegir uno de entre tres textos breves que se les facilita
- Los temas son de cuestiones socialmente relevantes. En este estudio se utilizaron textos generales sobre finalidad y salidas profesionales de la carrera de psicología.
- Se le da un tiempo para familiarizarse con dicho texto (entre 2,5 y 5 minutos) y en ese tiempo dispone de papel y lápiz para hacer anotaciones y estructurarse la charla o lo que considere conveniente. El texto lo utilizará para introducirse en el tema en cuestión, pudiendo aportar sus propias opiniones y conocimientos sobre el tema. No se trata de memorizarlo sino de familiarizarse con el tema para improvisar una charla.
- A continuación hará la exposición en posición de pie y mirando a la audiencia.
- La duración de la exposición será de tres minutos debiendo emplear el tiempo completo apoyándose en el texto escrito y pudiendo aportar ideas y opiniones sobre el tema en cuestión.

Se utilizó un sistema de grabación audiovisual para registrar todo el comportamiento verbal y no verbal del estudiante durante el desarrollo de dicha tarea.

PROCEDIMIENTO

Este estudio se ha estructurado en cuatro fases, a) recogida de datos, selección de la muestra y asignación a condiciones experimentales, b) medidas pretratamiento, c) aplicación de cuatro sesiones de entrenamiento y d) medidas postratamiento.

Primera fase:

- Administración de los cuestionarios descritos.
- Establecimiento de los grupos: control y experimental descritos previamente. Ambos grupos son tratados de igual manera con la excepción que es al grupo experimental al que se le aplica el tratamiento de entrenamiento en habilidades de expresión oral; mientras que al grupo control no se le entrenó.

Segunda fase: Medida pretest (pre): Tarea de discurso improvisado adaptada específicamente para este estudio. Durante el desarrollo de la exposición, un miembro de la audiencia realizó in situ la evaluación de la

competencia de expresión oral mediante la correspondiente rúbrica (anexo) elaborada específicamente para este estudio.

Tercera fase: Entrenamiento en habilidades para hablar en público. Dicho entrenamiento en el grupo experimental comprendía cuatro sesiones de una hora de duración cada una:

Sesión nº 1. Información al grupo sobre diversos aspectos:

- Definición de la dificultad para hablar en público
- Manifestaciones derivadas de dicha dificultad
- Génesis y Prevalencia
- Encuadre teórico
- Modelos explicativos
- Intervención

Sesión nº 2. Entrenamiento de habilidades para hablar en público I:

- Resumen sesión anterior y discusión
- Objetivo y método del entrenamiento para hablar en público
- Habilidades a entrenar: Preparación de la charla e Introducción de la Charla
- Resumen y tareas para casa

Sesión nº 3. Entrenamiento de habilidades para hablar en público II:

- Resumen sesión anterior, revisión de tareas y discusión
- Habilidades a entrenar: Cuerpo de la Charla:
 - Organización de ideas principales
 - Aspectos no verbales I: mirada y gestos
- Resumen y tareas para casa

Sesión nº 4. Entrenamiento de habilidades para hablar en público III:

- Resumen sesión anterior, revisión de tareas y discusión
- Habilidades a entrenar: Cuerpo de la Charla y Fin de la Charla:
 - Aspectos no verbales II: orientación, movimiento y postura
 - Aspectos vocales: velocidad, volumen, entonación y fluidez (bloqueos)
 - Fin de la Charla
- Resumen y tareas para casa

Cuarta fase: Medida postest (post): Tarea de discurso improvisado.

Una vez finalizado el estudio a los estudiantes del grupo control se les programó las mismas cuatro sesiones del entrenamiento de habilidades para hablar en público con el fin de que se beneficiaran de los efectos de dicho entrenamiento.

La variable dependiente de interés es la evaluación de la expresión oral que realiza el evaluador durante la exposición del estudiante utilizando la rúbrica o escala de evaluación tanto en la fase del pretest (pre) como en la del postest (post).

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Los resultados del experimento fueron analizados mediante un análisis de varianza ANOVA grupo x (fase x sujetos), siendo la variable fase intra-sujetos (medidas repetidas) con dos niveles: pre y post.

El correspondiente análisis mostró unos efectos significativos de las variables grupos ($F(1,17)=6.083$, $p<0.05$), y fase ($F(1,17)=23.401$, $p<0.01$), así como de la interacción grupos x fase ($F(1,17)=22.536$, $p<0.01$). En la representación gráfica de los resultados obtenidos (**Fig. 1**) puede observarse que en la fase pre no hay diferencias entre las puntuaciones medias obtenidas por los estudiantes de ambos grupos en cuanto a expresión oral. Sin embargo, en la fase post, el grupo sometido a entrenamiento en la competencia de expresión oral muestra un incremento significativo con respecto al grupo control así como en relación con las medidas de la fase pre. Lo que implica un efecto beneficioso del tratamiento desarrollado en este estudio.

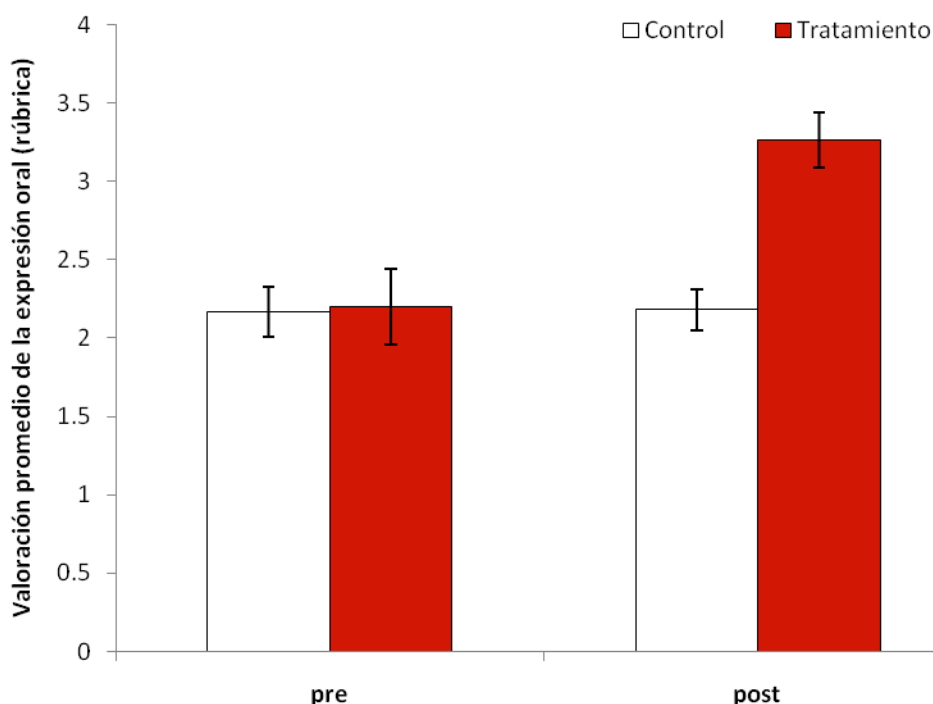


Figura 1. Puntuaciones promedio en expresión oral (rúbrica de evaluación) para cada grupo (control y experimental) en las fases pre y post.

Tales apreciaciones fueron confirmadas por el análisis de la interacción grupos x fases. Como era de esperar, en la fase pre no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos ($T(17)=1.06$, $p>0.05$), pero sí las hubo en la fase post ($T(17)=5.027$, $p<0.01$). Además, para el grupo control no hay diferencias entre las fases pre y post ($T(9)=0.084$, $p>0.05$), pero sí las hubo en el grupo experimental ($T(8)=5.511$, $p<0.01$).

El objetivo principal de este estudio era evaluar la eficacia del entrenamiento de destrezas y habilidades para realizar exposiciones ante el público

en estudiantes universitarios con grandes niveles de miedo a hablar en público. Efectivamente los resultados obtenidos permiten afirmar que dicho entrenamiento ha sido eficaz: las evaluaciones promedio de la expresión oral (rúbrica) en la fase post del grupo experimental son mejores significativamente que en la fase pre. En el grupo control que no fue sometido a tratamiento alguno la diferencia entre ambas fases no fue significativa, tal y como se esperaba encontrar. Así pues, la estrategia de entrenamiento ha mostrado ser eficaz en estudiantes con dificultades para hablar en público y podrá serlo en cualquier estudiante. Hemos puesto a prueba experimental la adecuación de un procedimiento de entrenamiento de la competencia de expresión oral que nos puede servir para cualquier estudiante y que solo requiere de cuatro sesiones de una hora cada una de entrenamiento. Además hemos adaptado una tarea breve de discurso improvisado de fácil aplicación que permite evaluar la competencia de expresión oral de una manera ágil mediante la rúbrica o escala de evaluación. El uso de rúbricas para evaluar los aprendizajes universitarios resulta especialmente interesante porque contribuye a la evaluación formativa de nuestros estudiantes al hacer transparente el proceso de evaluación (es estudiante conoce los aspectos y criterios de su propia evaluación), es de fácil y ágil aplicación y si fuera conveniente también puede utilizarse por los mismos estudiantes que constituyen la audiencia.

En definitiva, el procedimiento desarrollado en este estudio para el entrenamiento y evaluación de la competencia de expresión oral es un procedimiento relativamente breve que podría incorporarse a la planificación docente de aquellas materias que entrenen dicha competencia con garantías de su eficacia probada en condiciones controladas de investigación educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychiatric Association (APA) (2002). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4^a ed. Rev)*, Washington, DC, APA (Barcelona, Masson, 2002).
- Bados, A. (1991). *Hablar en público: Guía práctica para lograr habilidad y confianza*. Madrid: Pirámide.
- Bados, A. (2001). *Habilidades de afrontamiento al estrés: Intervención para hablar en público*. En J.M. Buceta, A.M. Bueno y B. Más (Eds), *Intervención psicológica y salud: Control del estrés y conductas de riesgo* (pp. 167-214). Madrid: Dykinson.
- Bados, A. (2009). *Miedo a hablar en público: Naturaleza, evaluación y tratamiento*. Barcelona: Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Beidel, D. C., Turner, S. M., Jacob, R. G. y Cooley, M. R. (1989). *Assessment of social phobia: Reliability of an impromptu speech task*. *Journal of Anxiety Disorders*, 3, 149-158.
- Paul, G. L. (1966). *Insight vs. desensitization in psychotherapy*. Stanford, CA.: Stanford University Press
- Turner, S.M., Beidel, D.C., Dancu, C.V. y Stanley, M.A. (1989). *An empirically derived inventory to measure social fears and anxiety: The Social Phobia and Anxiety Inventory*. *Psychological Assessment*, 1, 35-40.
- Villa, A. y Poblete, M. (2007). *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de competencias genéricas*. Bilbao. Mensajero