

# LAS TACTICAS DE INTERACCION VERBAL Y LA TECNICA DE LA PREGUNTA

Por George Henriquez

En tanto que el alumno es concebido tanto como "ser lingüístico" como sujeto "activo" y "constructor" de su aprendizaje, cobra importancia metodológica la interacción verbal que pueda darse en el salón de clase entre el docente y el alumno. Estas interacciones, conversaciones o actos lingüísticos permitirán que el docente actúe de mediador y propulsor del proceso constructivo del conocimiento por parte del alumno. Además del aspecto netamente cognitivo, un uso adecuado de la interacción verbal propicia un clima afectivo de confianza y seguridad, en el que el alumno se siente involucrado plenamente en su proceso de aprendizaje.

## INTENCION DE LA INTERACCIÓN VERBAL

La interacción puede estar dirigida a:

- ◆ Promover en el alumno el uso de **PROCESOS COGNITIVOS** tales como el análisis, la síntesis, la comparación, la clasificación, el pensamiento analógico, el pensamiento hipotético, la toma de decisiones, la solución de problemas, la creatividad, etc. En este sentido, el docente debe tratar de propiciar el uso de procesos cognitivos superiores en sus alumnos, y no únicamente de la memoria.
- ◆ Promover en el alumno el uso de **PROCESOS METACOGNITIVOS**, es decir, la toma de conciencia de los procesos internos, el "darse cuenta de" aciertos y errores en el proceso de pensamiento; planificación y utilización de estrategias para afianzar y/o corregir; evaluar el resultado internamente.

- ◆ Promover **PROCESOS AFECTIVOS** para propiciar un buen clima psico - afectivo a través del elogio, la motivación, el humor, la empatía; propiciar el sentimiento de "ser competente" en el alumno.

## PENSAMIENTO CONVERGENTE / DIVERGENTE

Cuando la interacción verbal docente-alumno propicia respuestas o intervenciones por parte del alumno, las respuestas o "producción" de éste se podrá enmarcar dentro de lo que es el pensamiento "convergente" o pensamiento "divergente".

**PENSAMIENTO CONVERGENTE:** es aquel que está orientado hacia la obtención de UNA respuesta o alternativa, siendo ésta usualmente precisa y concisa. Para que la respuesta sea tomada como "correcta" por parte del docente, ésta debe ser una misma y única respuesta. Es decir, la respuesta no va a variar mucho en función de quién la haya respondido. Al revés: se observará mas bien cierta homogeneidad en las respuestas de los alumnos. Las preguntas **CERRADAS**, cuya característica esencial es la poca variabilidad en la respuesta, requieren *usualmente* de un pensamiento convergente para construir la respuesta.

**PENSAMIENTO DIVERGENTE:** es aquel que está orientado hacia la obtención de múltiples respuestas, pudiendo todas ellas ser consideradas "correctas". Es decir, con el pensamiento divergente no se busca producir o encontrar una sola respuesta o alternativa correcta, sino "*múltiples posibilidades*" de respuestas correctas. Se encontrará, por lo tanto, cierta variabilidad o heterogeneidad en las respuestas de los alumnos, pudiendo todas ellas ser "correctas". Las preguntas **ABIERTAS**, de respuestas más extensas, complejas o creativas, requieren *usualmente* de un pensamiento divergente para construir la respuesta.

## LAS PREGUNTAS

Las preguntas que el docente le hace a los alumnos se pueden clasificar en dos tipos:

**PREGUNTAS CERRADAS:** Preguntas cuyas respuestas son un "SI" o un "NO", "verdadero" o "falso", "correcto" o "incorrecto", o una información corta, con muy poca variabilidad en la respuesta. Estas preguntas tienden a promover un pensamiento convergente, el cual no promueve la creatividad en las intervenciones del alumno.

Ejemplos:

- a) "¿No piensan todos que la contaminación es mala?"
- b) "Juan, ¿no crees que es importante tener tu pupitre aseado?"
- c) "¿Les gustó el ejercicio?"
- d) "¿Entendieron todo?"
- e) "¿Quién era el Presidente de Venezuela en 1961?"
- f) "¿Dónde se firmó el Acta de Independencia?"
- g) "¿En qué año se nacionalizó el petróleo?"
- h) "¿Cuánto es  $4 + 4$ ?"

**PREGUNTAS ABIERTAS:** Preguntas que requieren de respuestas más extensas y permiten variabilidad en las mismas. Estas preguntas tienden a promover un pensamiento divergente, el cual tiende a promover la creatividad en las respuestas del alumno.

Ejemplos:

- a) "¿De qué otra manera pueden llegar a esta respuesta?"
- b) "¿Qué pasaría si se nos acaba el petróleo?"
- c) "¿Cuáles serían algunas de las consecuencias de esta acción?"
- d) "¿De qué otra manera pudiéramos ensamblar esto?"
- e) "¿Por qué creen que la respuesta que dio Juan es correcta?"
- f) "¿Por qué están de acuerdo con el artículo de prensa?"
- g) "¿Dónde piensas que te equivocaste?"
- h) "Díganme, ¿cuáles características creen que tendría un ejemplar de esta especie?"
- i) "¿Quién me puede ampliar lo que dijo Susana?"

Ahora bien, una pregunta cerrada como: "¿Creen que este resultado es correcto?" se puede convertir en una pregunta abierta al añadirle un "¿Por qué?" una vez que algún alumno haya respondido, o bien formularla de la siguiente manera: "Quiero saber si ustedes creen que este resultado es correcto o incorrecto y que me justifiquen su respuesta". Muchas preguntas pueden complementarse al añadirle una interrogante que permita al alumno dar una respuesta más extensa, justificar su respuesta, o clarificar cómo llegó a la misma. De esta manera se estaría promoviendo un pensamiento divergente en el alumno, incentivando procesos cognitivos superiores y no solamente un "sí" o un "no".

Es importante señalar el uso de la técnica de la pregunta con el fin de propiciar en el alumno el aprendizaje, y no usarla con fines evaluativos, es decir, "interrogatorios" donde se le va a asignar una calificación al alumno.

### **TIEMPO DE ESPERA**

Un aspecto importante en la técnica de la pregunta, sobre todo cuando se utilizan preguntas abiertas que requieren respuestas más extensas por parte del estudiante, es el uso del "tiempo de espera" para permitir que el alumno pueda procesar la información y responder. Muchas veces el docente, por sentirse incómodo en el "silencio" que se genera, se apresura a responder su propia pregunta, no permitiendo que los alumnos lo hagan. El "silencio" o "tiempo de espera" es un elemento importante en esta metodología, ya que el estudiante necesita "tiempo" para PENSAR y construir su respuesta.

## LAS TACTICAS DE INTERACCION VERBAL

Las TACTICAS DE INTERACCION VERBAL son herramientas que puede utilizar el docente para promover la interacción, es decir, intervención oral de sus alumnos y, por ende, mayor grado de participación constructiva en las sesiones de clase. La utilización de una buena técnica de la pregunta por parte del docente es requisito indispensable para una eficiente puesta en práctica de las tácticas, ya que una buena intervención del estudiante dependerá, indiscutiblemente, de una buena pregunta que haga el docente.

Hay que señalar que las tácticas de interacción verbal pueden estar dirigidas a un nivel cognitivo o a un nivel metacognitivo. Igualmente hay que recalcar lo ya antes expuesto en relación con preguntas cerradas y preguntas abiertas. En ciertos momentos una táctica es inicializada con una pregunta cerrada como, por ejemplo: "¿Quién ha ido a Los Andes?" (táctica de experiencia). La respuesta de algunos alumnos a esta pregunta pudiera ser: "Yo he ido..." Ahora bien, la pregunta inicial del docente relacionada con la táctica de experiencia tiene como propósito sondear la experiencia y eventualmente los conocimientos que pueda tener el alumno en relación con esa zona geográfica, razón por la cual la siguiente pregunta del docente pudiera ser: "cuéntanos qué fue lo que viste..." o "¿qué nos puedes decir de Los Andes?... cómo te pareció?" De esta manera lo que inicialmente pareciera ser una pregunta cerrada se transforma en una pregunta mucho más abierta, en la cual el alumno podrá expresar sus experiencias.

Es importante resaltar otro aspecto en relación con las tácticas de interacción y la técnica de la pregunta y es lo siguiente: no siempre la sintaxis utilizada es en forma de pregunta. La interacción puede adoptar otras formas lingüísticas. Cuando el docente dice: "alguien dígame lo que está pasando aquí" (táctica de procesamiento), no está utilizando una pregunta - más bien está dando una orden - pero esa orden funciona como una pregunta y como táctica de interacción, ya que se le está pidiendo al alumno que intervenga oralmente, es decir, se está propiciando la participación del alumno al pedirle que exprese un análisis de lo que está sucediendo.

Hay que señalar que desde que Ned Flanders (1960) creó las categorías del Análisis de Interacción, diversas taxonomías se han utilizado para categorizar la interacción docente-alumno en el salón de clase. Algunas toman en cuenta de

manera descriptiva toda la interacción posible en el aula; otras han focalizado distintos aspectos de esta interacción. La taxonomía que se propone a continuación ha sido producto del trabajo a través de los años con alumnos y docentes, y está centrada en la interacción generada por el docente, más desde un punto de vista prescriptivo que descriptivo.

Las categorías que conforman las tácticas de interacción verbal son las siguientes:

**EXPERIENCIA:** Se utiliza esta táctica cuando se indaga en el alumno con relación a experiencias y emociones personales vividas y relacionadas con la temática a tratar. Se trata de provocar la participación anecdótica, subjetiva y personal con el fin de crear un clima psico-afectivo favorable al contenido de aprendizaje que se está tratando.

**EVOCACIÓN:** Se usa para indagar en el alumno con relación a **conocimientos previos, es decir, información específica o general proveniente de fuentes externas, no propias**, que ellos puedan poseer y que sirva de puente y enlace con los conocimientos nuevos. Lo que se desea con esta táctica es sondear la memoria del alumno con relación a aquellos conocimientos ya adquiridos que puedan servir de enganche con los conocimientos que van a ser presentados.

**PROCESAMIENTO:** Esta táctica está dirigida a promover en el estudiante el uso de procesos cognitivos operantes sobre el contenido o temática en mano. Se le puede solicitar que "observe", "analice", "diferencie", "compare", "resuma", "establezca similitudes", "categorice", "describa", "genere soluciones", "seleccione", "generalice", "elabore", "establezca prioridades", "evalúe", "justifique", "determine causas / efectos", entre otros. A veces no se utilizan estos términos exactamente sino sinónimos o frases que en todo caso sugieren estos procesos.

**EXTENSION:** Utilizada cuando se desea que el alumno añada más información a lo que ya ha dicho. En ese caso se solicita al alumno que dé más información, que amplie, que detalle, o añada algo más a lo que ha dicho.

**CLARIFICACION:** Se emplea cuando se desea que el alumno clarifique una respuesta que ya ha dado, planteándola de otra manera o de una mejor manera, más clara. En este caso se solicita al alumno que aclare lo que ha dicho, que lo

diga de "otra manera", que use "otras palabras", que "explique" su respuesta, etc. en el supuesto de que en ese proceso el alumno tratará de clarificar su propio pensamiento y su expresión.

**JUSTIFICACION:** Esta es una de las tácticas más utilizadas, ya que frente a cualquier respuesta o acción del alumno, podemos solicitarle que nos la justifique. Para utilizar esta táctica se solicita al alumno el "por qué" de su respuesta, es decir, que defienda, razone o argumente su respuesta. Esto promueve la revisión, por parte del alumno, de su respuesta, y lo acertado o no de ella; promueve, también, la metacognición en el alumno, al tener que revisar los procedimientos o procesos internos que lo llevaron a dar una respuesta en un momento dado. No hay que confundir esta táctica con una táctica de procesamiento en la cual se le solicite al alumno el "por qué" de una situación, la cual tiene que ver con determinar las causas, explicar hechos o establecer inferencias.

**EJEMPLIFICACION:** Con esta táctica se pretende que el alumno suministre un ejemplo de lo tratado o una situación donde se evidencie su aplicación, con el fin de verificar la comprensión de lo aprendido. Es una manera rápida y participativa que tiene el docente para comprobar que el alumno haya asimilado el aprendizaje y pueda transferirlo a otros contextos.

**REDIRECCION:** Se utiliza la redirección cuando se quiere involucrar a otros estudiantes en la interacción que se está llevando a cabo en un momento dado. Esta inclusión de otros alumnos hace que la interacción verbal en la clase sea más amplia y dinámica, y crea un clima de participación donde todos los alumnos saben que pueden intervenir en la conversación en cualquier momento. Hay varias maneras de utilizar esta táctica, algunas de ellas en relación con las otras tácticas de interacción verbal: aún cuando un alumno haya respondido una pregunta del docente de manera acertada, podemos preguntarle a otro alumno que añada algo más a lo que ha dicho el primero (táctica de "extensión" combinada con "redirección"); igualmente podemos pedirle a un segundo alumno que clarifique lo que ha dicho el primero o dé un ejemplo ("clarificación" o "ejemplificación" con "redirección"); podemos pedirle a un alumno que responda la pregunta que ha hecho otro alumno (en vez de responderle el docente); podemos pedirle a un alumno su opinión sobre lo que ha dicho otro alumno, etc. La táctica de redirección es sumamente útil ya que, en combinación con las otras tácticas, hace que la sesión de clase sea dinámica y participativa.

**ELOGIO:** El elogio, aunque no solicita respuesta explícita de parte del alumno, promueve la intervención de éste en la clase ya que, al recibir un reconocimiento de parte del docente, el alumno se siente motivado a seguir interactuando y participando en lo que acontece en el aula.

**HUMOR:** Al igual que el elogio, el humor del docente, aunque no solicita respuesta explícita del alumno, genera un clima psico-afectivo en el aula que promueve la participación por parte del alumno y en tal sentido es una táctica poderosísima para generar una interacción fructífera en el aula de clase.