



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

**LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO SEXTO  
DEL COLEGIO CLUB DE LEONES DE CÚCUTA**

**MARIANA CÁRDENAS SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
**VICERRECTORÍA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA**  
**CÚCUTA**  
**2019**

**LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO SEXTO  
DEL COLEGIO CLUB DE LEONES DE CÚCUTA**

**MARIANA CÁRDENAS SÁNCHEZ.**

**ASESOR:**

**FRANKLIN BECERRA MORA**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**VICERRECTORÍA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA**

**CÚCUTA**

**2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del presidente del jurado

Ciudad \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

### ***A Dios***

*Por regalarme la sabiduría y bendecirme cada día, sin él nada sería posible.*

### ***A mi madre Marisela Sánchez y a mi Ángel Gabriel Cárdenas Soto.***

*A mi madre por todo su apoyo y comprensión. A mi gran Ángel que desde pequeña me entrego todo su amor, apoyo, comprensión, sin él no sería la persona que soy. Desde la tierra te dedico este proyecto amado padre.*

### ***A mi hermano***

*Que a pesar de la distancia, siempre he contado con su apoyo y amor.*

### ***Al amor de mi vida***

*Por ser uno de los motores de mi existencia, que día a día me apoya y me acompaña en esta aventura de la vida. Por su amor, entrega y comprensión a lo largo de los años.*

### ***A mis maestros***

*Por su gran apoyo y motivación en mi proceso de formación y para la elaboración de este proyecto de grado.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Le agradezco a Dios por ser la luz en mi camino, por estar siempre presente y ayudarme a construir mi futuro a través de su amor infinito y su compañía omnipresente.*

*Gracias a mis padres, por su dedicación y amor a lo largo de mi vida.*

*Gracias a la Universidad Santo Tomás de Cúcuta y a mis tutores por orientarme y guiarme en este proceso de formación que culmina.*

*Al Colegio Club de Leones, en especial a los estudiantes por su buena disposición y oportuna colaboración.*

## **TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO I.....	13
1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1 Objetivos.....	15
1.1.1 Objetivo general. ....	15
1.1.2 Objetivos específicos.....	15
1.2 Justificación .....	16
1.3 Estado del arte .....	18
CAPÍTULO II .....	23
2. MARCO CONCEPTUAL.....	23
2.1 Comunicación.....	23
2.2 Asertividad.....	23
2.3 Comunicación asertiva .....	25
2.4 Habilidades comunicativas .....	26
2.5 Escucha.....	27
2.6 Escucha activa .....	28
2.7 Barreras de la escucha activa.....	30
2.8 Técnicas para desarrollar la escucha activa .....	32
2.9 Reglas del arte de escuchar.....	33
CAPÍTULO III.....	34
3 DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
3.1 Enfoque y tipo de investigación .....	34
3.2 Método.....	35
3.3 Técnicas de recolección de información. ....	36
3.3.1 Diagnóstico.....	37
3.3.2 Diario de campo .....	37
3.3.3 Encuesta .....	38
3.3.4 Fuente de información secundaria.....	39
3.4 Unidad de análisis.....	39
3.4.1 Tipo de muestreo.....	39
3.5 Cronograma. ....	41

CAPÍTULO IV .....	42
4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	42
4.1 Resultados del Diagnóstico .....	42
4.2 Diario de campo.....	50
4.3 Valoración .....	55
5 CONCLUSIONES .....	66
6 ANEXOS .....	69
7 Bibliografía .....	93

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades	42
Tabla 2 Resultado del diagnóstico	4244
Tabla 3 Análisis de preguntas	46
Tabla 4 Encuesta	57



## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico realizado a los estudiantes	70
Anexo B. Talleres empleados	72
Anexo C. Diarios de campo	83

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación surge de la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones de la ciudad de Cúcuta. Se evidencia un uso inadecuado de la comunicación debido a las barreras que afectan la escucha, las cuales según (Ortiz, 2007) son la falta de atención, pensar más rápido que hablar, el mínimo esfuerzo, el estrés, el cansancio y la fatiga, la saturación de información, la escucha selectiva, los prejuicios, las nociones y las suposiciones preconcebidas, las emociones y los sentimientos, las preocupaciones, el egocentrismo, la memoria volátil, la emotividad reactiva y las barreras físicas.

Por lo anterior la investigadora se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo la escucha activa contribuye al fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones? Planteando como objetivo general Proponer la escucha activa como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del Colegio Club de Leones.

Se emplea la investigación mixta, donde se aplica un diagnóstico elaborado por Rodrigo Ortiz Crespo en su libro Aprender a escuchar “*Como desarrollar la capacidad de escucha activa*” (Crespo, 2007) para medir la capacidad de escucha de los estudiantes. Luego se diseñan y aplican talleres basados en la escucha activa que fortalezcan la comunicación asertiva y por último se valora la contribución de la escucha activa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva. Para finalizar, los estudiantes afirmaron que mejoraron su capacidad de escucha y fortalecieron la comunicación asertiva.

**Palabras claves:** escucha, escucha activa, comunicación, comunicación asertiva, barreras que afectan la escucha activa.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo proponer la escucha activa como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del Colegio Club de Leones de la ciudad de Cúcuta. La indiferencia, olvido y descuido de la escucha activa en la educación, ha generado bajo rendimiento académico, conflictos, malos entendidos, distorsión del mensaje y barreras en la comunicación, que afectan negativamente el proceso comunicativo. Surge la necesidad de educar y desarrollar la capacidad de escucha con el fin de fortalecer la comunicación asertiva, mediante diferentes estrategias pedagógicas aplicadas en la presente investigación. Esta investigación presenta los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se realiza la descripción y el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y el estado del arte, donde se describe el problema, las características, las causas y consecuencias, las razones para realizar el proyecto, los beneficios, además, de diversas investigaciones nacionales e internacionales quedan soporte y evidencia de los objetos de estudio. Seguidamente se define el marco conceptual, con las categorías y subcategorías, teniendo como referente principal a (Ortiz, 2007) con su libro Aprender a escuchar, quien define la escucha, la escucha activa y plantea las barreras de la escucha.

Luego en el diseño metodológico, se define el enfoque, tipo de investigación y el método empleado para desarrollar la presente investigación, utilizando la investigación mixta, para la recolección de la información se utilizaron técnicas como: diagnóstico propuesto por (Ortiz, 2007) En su libro Aprender a escuchar, el diario de campo y la encuesta, también se encuentran las fuentes de información secundaria mediante diferentes autores y la unidad de análisis y tipo de muestreo.

Finalmente, el cuarto capítulo contiene los resultados del diagnóstico aplicado a la muestra, mediante porcentajes, el análisis del diario de campo por categorías y la valoración con la encuesta aplicada, cuyas preguntas se orientaron hacia la propuesta de escucha activa y comunicación asertiva, empleada en las estrategias pedagógicas aplicadas en los talleres. Donde se obtuvieron resultados positivos. Según los estudiantes con la implementación de los talleres, mejoraron su capacidad de escucha, rendimiento académico y lazos de amistad. Teniendo incidencia en los demás compañeros del salón de clase quienes también conocieron la propuesta mediante los estudiantes seleccionados.

## CAPÍTULO I

### 1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones educativas deben fortalecer y desarrollar las habilidades comunicativas, para mejorar la comunicación asertiva, con el fin de tener una buena interrelación y comunicación social, enriquecer el vocabulario y el poder transmitir las ideas, percepciones y críticas de manera eficaz. Las instituciones educativas tienen la responsabilidad de formar integralmente a los individuos, sin embargo, hoy en día la mayoría de colegios centran su atención en solo tres habilidades leer, escribir y hablar, todo el tiempo los estudiantes realizan actividades que las desarrollan, omitiendo el desarrollo de la habilidad de escucha, lo que trae consigo la problemática referida a los obstáculos en la comunicación debido a la falta de profundización y descuido de la escucha.

Los estudiantes se encuentran en constante interacción, desarrollando procesos comunicativos en todos los ámbitos, donde la habilidad de la escucha es un factor determinante para un proceso comunicativo eficaz. De allí, la educación en la escucha proporciona una herramienta para comprender, analizar e interpretar correctamente los mensajes. De los anteriores planteamientos, se deduce que fortalecer la escucha mejora la comunicación asertiva. Actualmente no existe una cultura que eduque en el desarrollo y que potencie la escucha, pero si existen unas barreras que afectan la capacidad de escucha. Al respecto (Ortíz, 2007) en su libro *Aprender a escuchar*, afirma que las barreras más relevantes son:

La falta de atención, pensar más rápido que hablar, el mínimo esfuerzo, el estrés, el cansancio y la fatiga, la saturación de información, la escucha selectiva, los prejuicios, las nociones y las

suposiciones preconcebidas, las emociones y los sentimientos, las preocupaciones, el egocentrismo, la memoria volátil, la emotividad reactiva y las barreras físicas.

Para escuchar es necesario superar las barreras anteriormente mencionadas, las cuales dificultan enormemente la capacidad de escucha. La falta de escucha por otro lado puede generar errores en los procesos comunicativos, generando; chismes, discordias, malos entendidos, que solo se superan a través del dialogo y la escucha.

La institución educativa Club de Leones de la ciudad de Cúcuta, no es ajena a esta realidad, por ello al realizar las prácticas educativas en esta institución con los estudiantes del grado sexto, se evidenció que los estudiantes se interrumpen constantemente, no respetan la opinión de sus compañeros, no piensan antes de hablar, se expresan cuando tienen sentimientos como ira o rencor sin pensar en las consecuencias que pueden traer sus palabras y como pueden herir a otra persona. No poseen una escucha activa que les permita respetar, escuchar, analizar e interpretar correctamente los mensajes, puesto que solo se limitan a oír, sin mirar al otro, sin comprenderlo, sin contextualizar la conversación y sin aceptar las opiniones de los demás afectando el proceso comunicativo.

Situación que trae como consecuencia, inadecuada convivencia, falta de respeto, falta de trabajo en equipo, desorden, bajas calificaciones, pobreza en el vocabulario, dificultad para comprender, analizar e interpretar textos y situaciones. Relaciones sociales basadas en el irrespeto y malos entendidos, generando pocos lazos de amistad entre los estudiantes.

La realidad observada motivó a dar un aporte hacia dicha problemática, por lo que despertó el interés de realizar un proyecto de investigación que proponga la escucha como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva, por tal motivo se formuló como pregunta de

investigación ¿Cómo la escucha activa contribuye al fortalecimiento de la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones?

Como preguntas derivadas:

¿Cuál es la capacidad de escucha de los estudiantes?

¿Qué estrategias pedagógicas permiten el mejoramiento de la escucha y contribuyen al fortalecimiento de la comunicación asertiva?

¿Qué contribución puede hacer la escucha al mejoramiento de la comunicación asertiva?

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo general.**

Proponer la escucha activa como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del Colegio Club de Leones.

### **1.1.2 Objetivos específicos.**

Diagnosticar la capacidad de escucha activa en los estudiantes del grado sexto del Colegio Club de Leones.

Describir las estrategias pedagógicas que mejoran la escucha activa y fortalecen la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto.

Desarrollar estrategias en escucha activa para el fortalecimiento de la comunicación asertiva de los estudiantes del grado sexto.

Valorar la contribución de la escucha activa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva de los estudiantes del grado sexto.

## 1.2 Justificación

La comunicación siempre ha estado inmersa en la sociedad, es una necesidad que tienen las personas que viven en comunidad mediante el uso del lenguaje. La comunicación asertiva se da cuando las personas expresan correctamente sus emociones, respetan las intenciones comunicativas del otro y sus diversos puntos de vista, cuando manifiestan concentración e interés en el tema de conversación e integran las opiniones del otro durante el acto comunicativo, pero más importante aun cuando se escucha y se escucha activamente. Al respecto (Ortiz, 2007) afirma

La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

La escucha es un factor importante en el mejoramiento de la comunicación. Es importante que las personas adquieran la habilidad de escuchar necesaria para tener una comunicación asertiva, sabiendo cómo responder, como actuar y que decir. Quien escucha analiza el mensaje del emisor y puede responder adecuadamente, piensa en lo que va a decir y como lo va a decir teniendo en cuenta el contexto. La carencia de la escucha puede contribuir negativamente a la comunicación, desencadenando malos entendidos, agresiones verbales, bajo rendimiento académico, y rompimiento de lazos de amistad.

La mayoría de las personas, no se toman el tiempo de escuchar, de analizar, de comprender y de respetar las diversas opiniones, existe una carencia de esta habilidad, por eso es tan necesario investigar y educar en la escucha activa. En la institución educativa Club de Leones de Cúcuta de igual manera necesitan una solución que permita hacer un uso adecuado de la comunicación para que a través del diálogo y la escucha activa se resuelvan las diferencias entre los



estudiantes. En el aula de clase del grado sexto se necesitan que los estudiantes tengan una buena comunicación, por eso se implementó la presente investigación con el fin de proponer la escucha activa como estrategia para fortalecimiento de la comunicación asertiva mediante talleres pedagógicos.

La propuesta desencadena grandes beneficios entre ellos un posible mejoramiento de la comunicación en el aula y el desarrollo de la escucha. La cual es tan necesaria en el crecimiento personal de las personas, quien escucha comprende, analiza e interpreta, al hacer esta práctica en todo ámbito los estudiantes mejorarán sus calificaciones porque centrarán toda su atención en el docente, comprenderán los ejercicios y las explicaciones, tendrán sentido crítico y reflexivo para resolver cualquier situación que se les presente no solo en el colegio sino también en su entorno social.

Al no resolverse la problemática en la Institución Educativa, se seguirán presentando malos entendidos, agresiones verbales, conflictos y errores comunicativos que repercuten en el rendimiento académico y convivencial de los estudiantes. Así mismo no comprenderán las temáticas y no habrá desarrollo de competencias, orientadas desde el saber, el saber hacer y el saber ser. Porque no habrá una construcción y un ambiente positivo que propicie el aprendizaje, obstaculizando el alcance de los logros propuestos por los docentes, lo que desencadena la pérdida de año escolar.

Por tal motivo, esta investigación se realiza con el fin de fortalecer la comunicación asertiva mediante la escucha activa, de mejorar las relaciones interpersonales, la relación de enseñanza-aprendizaje, el rendimiento académico y convivencial, la participación, la escucha, el respeto por las opiniones y el desarrollo de habilidades comunicativas.

### 1.3 Estado del arte

En este apartado se presentan los hallazgos sobre los antecedentes relacionados con la escucha activa y comunicación asertiva en estudiantes de básica primaria a nivel internacional y nacional. Los antecedentes consultados fueron diversos como tesis, monografías, trabajos de grados y otros textos que dieron evidencia y soporte de la escucha activa y de la comunicación asertiva.

A nivel internacional se puede mencionar el siguiente estudio:

El Artículo de Alexis Codina Jiménez, 2004 titulado “*saber escuchar. Un intangible valioso*” “revista científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal. (Jiménez, 2004) En el cual se encuentran según (Codina, 2004)

Los beneficios de saber escuchar, conductas no productivas cuando escuchamos, razones que nos impiden escuchar adecuadamente, lugares desde los que escuchamos, los objetivos de la comunicación y cómo tratarlos, así como propuestas de comportamientos y prácticas para desarrollar esta habilidad, tan importante para las relaciones interpersonales.

El artículo se relaciona con la presente investigación porque narra la importancia de escuchar, los factores que dificultan una comunicación eficaz, cuestiona los impedimentos que se tienen para escuchar, realiza una investigación profunda sobre todos los elementos que se necesitan para la escucha activa y el mejoramiento de la comunicación. Además, plantea técnicas para mejorar la escucha basándose en “10 Reglas de la Buena Escucha de Keith Davis”.

A nivel nacional se pueden mencionar los siguientes estudios:

El proyecto realizado por de Diego Esneyder Rivera Terán, 2016, El estudio se titula, *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*, (Terán, 2016) La investigación plantea el diseño e implementación de un proceso de formación orientado al desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva de los

estudiantes de grado 702 J.M., del IEDIT Rodrigo de Triana, a partir del reconocimiento de sus dificultades de convivencia. El estudio se desarrolla desde un enfoque de investigación Cualitativo; en cuanto al tipo de investigación, corresponde a una investigación acción, con la que se pretende que a partir de una situación problemática se puedan implementar prácticas que contribuyan a su transformación.

En los resultados de la implementación de la propuesta pedagógica, se generó un cambio significativo respecto a la manera en que los estudiantes solucionaban sus conflictos a través de la mediación y el uso del conducto regular establecido por la institución, lo cual mejoró significativamente las relaciones entre los miembros, su disposición frente a las actividades académicas desarrolladas en el aula y su rendimiento académico en general, durante el primer semestre del año 2016. La investigación se relaciona con la presente investigación porque busca fortalecer la convivencia escolar mediante la comunicación asertiva donde también está inmerso el objeto de estudio de la escucha activa. En la realización del análisis se recalca la importancia de la escucha para el mejoramiento de la convivencia escolar.

Por otra parte la Monografía de Bibiana Alejandra salamanca Mendieta, 2016, titulada *La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa*, (Mendieta, 2016) La cual estuvo enfocada en el análisis del impacto que tiene la comunicación asertiva en el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes, contribuyendo a la consolidación de la comunicación asertiva como propuesta pedagógica, el análisis se centró en la contribución de la propuesta a las habilidades comunicativas. La metodología que se empleó para el desarrollo del proyecto es de tipo investigación acción, con enfoque cualitativo, resultados. La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa demuestra la importancia de trabajar la comunicación asertiva en el aula, en la

medida en que se fortalecen los procesos cognitivos, comunicativos y sociales de las estudiantes. Se relaciona con la presente investigación porque comparten el mismo objeto de estudio: la comunicación asertiva y las competencias comunicativas donde hace énfasis en las habilidades como la escucha y resaltan su importancia dentro del acto comunicativo.

Como cuarto antecedente se destaca la investigación de Margoth Rivera Sanabria, titulada *Comunicación asertiva en la construcción del pensamiento crítico. Experiencia con estudiantes de grado sexto en San Antonio Norte*. (Sanabria, 2016) La investigación tiene como objetivo Potenciar el pensamiento crítico a través de las habilidades de la comunicación asertiva en estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa San Antonio Norte de Duitama. Empleó el enfoque cualitativo descriptivo, el tipo de investigación etnográfico. Como resultados de la puesta en marcha de este proyecto fue el impacto que tuvo en las relaciones sociales escolares y al interior del grupo de grado sexto.

Los cambios de actitud en los estudiantes, el mejoramiento de las relaciones grupales y la mayor motivación hacia la participación y la discusión; todo esto posible gracias a las reflexiones y autovaloraciones que realizaron durante el proceso sobre el rol que desempeñan en la vida social y en la comunicación con los demás, reflexiones que pusieron a cada uno de ellos como protagonistas. El proyecto se relaciona con la presente investigación porque trabajan el asertividad, además dentro de los talleres diseñados para potenciar el pensamiento crítico se le dio gran importancia en varias sesiones a la escucha.

Otro antecedente es la investigación de Adriana Ramírez, Angie Salinas, Bibiana Sarmiento, Elda Salazar, Johanna Pachón, Karala Serrano, Leidy Moreno., 2009. Se titula *la indiferencia y el descuido de la escucha en el aula*. (Ramírez, 2009) Como objetivo general se plantea desarrollar la habilidad de la escucha en los estudiantes del grado cuarto de primaria, mediante

actividades que promuevan la interacción y la comunicación, facilitando el aprendizaje de los educandos. Implementaron la investigación documental, Obtuvieron como resultados la indiferencia y el descuido de la escucha en el aula como problema que se ha venido presentando no solo en el ámbito educativo sino también en diversos entornos por lo cual plantean una propuesta metodológica que permita la enseñanza de la escucha. Se relaciona con la presente investigación en el análisis e investigación sobre la importancia de la escucha en la educación.

Como sexto antecedente se plante la Monografía de Edilmira Angel Álvarez, 2001 *titulado “importancia de la escucha activa en la comunidad educativa”* (Alvarez, 2001) los propósitos del trabajo son concientizar a la comunidad educativa del municipio de Zipaquirá de la gran importancia de saber escuchar como base fundamental del proceso de comunicación, para mejorar las relaciones interpersonales existentes, contribuyendo a la eficiencia de sus desempeños y al fomento de la convivencia pacífica; reflexionando sobre la importancia de diferenciar qué es oír y qué escuchar; propiciando el espacio en el aula y la participación activa del niño que favorezcan la relación enseñanza aprendizaje; asociando la comprensión de lectura con la comprensión auditiva e involucrando la comunidad educativa. En la monografía se desarrollan elementos como el mensaje y el oyente, saber recibir el mensaje, oír sin escuchar, las clases de oyentes, la comunicación y lenguaje, las escuelas gramaticales, las competencias generales y comunicativas, el escuchar en el aula, aprender y escuchar, formas de escuchar, entre otros aspectos indispensables para el desarrollo de la presente investigación.

Como último antecedente se cita la investigación de María Elicenia Monsalve, Mónica Alejandra Franco, Mónica Andrea Monsalve, Vilma Lucía y Doris Adriana Ramírez. 2009 Titulada *Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva*, (Monsalve, 2009) tiene como fin validar el impacto de una estrategia didáctica de carácter socioconstructivista,

apoyada en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y algunos recursos impresos, para promover el desarrollo de habilidades comunicativas (leer, escribir, hablar y escuchar) en estudiantes de educación básica en la modalidad de escuela nueva. El objetivo de la investigación es explorar las posibilidades que ofrecen las TIC para innovar y cualificar la enseñanza de las habilidades comunicativas en el modelo de escuela nueva, la investigación se desarrolló mediante un diseño cuasiexperimental, con seis grupos experimentales y mediciones pretest y postest.

Como resultados muestra que no se evidenciaron avances estadísticamente significativos en la habilidad del habla, se evidencia un aumento en la habilidad de la escucha con mayor relevancia en la variable “Establecer relaciones lógicas” la investigación se relaciona con la presente investigación porque se investiga el cómo mejorar las habilidades comunicativas, entre ellas la escucha en la que se evidencia un aumento significativo en el desarrollo de la misma.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO CONCEPTUAL

El presente trabajo de investigación tiene como sustento teórico el análisis de los siguientes conceptos: comunicación, comunicación asertiva, escucha, escucha activa, factores u obstáculos que afectan la escucha activa, técnicas para desarrollar la escucha activa y reglas del arte de escuchar.

#### 2.1 Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual las personas transmiten un mensaje sea de manera oral, gestual o escrita. Según Álvarez Varó y Martínez Linares (1997), En el Diccionario de lingüística moderna afirman:

"Llamamos 'comunicación' al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la descodificación." (Álvarez Varó, 1997)

La comunicación es un proceso que permite la interacción social y el intercambio de información, donde el emisor y el receptor tienen un gran compromiso durante el proceso comunicativo como protagonistas. Deben tener las herramientas suficientes para poder realizar el intercambio de manera consiente y respetuosa, entre ellas las habilidades comunicativas.

#### 2.2 Asertividad

El asertividad es la capacidad que tiene una persona para responder adecuadamente, utilizando un tono de voz adecuado, respondiendo de manera positiva, expresando sus emociones

tanto negativas como positivas de buena manera, siendo capaz de comunicarse de manera correcta aun cuando se le insulta, el asertividad permite una comunicación efectiva e inteligente. (Franco, 2004) Define el asertividad.

Como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

La persona asertiva primero debe respetarse y luego podrá respetar a los demás, respetará los diferentes puntos de vista, y tendrá la capacidad para dar una respuesta oportuna y respetuosa. El asertividad consiste en ser honesto, sincero, tener la habilidad de escuchar, saber expresarse, saber decir sin agredir o herir. Según (Aguilarte, 2010)

La institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse. Sostiene que el asertividad está relacionado con la firmeza y la certeza. La asertividad es una conducta que puede resumirse como un comportamiento mediante el cual se defienden los derechos sin agredir ni ser agredidos.

Desde el punto de vista pedagógico la asertividad debe estar presente tanto en los estudiantes como en los docentes, donde el maestro debe demostrar seguridad y firmeza, pero también confianza, debe conocer los derechos y deberes y promoverlos, para que así los estudiantes tengan un modelo a seguir y se desarrolle en el aula una comunicación asertiva que promueva el aprendizaje y la enseñanza, formando jóvenes que expresen sus opiniones, sentimientos y emociones de manera adecuada sin vulnerar los derechos de los demás, pero también jóvenes que acepten y respeten las opiniones de los demás.



### 2.3 Comunicación asertiva

La comunicación asertiva permite expresar correctamente el mensaje que se quiere emitir, encierra un conjunto de elementos y valores necesarios para transmitir un mensaje efectivamente, así como también el saber cómo actuar durante una discusión y como la actitud puede favorecer las relaciones interpersonales durante el acto comunicativo, donde también juega un papel importante el lenguaje corporal. Es importante tener presente el planteamiento de, (Mendieta, La comunicación asertiva pedagógica herramienta para desarrollar la competencia comunicativa, 2016) quien afirma.

El abordaje de la comunicación asertiva puede ayudar al mejoramiento de los procesos comunicativos en los que participan los seres humanos, de tal manera que sus emociones, pensamientos e ideas puedan ser expresadas sin dificultad y, con ello, lograr un avance en sus interacciones comunicativas y se aporte a sus aprendizajes, significativamente a la expresión de sentimientos, mejoramiento de la autoestima, resolución de conflictos y defensa de los derechos propios y ajenos para sentirse como iguales en la relación con los otros.

La comunicación asertiva tiene como finalidad armonizar el acto comunicativo, empoderar al emisor en argumentos sólidos y concretos que sirvan como cimiento para defender sus ideales, sin herir o lastimar al receptor, porque se hace consciente del respeto y del manejo de emociones.

Comunicarse asertivamente es una necesidad en la actualidad, va más allá del proceso comunicativo, en tener la inteligencia y la habilidad de razones, entender y responder adecuadamente, controlar las emociones y las circunstancias que rodee el proceso comunicativo.

Mediante el aprendizaje de la comunicación asertiva se ayuda a tomar conciencia acerca de la manera como se comunican las personas; así mismo, este tipo de comunicación permite que sean analizados cualitativamente los mensajes que se reciben de los demás. Mediante las habilidades

comunicativas y la asertividad, se logran adquirir capacidades argumentativas para defender las ideas propias y contrastarlas con las ideas de los demás.

La comunicación dentro del ámbito educativo se desarrolla en todo momento, desde la interacción social que se vive en las instituciones educativas. La comunicación que promueve la interacción sana, el respeto, la difusión y obtención de aprendizajes es la comunicación asertiva encargada de formar integralmente a los estudiantes para que puedan enfrentarse de manera crítica a la sociedad, sin temor de expresarse libremente desde el respeto.

La comunicación asertiva como estrategia pedagógica permite mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes, a través de la formación en asertividad que permite dejar las conductas no asertivas como la agresividad que tienen como objetivo intimidar y vulnerar los derechos del otro. También la conducta pasiva que tiene como objetivo satisfacer al otro y evitar por completo los conflictos y por el contrario fomentar el respeto, la seguridad y la expresión de sentimientos.

#### **2.4 Habilidades comunicativas**

Según (Monsalve, 2009) las habilidades comunicativas “Hace referencia a la competencia que tiene una persona para expresar sus ideas, sentimientos, necesidades, sueños y deseos por medio del lenguaje oral y escrito. Asimismo, la capacidad para comprender los mensajes que recibe a través de estos códigos”

Las habilidades comunicativas son leer, escuchar, escribir y hablar. Estas habilidades comunicativas permiten el correcto proceso comunicativo. Todas estas habilidades son necesarias para que la comunicación se realice con eficacia. Estas habilidades son necesarias en todo ámbito. El colegio se ha encargado de desarrollarlas, hablar, escribir, leer y escuchar, pero esta última habilidad de escuchar ha sido olvidada dentro de la formación del estudiante, siendo

una de las más importantes para poder desarrollar las otras. La habilidad de escuchar permite comprender, analizar e interpretar, contribuye a una comunicación eficaz.

La investigación se centró en proponer la habilidad de la escucha para fortalecer la comunicación asertiva. Por lo anterior es importante y necesario conceptualizar la habilidad de la escucha.

## **2.5 Escucha**

Para iniciar con la definición de escucha es importante resaltar las diferencias entre oír y escuchar.

Oír es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico, dentro del territorio de las sensaciones. Nuestro sentido auditivo nos permite percibir los sonidos en mayor y menor medida. Oír es sencillamente percibir las vibraciones del sonido. Es recibir los datos suministrados por el emisor. Oír es pasivo.

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

Desde el planteamiento de (Ortiz, 2007) quien afirma

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de la voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

La escucha es una necesidad que tiene la sociedad para prevenir las situaciones que generen malos entendidos o conflictos. El escuchar acerca a las personas y mantienen relaciones interpersonales armoniosas. En el ámbito educativo la escucha es una de las habilidades más

necesarias para el éxito escolar, la escucha desencadenada, la atención, concentración, interpretación, comprensión y reflexión, necesarias para el desarrollo del proceso educativo.

Así mismo Rodrigo Ortiz Crespo, en su libro *Aprender a Escuchar*, plantea siete tipos de escucha, la escucha selectiva, discernitiva, analítica, sintetizada, empática y activa.

En el proyecto de investigación se aborda desde la escucha activa, siendo necesario citar los aportes de Rodrigo Ortiz Crespo en su libro “*Aprender a Escuchar*” quien ha realizado un estudio minucioso sobre la escucha activa.

## **2.6 Escucha activa**

La escucha activa consiste en concentrarse completamente en el mensaje y en quien transmite el mensaje, es comprender, analizar y entender el punto de vista del interlocutor de acuerdo con (Ortiz, 2007) quien afirma:

La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

Escuchar activamente es un desafío que vale la pena asumir y que tendrá como consecuencia relaciones interpersonales donde no se generen malos entendidos y donde no se presenten errores

comunicativos a causa de la inadecuada decodificación de la información. Escuchar activamente es comprender lo que el otro siente y conocer lo que sucede, para poder ayudar y alentar, sin pre juzgar y señalar.

La escucha activa es un proceso complejo que necesita desarrollarse y aplicarse en todo ámbito, demanda de gran esfuerzo y concentración como afirma (Crespo, 2007) “La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, pensamientos y emociones de nuestro interlocutor”

La escucha activa requiere de atención hacia lo que la persona expresa, verla a los ojos, entender el mensaje, contextualizarlo y poder responder correctamente. Es importante citar los aportes de los siguientes autores en cuanto a la escucha activa.

(Rojas, 2008) afirma. La escucha activa consiste en escuchar con mucha atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona. En la escucha activa nunca se opina sin antes escuchar completamente; nunca se interrumpe para dejar a medias lo que la otra persona tiene que decir.

Las habilidades de comunicación tanto escrita como oral son cruciales, no solo para la obtención de un puesto, sino también para desempeñar el oficio con eficacia. El saber escuchar es una de las habilidades más importantes en el proceso de la comunicación, si se aprende la dinámica de escuchar se pueden prevenir malos entendidos y errores de comunicación. (hersey, Blanchard y Jonson, 1998)

La escucha activa favorece que empleemos nuestros recursos personales para que nuestro interlocutor se sienta atendido y comprendido, haciéndole consciente de que valoramos lo que

intenta transmitirnos, y generando por lo tanto una actitud más favorable y receptiva por su parte. (Fernandez., 2013)

Escuchar activamente también trae beneficios como elevar la autoestima del que habla, pues si el receptor escucha activamente el interlocutor se sentirá que lo que comunica es importante. Otro beneficio de escuchar activamente es conocer al otro, conocer sus intereses, sentimientos y entender su actuar. Se mejoran las relaciones interpersonales, pues se comprende al otro desde su punto de vista. En el ámbito educativo mejora y facilita un clima de enseñanza-aprendizaje que propicie la adquisición del conocimiento y la interacción entre los miembros de la institución.

## **2.7 Barreras de la escucha activa**

Según (Ortiz, 2007) en su libro *Aprender a escuchar*, afirma que las barreras más relevantes son:

La falta de atención, debido a que frecuentemente el receptor se distrae y se desconecta de la conversación, muchas veces por pensar que va a responder o que pendientes tiene por realizar. Otra barrera es pensar más rápido que hablar. Según (Ortiz, 2007) “Pensamos entre 350 y 700 palabras por minuto, frente a las 130 y 150 que pronunciamos al hablar” esta acción de pensar distrae al receptor de la conversación. La escucha activa consiste en prestar atención y esto requiere de toda la concentración.

Por otra parte, el mínimo esfuerzo, Ortiz afirma que la persona debe esforzarse para escuchar y esto conlleva a gastar energía, a sentir agotamiento, porque es una acción que requiere de concentración en la comunicación verbal y corporal. El estrés, el cansancio y la fatiga son otra barrera que afectan la atención y la concentración, desconectando al receptor por completo y demostrando desinterés hacia el interlocutor. La escucha selectiva, se presenta según Ortiz solo cuando se presta atención a temas que parecen interesantes según los gustos del receptor,

clasificando la información de acuerdo a sus preferencias, esta escucha selectiva también puede ser consecuencia del interlocutor como lo plantea (Ortiz, 2007) “las presentaciones poco atractivas o los ritmos monótonos del emisor acrecientan la escucha selectiva”

Los prejuicios, las nociones y las suposiciones preconcebidas son otra barrera, según (Ortiz, 2007) “Cada persona interpreta el mundo que le rodea a su manera. Escuchamos, vemos, sentimos las cosas según nuestra personalidad, nuestras emociones, nuestros juicios. Las cosas no las vemos tal como son, sino tal como somos nosotros” desde esta perspectiva cada persona interpreta el mensaje desde la situación que esté viviendo, desde su estado de ánimo, intereses y necesidades.

La memoria volátil es una barrera que está presente en el acto comunicativo, como las mencionadas anteriormente afectan la escucha activa. Esta memoria volátil se genera debido a la clasificación de información y desatención por parte del receptor.

También propone una serie de elementos que forman parte de las barreras físicas que impiden que prestemos atención. Las barreras físicas más importantes son:

- El ruido que dificulta que escuchemos con claridad o merma la capacidad de concentración.
- La falta de iluminación que dificulta que podamos observar el lenguaje corporal de nuestro interlocutor.
- El espacio reducido que origina distracciones y preocupaciones relacionadas con la claustrofobia y actitudes defensivas ante intrusiones en el espacio personal de cada uno de nosotros.

## 2.8 Técnicas para desarrollar la escucha activa

Ken Cloke, (Cloke, 1989) en su Diseño de sistemas para la solución de Conflictos propone la siguiente técnica:

Interesarse:

- Muéstrole que está interesado en sus asuntos
- Exprésele satisfacción porque le está hablando de su problema
- Ejemplo: “Estoy teniendo problemas en el trabajo”
- Respuesta: “Me complace que te sientas bien hablándome sobre tu problema”

Alentar:

- Muéstrole que Ud. desea que continúe hablando, que está interesado en lo que está diciendo.
- Ejemplo: Idem. anterior.
- Respuesta: “¿Qué tipo de problemas?”

Preguntar:

- Muéstrole que Ud. desea comprender lo que está diciendo. Pregunte por más información.
- Respuesta: “¿Qué tú piensas sobre el problema?”
- Retroalimentar (replantear):
- Muéstrole que Ud. comprende la importancia de lo que está diciendo.
- Exprese lo que le han dicho, con sus propias palabras
- Respuesta: “Estás teniendo un momento difícil en el trabajo”

Reconozca sentimientos:

- Muéstrole que Ud. comprende cómo se siente.



- Respóndale con alguna expresión de sentimiento.
- Respuesta: “Pareces muy preocupado por esto”

Resumir:

- Muéstrole que Ud. puede resumir lo que se ha dicho.
- Ayúdelo a moverse a una nueva idea o asunto.
- Respuesta: “Al parecer estás confrontando dificultades en tu trabajo y te gustaría hacer algo sobre esto”.

## **2.9 Reglas del arte de escuchar**

10 reglas “De la Buena Escucha” (Davis, 1985) propuestas por Keith Davis

- Deje de hablar. Usted no puede escuchar si está hablando.
- Hacer que el que habla se sienta cómodo. Ayúdelo a sentirse que es libre de hablar.
- Demuéstrele que desea escucharlo. Parezca y actúe como si estuviera sinceramente interesado.
- Elimine y evite las distracciones. No se distraiga jugando con pedazos de papel, escribiendo, etc.
- Trate de ser empático con el otro. Trate de ponerse en su lugar, comprender su punto de vista.
- Sea paciente. Dedíquele el tiempo necesario, no interrumpa.
- Mantenga la calma y su humor. Una persona colérica toma el peor sentido de las palabras.
- Evite discusiones y críticas, sea prudente con sus argumentos.
- Haga preguntas. Esto estimula al otro y muestra que Ud. Está escuchándolo.
- Pare de hablar. Esto es lo primero y lo último. Todas las otras reglas dependen de esto. Usted no puede ser un buen escucha mientras esté hablando.

## CAPÍTULO III

### 3 DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 Enfoque y tipo de investigación

El método empleado es investigación mixta, con enfoque hermenéutico y descriptivo. Según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008) Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Cualitativo porque según Sampieri y otros autores dicen que el enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos de personas a los que investigara) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010) Se utilizó una técnica cualitativa para analizar e interpretar los datos obtenidos en la aplicación del diagnóstico de la escucha activa, los diarios de campo y la encuesta.

Cuantitativo porque Según Hernández Sampieri, Roberto (2003: pág23), sostiene:

Se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante nuestras representativas.

Para analizar el diagnóstico de la escucha activa, se combinaron los dos tipos de investigación mencionados, usando la interpretación y la estadística en la discusión de resultados.

### **3.2 Método**

Se desarrolló una investigación acción, caracterizada por procurar el cambio o transformación de una realidad y también de las personas que hacen parte de ella, tomen un papel más activo en dichas transformaciones. Como refiere (Elliot, 1991) citado en Hernández 2010 ésta investigación se caracteriza por “el estudio de una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella” (p.509); por esta razón, pretende que a partir de una situación problemática se puedan implementar prácticas que contribuyan a su transformación; como refiere Elliot (1993 citado en Sandín, s.f)

La investigación-acción se encuentra ubicada en la metodología de investigación orientada a la práctica educativa. Desde esta perspectiva, la finalidad esencial de la investigación no es la acumulación de conocimientos sobre la enseñanza o la comprensión de la realidad educativa, sino, fundamentalmente, aportar información que guíe la toma de decisiones y los procesos de cambio para la mejora de la misma. Justamente, el objetivo prioritario de la investigación acción consiste en mejorar la práctica en vez de generar conocimientos; así, la producción y utilización del conocimiento se subordina a este objetivo fundamental y está condicionado por él.

En este sentido, la Investigación Acción, es flexible y establece un modelo de "espiral de ciclos" que consta de cuatro etapas, según Sandín (s,f,):

1. Clarificar y diagnosticar una situación problemática para la práctica (sea un problema social, la necesidad de un cambio, una mejora) En la presente investigación se realizó un diagnóstico de escucha activa elaborado por Rodrigo Ortiz Crespo en su libro Aprender a escuchar “Como desarrollar la capacidad de escucha activa” (Ortiz, 2007) (Anexo 1)

2. Formular estrategias de acción para resolver el problema o introducir el cambio. En la investigación se describieron estrategias pedagógicas que mejoran la escucha activa y fortalecen la comunicación asertiva.
3. Poner en práctica y evaluar las estrategias de acción. En relación con la investigación se desarrollaron las estrategias descritas mediante talleres y por último se valoró la contribución de la escucha en el fortalecimiento de la comunicación asertiva mediante la aplicación de una encuesta a los estudiantes participantes. (Anexo 2)
4. Retroalimentación, el resultado conduce a una nueva aclaración y diagnóstico de la situación problemática, iniciándose así la siguiente espiral de reflexión y acción. Dentro de la investigación este último paso se desarrolló en el análisis y discusión de los resultados.

La investigación acción, se caracteriza por tener un carácter colaborativo y práctico, lo cual como refiere Zuber-Skerritt (1992 citado en Latorre, 2003) implica que los resultados que se pretenden con ella, no solo tienen incidencia a nivel teórico, sino que además pretenden mejorar prácticas durante y después del mismo proceso de investigación, de manera que éstos resultados no se basan en respuestas acertadas o incorrectas, sino más bien en la búsqueda de soluciones a una situación problemática particular, a partir de la interpretación de los puntos de vista de los involucrados.

### **3.3 Técnicas de recolección de información.**

Las técnicas o instrumentos de recolección de la información que se utilizaron en la realización de la investigación con el fin de recoger, validar y analizar la información son: El diagnóstico, el diario de campo y la encuesta. En las técnicas de recolección de información se tiene en cuenta la observación, en la que se no se percibe una comunicación asertiva generada

por la falta de escucha por parte de los estudiantes ante sus compañeros y docentes, mediante la aplicación del diagnóstico se corrobora lo observado, evidenciándose en el diario de campo, el cual también permitió evidenciar el avance de los estudiantes ante la propuesta de la escucha activa y por último para valorar la contribución de las estrategias se aplicó la encuesta.

### **3.3.1 Diagnóstico.**

Para describir la capacidad de escucha activa en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones se aplicó un diagnóstico elaborado por Rodrigo Ortiz Crespo en su libro *aprender a escuchar “Como desarrollar la capacidad de escucha activa”* (Crespo, 2007) Diseña un test de Capacidad de Escucha Activa, el cual consta de 18 preguntas, donde las únicas respuestas son SI o No, cada pregunta equivale a un punto, al final se deben sumar los puntos obtenidos y se obtiene una evaluación según el puntaje. Permitiendo conocer el nivel de escucha que poseen los estudiantes participantes.

El diagnóstico se aplicó a 8 estudiantes del grado sexto, entre los 11 y los 16 años, a cada estudiante se le entregó su Test de Capacidad de Escucha Activa, la investigadora hizo énfasis en contestar con sinceridad y luego explico cómo debía diligenciarse. Para su sistematización se realizó un gráfico en el que se puede apreciar el nivel de escucha de cada estudiante, seguidamente se analiza por categorías el resultado de cada diagnóstico confrontándolo con el marco teórico.

### **3.3.2 Diario de campo**

Para describir las estrategias pedagógicas propuestas en la escucha activa para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto, se realizaron diarios de campo donde se analizaba el proceso de mejoramiento de la escucha de los estudiantes desde las estrategias pedagógicas desarrolladas.

Teniendo como referencia a (Bogdan, 1987) citado en el artículo “Guía para la elaboración del diario de campo” El concepto de diario o cuaderno de campo está históricamente ligado a la observación participante y es el instrumento de registro de datos del investigador de campo, donde se anotan las observaciones (notas de campo) de forma completa, precisa y detallada.

El diario de campo permitió sistematizar la experiencia para realizar el respectivo análisis, debido al registro de la información que se realiza después de cada taller, cuya estructura evidencia lo que se realizó, un análisis previo e información importante de cada estudiante, como también de sus opiniones y por último las conclusiones de cada taller.

### **3.3.3 Encuesta**

Para dar respuesta al último objetivo de valorar la contribución de la escucha activa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva de los estudiantes del grado sexto, se realizó una encuesta.

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (Fachelli, 2015, pág. 8)

La encuesta se realizó en base a un cuestionario de preguntas abiertas. La encuesta permitió conocer y evaluar el progreso de los estudiantes con relación a la escucha activa y la contribución a la comunicación asertiva. Para la sistematización de la encuesta se transcribieron las respuestas de los 8 estudiantes (Tabla 4) seguidamente se analizaron sus respuestas en su orden confrontando el marco teórico y los antecedentes, con los resultados obtenidos en cada pregunta.

### **3.3.4 Fuente de información secundaria**

La fuente de información secundaria se empleará a través de la investigación de teorías y bases epistemológicas, de (Pavoni, 2006), (Davis, 1985) (Ortiz, 2007) y (Cloke, 1989) Además de diversas investigaciones que comparten objetos de estudio similares y que aportan a la presente investigación para su realización.

### **3.4 Unidad de análisis**

La investigación se desarrolló en el colegio Club de Leones de la ciudad de Cúcuta. El cual se encuentra ubicado en el barrio Pamplonita bajo, una zona residencial, de estrato 2 y 3. Es un colegio público que cuenta con una buena infraestructura, con una zona de juegos para los estudiantes y un patio amplio, tiene dos bloques, uno de dos pisos y otro de un piso, repartidos un grado por salón de preescolar a once grados. La población elegida 8 estudiantes del grado sexto, entre los 11 y los 16 años.

Se toma esta muestra con estudiantes que presentaban un desempeño bajo o aceptable, estudiantes repitentes, estudiantes que carecían de comunicación asertiva, que fomentaban la indisciplina y generaban conflictos entre sus compañeros. Además, durante los encuentros pedagógicos no escuchaban las indicaciones y no respetaban las opiniones de sus compañeros. Esta muestra elegida presentaba las barreras de la escucha activa propuestas por (Ortiz, 2007) en su libro Aprender a Escuchar.

#### **3.4.1 Tipo de muestreo**

La presente investigación se realizó mediante un muestreo no probabilístico, “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Hernández Sampieri y Fernández-Collado, 2014) eligiendo la muestra de estudiantes que se

mostraban distraídos, aquellos que no prestaban atención a clase, que interrumpían, juzgaban, que no dirigirían la mirada a su interlocutor, que no aceptaban las opiniones de sus compañeros y siempre estaban a la defensiva ante cualquier situación. Estudiantes que carecían de una escucha activa reflejada en la falta de una comunicación asertiva que generaba continuamente malos entendidos, conflictos y bajo rendimiento académico, teniendo como apoyo el diagnóstico implementado y los diarios de campo, donde se refleja del estado inicial y final de los estudiantes frente al nivel de escucha y a las estrategias implementadas.





## CAPÍTULO IV

### 4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis y discusión de los resultados se tuvieron en cuenta los resultados del diagnóstico aplicado a ocho estudiantes del grado sexto, las estrategias propuestas de la escucha usando como técnica el diario de campo y la valoración de la contribución de la propuesta de la escucha activa para el fortalecimiento de la comunicación asertiva. A continuación, se analizan los resultados obtenidos en las técnicas de recolección de información utilizadas.

#### 4.1 Resultados del Diagnóstico

Para diagnosticar la habilidad de escucha en los estudiantes del grado sexto, se aplicó un diagnóstico elaborado por Rodrigo Ortiz Crespo en su libro aprender a escuchar “Como desarrollar la capacidad de escucha activa” (Ortíz, 2007) Diseña un test de Capacidad de Escucha Activa, el cual consta de 18 preguntas, donde las únicas respuestas son SI o No, cada pregunta equivale a un punto, al final se deben sumar los puntos obtenidos y se obtiene una evaluación según el puntaje de la siguiente manera:

Suma 1 punto a cada respuesta según:

Si: preguntas 1, 3, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 16, 18

No: preguntas 2, 4, 7, 9, 11, 12, 15, 17.

- Entre 0 y 8 puntos: no te gusta escuchar. Prestas poca atención a quien te habla.
- Entre 9 y 14 puntos: tu capacidad de escucha es buena. Tu nivel de comprensión de lo escuchado es aceptable.
- Entre 15 y 18 puntos: sabes escuchar de forma excelente. Captas fielmente el mensaje de tu interlocutor.

A continuación, se muestra el resultado obtenido por los estudiantes según el Test propuesto.

*Tabla 1*

*Resultado de diagnóstico*

---

PUNTUACIÓN OBTENIDA POR LOS ESTUDIANTES

---

Estudiante	Puntuación según preguntas (1, 3, 5, 6, 8, 10,13, 14 y 16) (Deberían responder SI)	Puntuación según preguntas (2, 4, 7, 9, 11, 12, 15 y 17) (Deberían responder NO)	Total	Interpretación según (Ortiz, 2007)
1	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>
2	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>
3	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>
4	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>
5	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>

---

---

6	4	3	7	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>
7	6	3	9	<b>Tu capacidad de escucha es buena. Tu nivel de comprensión de lo escuchado es aceptable.</b>
8	6	2	8	<b>No te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.</b>

---

Según los resultados obtenidos en el test de los ocho estudiantes participantes un estudiante tiene una buena capacidad de escucha y un nivel de comprensión de lo escuchado aceptable. Los demás estudiantes no poseen una capacidad de escucha, ya que hablan mientras el interlocutor lo hace, interrumpen, realizan otras actividades, no dirigen la mirada, prejuzgan, no se concentran, solo escuchan lo que les parece interesante, no animan al interlocutor e interpretan la información desde su punto de vista. (Ortiz, 2007) menciona

Todos, cuando escuchamos, filtramos o modificamos el setenta por ciento del mensaje. Esto se puede deber por la falta de atención, el cansancio, la ansiedad, las expectativas que no nos gustará lo que oiremos o la incapacidad para dejar de lado nuestros pensamientos. Son las llamadas barreras en la escucha, que impiden concentrarnos en el proceso de la escucha, y en consecuencia, no captar la totalidad del mensaje.

Estas barreras impiden la adquisición de la habilidad de escuchar y por ende de una comunicación asertiva en el aula. Según el análisis solo un estudiante comprende de manera

aceptable, los demás necesitan desarrollar una capacidad de escucha que a la vez permita mejorar su desempeño académico, por esto es necesario la creación y aplicación de talleres que potencien la escucha en los estudiantes.

El análisis de las preguntas se estructuró, teniendo en cuenta las siguientes categorías: comunicación, comunicación asertiva, escucha, escucha activa y las barreras que afectan la escucha activa.

*Tabla 2*

*Análisis de preguntas*

Categorías	Preguntas relacionadas	Tienen la habilidad	Representación porcentual	No tienen la habilidad	Representación porcentual
Comunicación	N°1	5 Estudiantes	62.5%	3 Estudiantes	37.5%
Comunicación asertiva	N°18	4 Estudiantes	50%	4 Estudiantes	50%
Escucha	N°2	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°4	2 Estudiantes	25%	6 Estudiantes	75%
	N°9	5 Estudiantes	62.5%	5 Estudiantes	37.5%
	N°7	2 Estudiantes	25%	6 Estudiantes	75%
	N°17	0 Estudiantes	0%	8 Estudiantes	100%
Escucha activa	N°3	4 Estudiantes	50%	4 Estudiantes	50%
	N°6	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°8	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°14	5 Estudiantes	62.5%	3 Estudiantes	37.5%
	N°16	4 Estudiantes	50%	4 Estudiantes	50%
Barreras que afectan la escucha activa	N°5	4 Estudiantes	50%	4 Estudiantes	50%
	N°10	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°11	0 Estudiantes	0%	8 Estudiantes	100%
	N°12	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°13	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%
	N°15	3 Estudiantes	37.5%	5 Estudiantes	62.5%

Frente a la comunicación según los resultados obtenidos se evidencia que el 62,5% de los estudiantes se comunican de manera efectiva, pero 37.5% de los estudiantes que participaron poseen falencias en el proceso comunicativo, debido a que hablan con otra persona mientras su

profesor explica, esto genera un rompimiento en el proceso comunicativo, pues el mensaje no será decodificado por el receptor correctamente, de acuerdo con (Álvarez Varó, 1997) quien afirma:

Llamamos 'comunicación' al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la decodificación.

Desde este punto de vista, no existe un receptor, cuando este realiza otras tareas a la vez que se desarrolla un proceso comunicativo, tampoco hay una decodificación, puesto que el receptor no está escuchando porque simultáneamente realiza otro proceso comunicativo.

En cuanto a la comunicación asertiva, según el test el 50% de los estudiantes participantes, tienen falencias en comunicarse asertivamente. La comunicación asertiva consiste en comprender y contextualizar el mensaje que se está transmitiendo, también en tener la capacidad de transmitir el mensaje de manera adecuada y coherente, analizando ¿Qué voy a decir? ¿Para qué lo voy a decir? Organizando correctamente el mensaje, según (Mendieta, 2016)

El abordaje de la comunicación asertiva puede ayudar al mejoramiento de los procesos comunicativos en los que participan los seres humanos, de tal manera que sus emociones, pensamientos e ideas puedan ser expresadas sin dificultad y, con ello, lograr un avance en sus interacciones comunicativas y se aporte a sus aprendizajes, significativamente a la expresión de sentimientos, mejoramiento de la autoestima, resolución de conflictos y defensa de los derechos propios y ajenos para sentirse como iguales en la relación con los otros.

Desde el test realizado se evidencia en un 50% la dificultad de interpretar el mensaje del interlocutor desde su punto de vista, al no comprender las emociones, pensamiento e ideas expresadas por el interlocutor se puede deducir que los estudiantes no poseen comunicación asertiva, porque se les dificulta interpretar el punto de vista que se quiere expresar.

Por otra parte, de acuerdo con el test los estudiantes poseen poca capacidad de escucha, pues responden al teléfono mientras otra persona les habla, piensan en la respuesta que darán, mientras el interlocutor le habla, interrumpen al interlocutor, terminan alguna frase de la persona que le habla sin esperar que ella finalice y dejan de escuchar cuando le dicen algo con lo que no está de acuerdo. Para que exista escucha se deben cumplir con los anteriores ítems, cuando una persona escucha no habla simultáneamente con otra y mucho menos utilizando un canal diferente como en el caso de hablar por teléfono. De acuerdo con (Ortiz, 2007)

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

Cuando una persona piensa en lo que va a responder mientras el interlocutor le habla no comprenderá ni interpretará el mensaje. Así mismo cuando se interrumpe para finalizar la frase de la otra persona. Se puede deducir que los estudiantes no se escuchan entre sí, no tienen desarrollada la habilidad de escucha. Lo mismo sucede cuando dejan de escuchar porque no están de acuerdo con lo que dicen, escuchar es prestar atención, es aceptar lo puntos de vista, es comprender, en este sentido y de acuerdo con (Ortiz, 2007) los estudiantes solo están oyendo puesto que no le dan sentido y significado al sonido.

Con respecto a la escucha activa, (Ortiz, 2007) plantea

Es aquélla que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido.

Según los resultados obtenidos 62.5% de los estudiantes participantes se les dificulta resumir el mensaje principal de lo escuchado, intentar aprender algo de lo que le cuentan y pedir que aclaren algún punto. Desde el autor de referencia se deduce que los estudiantes no poseen una escucha activa, cuando se escucha activamente se intenta aprender, hay participación en la comunicación, se muestra interés, se resume el mensaje.

Escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor. (Ortiz, 2007)

Desde el test se analiza la poca concentración de los estudiantes en el mensaje del interlocutor y la falta de animación a la otra persona para que siga hablando, de acuerdo con (Ortiz, 2007) escuchar activamente demanda interpretar el mensaje desde el punto de vista del interlocutor y cuando no hay concentración no se puede realizar este proceso, así mismo debe de existir una animación, que demuestre el interés de lo que se está escuchando.

Según el test más del 50% de los estudiantes participantes poseen barreras que impiden la adquisición y desarrollo de la habilidad de escuchar, según (Ortiz, 2007)



Una de las principales barreras es la falta de atención. En numerosas ocasiones, no se presta la atención suficiente a nuestro interlocutor. Nos desconectamos de la escucha. Nos distraemos cavilando sobre otros asuntos ajenos al eje principal de la comunicación.

Pensamos lo que vamos a decir en nuestra próxima intervención. Ejecutamos todas o parte de estas acciones, en vez de concentrarnos en captar la totalidad del mensaje.

Según los resultados del Test los estudiantes no prestan atención a los gestos de su interlocutor, juegan con objetos y asientan la cabeza mientras le hablan. Es necesario que la persona dirija su mirada a su interlocutor para que a través de las expresiones que realiza pueda comprender y analizar el mensaje que está transmitiendo con facilidad. Esta falta de atención se manifiesta en la realización de tareas múltiples. Está presente en los estudiantes impidiéndoles una escucha activa, al no establecerse contacto visual con el interlocutor, la persona se distrae y se rompe el proceso comunicativo.

Otra barrera propuesta por Ortiz es la escucha selectiva:

La escucha selectiva es otra barrera significativa. Para escuchar activamente se debe realizar un esfuerzo notable. Sin embargo, muchas veces sólo nos esforzamos ante temas que nos parecen interesantes o que nos gustan. En ocasiones, las presentaciones poco atractivas o los ritmos monótonos del emisor acrecientan la escucha selectiva (Ortiz, 2007)

Al analizar el Test se identifica que el 100% de los estudiantes participantes solo escuchan parcialmente lo que les interesa del mensaje. Escuchar activamente significa escuchar por completo el mensaje, sin importar la posición o punto de vista que se tenga sobre el mismo. Los estudiantes como lo afirma Ortiz poseen una escucha selectiva donde solo concentran su atención en lo que les parece interesante o de acuerdo a sus gustos, lo que dificulta un desarrollo de la escucha activa.

Otras de las principales barreras son los prejuicios, las nociones y las suposiciones preconcebidas. Cada persona interpreta el mundo que le rodea a su manera. Escuchamos, vemos, sentimos las cosas según nuestra personalidad, nuestras emociones, nuestros juicios. Las cosas no las vemos tal como son, sino tal como somos nosotros. Cuando alguien nos habla, pensamos en lo que nos quiere decir desde nuestra interpretación, nuestro estado de ánimo, nuestros juicios, nuestros filtros, nuestras circunstancias, nuestro ser especial. Los juicios, que tenemos de antemano sobre nuestro interlocutor o su mensaje, actúan como barrera. Prestamos más interés a aquello que nos importa según nuestros estereotipos. Los prejuicios influyen sobre nuestra capacidad de escucha, llegando a desconectar o filtrar el mensaje según nuestras expectativas. (Ortiz, 2007)

Según el Test el 62.5 % de los estudiantes participantes prejuzgan la forma de hablar o de vestir del interlocutor, siendo esta una gran barrera para escuchar activamente. Cuando el estudiante prejuzga el estilo de su interlocutor toda su atención estará centrada, por ejemplo ¿combina su ropa? ¿Tiene voz ronca? ¿Utiliza un lenguaje popular? Y por ende no en el mensaje de su interlocutor desconcentrándose totalmente del proceso comunicativo.

## **4.2 Diario de campo**

Durante la realización de cada taller se desarrolló un diario de campo en el que se analizó la información a través de la observación de los estudiantes. A Continuación, se presenta el análisis de los talleres, clasificados por cada categoría, en el siguiente orden: escucha, escucha activa, comunicación, comunicación asertiva y barreras que afectan la escucha, en el que se realiza un contraste de la evolución de los primeros diarios de campo a los últimos.

A la luz de los resultados obtenidos en el primer taller, se concluye que los estudiantes son conscientes de la importancia que tiene escuchar. Comprenden el significado de la escucha pero

no la practican, es necesario seguir implementando los talleres hasta conseguir un cambio significativo en la escucha de los estudiantes.

En el diario de campo del primer taller se evidencia la falta de escucha, debido a que los estudiantes hablaban mientras un compañero participaba, interrumpían constantemente a sus compañeros, no prestaban atención cuando no estaban de acuerdo con alguna opinión, “En algunas ocasiones se pausaba la actividad debido a la distracción de algunos estudiantes, pues hablaban con su compañero o se distraían haciendo dibujos”. Durante la realización de los dos primeros talleres los estudiantes son conscientes de la necesidad de escuchar correctamente y reflexionan sobre el papel del receptor: la escucha, la función de la reproducción, ponerse en la piel del otro, la comprensión. Les llamo la atención las transformaciones que se dan en procesos de intercambio de información que se extienden en el tiempo.

En el taller N°5 se obtienen como resultados un avance significativo en el nivel de escucha, antes no aceptaban las ideas de sus compañeros porque simplemente no se escuchaban entre sí, hay un cambio, respetan y aceptan las opiniones, están atentos, dispuestos, con buena actitud y participativos. Este taller tenía como objetivo reflexionar sobre la importancia de escuchar activamente a través de un diálogo entre dos personas, cuya respuesta se podía modificar en positivo o negativo afectando la comunicación si no se comprende, escucha y analiza el mensaje, este tipo de reflexiones permitió que los estudiantes se empoderaran de la habilidad de escuchar

Desde este punto de vista se corrobora lo expresado por (Ortiz, 2007) quien afirma

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar.

Durante el desarrollo de cada taller los estudiantes progresaron en su capacidad de escucha, pues aprendieron a captar, entender e interpretar los mensajes, las expresiones, el tono de voz y a ubicarse en el contexto del mensaje dándole sentido a lo que oyen.

En cuanto a la escucha activa se evidencia al igual que la escucha en los primeros diarios de campo la falta de escucha activa, los estudiantes no sabían escuchar, siendo necesario para poder desarrollar una escucha activa, en los diarios de campo se evidencia la evolución que tuvieron los estudiantes para el inicio de una escucha activa. En el último taller se concluye “A lo largo de los talleres se ha visto una evolución en la escucha de los estudiantes, han reflexionado y valorado la importancia que tiene escuchar, siendo consientes en un primer momento, el siguiente paso que dieron fue practicarlo, en este ejercicio se reflexionaron sobre las 10 reglas para escuchar en la cual ellos vieron la importancia, de prestar atención, animar, aconsejar, apoyar, guiar, de mostrar respeto, alegría y de colocarse en los zapatos del otro para comprender el mensaje, para poder responder y tener una comunicación asertiva” Desarrollándose el planteamiento de (Ortiz, 2007).

Escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

De acuerdo con lo anterior se constata lo manifestado por (Quiñonez., 2011) En el antecedente “Estrategia metodológica para mejorar la escucha en los estudiantes del grado segundo de básica primaria” quien obtuvo como resultado de los talleres, que los estudiantes son

más pacientes, piden la palabra y en su mayoría respetan la palabra de sus compañeros.

Logrando un avance en la capacidad de escucha de los estudiantes que se ve reflejado también en la disposición, atención, sensibilidad a la percepción de sonidos, la investigación se realizó con estudiantes de grado segundo, donde además muestra una mejora hacia el proceso de enseñar-aprender, aprender a aprender a través de la enseñanza y práctica de la habilidad para escuchar.

En cuanto a la comunicación y comunicación asertiva se evidencia en un primer momento, el irrespeto por la opinión de sus compañeros, el interrumpir y el no aceptar las diversas opiniones que se generan desde un tema específico. No mantienen una comunicación asertiva que permita el intercambio correcto de información. En el diario de campo del taller N°1 llamado “*Sigue el Ritmo*” se analiza lo siguiente “Durante las socializaciones de las preguntas los estudiantes no pedían la palabra y querían hablar todos a la vez, fue necesario establecer el orden y recordar la importancia de escuchar al compañero” en el segundo taller “El festival” se concluye que los estudiantes empiezan a respetar la palabra, esperan a que sus compañeros terminaran de hablar para dar su punto de vista, lo cual en gran medida mejora los canales de comunicación permitiendo un desarrollo del proceso comunicativo.

En el tercer taller se evidencia que los estudiantes iniciaron su proceso para manejar el silencio y la demostración de respeto ante las opiniones de sus compañeros. En el diario de campo del taller N° 5 llamado responder a Fabriciana se concluye que los estudiantes respetan y aceptan las opiniones, están atentos, dispuestos, con buena actitud y participativos. Se evidencia el avance que los estudiantes han tenido en relación a la comunicación y comunicación asertiva, mediante los talleres han logrado respetar la palabra, desde el planteamiento de (Álvarez Varó, 1997) quien afirma:

Llamamos 'comunicación' al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la decodificación.

Con los talleres los estudiantes lograron ser buenos receptores, comprender la información, dar respuestas coherentes y con argumentos ante lo que se les pregunte. Logrando desarrollar el proceso de codificación y decodificación.

Por otra parte, en cuanto a las barreras que afectan la escucha activa, se evidencia en el diario de campo del primer taller, que durante la actividad que consistía en escuchar un texto, los estudiantes estaban dispersos, no prestaban atención, hacían tareas múltiples como dibujar, hablar entre ellos, no dirigían la mirada al interlocutor, incluso fue necesario volver a leer el texto.

De acuerdo con el primer taller, se constata lo manifestado por (Ortiz, 2007) en su Libro Aprender a Escuchar quien afirma

Una de las principales barreras es la falta de atención. En numerosas ocasiones, no prestamos la atención suficiente a nuestro interlocutor. Nos desconectamos de la escucha. Nos distraemos cavilando sobre otros asuntos ajenos al eje principal de la comunicación.

Pensamos lo que vamos a decir en nuestra próxima intervención. Ejecutamos todas o parte de estas acciones, en vez de concentrarnos en captar la totalidad del mensaje.

La falta de atención repercutió negativamente en la realización del primer taller, puesto que los estudiantes no participaban y al momento de responder preguntas sobre el tema a tratar, guardaba silencio o respondían incoherencias.

En el Taller N°4 “La historia de Verónica” Todos estuvieron muy atentos durante la lectura, participaron, respetaron la palabra, no realizaban tareas simultáneas. Al analizar los diarios de campo se encuentra un progreso significativo en la superación de las barreras que impiden una escucha activa. En el diario de campo del taller N°5 llamado “Responder a Fabriciana” los estudiantes se mostraron críticos ante las barreras que poseen y que les impiden escuchar, el estudiante 7, afirma

“Creo que muchas veces no nos detenemos a pensar en lo que nos dicen y estamos siempre a la defensiva, no escuchamos sino oímos y así es como respondemos. Cuando nos tomamos el tiempo de pensar, qué nos quiere decir esa persona y analizamos la forma en como lo dijo podremos responder asertivamente”

Los estudiantes son conscientes de las barreras que les impiden escuchar como la falta de atención, la escucha selectiva y los prejuicios, cuyas barreras se han visto superadas.

En el diario de campo del taller N°6 a través del ejercicio de las 10 reglas para escuchar propuestas por Keith David, los estudiantes conocieron que se debe hacer para escuchar activamente, reflexionaron y fueron críticos de su capacidad de escucha. En los diarios de campo se registra como análisis la importancia de prestar atención, animar, aconsejar, apoyar, guiar, de demostrar respeto y alegría, de colocarse en los zapatos del otro para comprender el mensaje, el gran progreso y superación de las barreras que afectan la escucha activa, la relevancia de escuchar y escuchar activamente. Los talleres lograron un avance significativo en el mejoramiento de esta habilidad contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación asertiva.

#### **4.3 Valoración**

Para valorar la contribución de la escucha activa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto, se empleó como instrumento la encuesta con

preguntas abiertas. Se obtienen los siguientes resultados. A continuación se muestra la tabla con su respectiva descripción de cada una de las respuestas dadas por los estudiantes:

*Tabla 3*

*Encuesta*

<b>Pregunta</b>	<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
¿Ha notado un cambio en su habilidad de escuchar y en su comunicación? ¿Cómo se manifiesta?	<b>N°1</b>	Sí, antes me llamaban mucho la atención los profesores, porque yo siempre me distraía y no le daba casi importancia a lo que me decían, por eso siempre sacaba malas notas, cuando explicaban algo y nos colocaban un ejercicio yo no sabía qué hacer. Pero ahora soy consciente de la importancia de escuchar.
	<b>N°2</b>	Sí, creo que he superado las barreras que me impedían escuchar, ahora me pongo en los zapatos de mis compañeros y puedo tener una mejor comunicación porque demuestro interés, opino y respeto lo que el otro piensa.
	<b>N°3</b>	Sí, yo creo que lo manifiesto en que mis notas han mejorado, también que con mis compañeros nos respetamos más
	<b>N°4</b>	Sí, antes yo oía no sabía que escuchar era un algo complejo, en la comunicación si ha mejorado con mis compañeros, antes discutía mucho con ellos por malos entendidos.



---

	<b>N°5</b>	Sí, mucha yo no pensé que escuchar fuera tan importante para aprender y para poder tener amigos, porque cuando nos comunicamos lo hacemos con respeto y valorando lo que dice el otro.
	<b>N°6</b>	La verdad yo creo que sí, antes no dejamos hablar al otro y discutíamos mucho, sin saber lo que de verdad había pasado, ahora pienso antes de hablar y pregunto qué pasó.
	<b>N°7</b>	Si, lo veo reflejado en español, la profesora nos coloca a veces exposiciones y antes yo no colocaba atención a lo que mis compañeros decían, me colocaba hacer otras cosas, y cuando me preguntaban nunca respondía, pero ya sé que tengo que valorar el trabajo del otro y también para aprender.
	<b>N°8</b>	Si, en el diagnóstico que usted nos hizo yo me di cuenta que no sabía escuchar y por eso no me iba bien en el colegio y con mis amigos, pero ahora que presto más atención me ha ido mejor en las notas y con mis amigos.
¿Considera que, a través de los talleres implementados, se contribuyó a fortalecer la	<b>N°1</b>	Sí, porque ahora me puedo expresar de una mejor manera, comunico lo que siento y de una manera asertiva sin herir al otro.

---

---

comunicación asertiva? ¿Por qué?	<b>Nº2</b>	Si, los talleres me hacían reflexionar de como yo me comunicaba antes que no dejaba hablar a mis amigos siempre yo era la que hablaba y no me importaba lo que me dijeran los demás, aun cuando se sintieran mal.
	<b>Nº3</b>	Si, después de los talleres ya no volví a tener malos entendidos con mis compañeras, siempre peleábamos por chismes ahora nos comunicamos asertivamente.
	<b>Nº4</b>	Si, antes yo hablaba y muchas veces ni pensaba si con lo que iba a decir podía causarle daño algún compañero, yo no entendía porque dejaban de hablarme, pero ahora ya lo entiendo.
	<b>Nº5</b>	Sí, porque por ejemplo en las exposiciones me daba pena opinar porque pensaba que no valoraban lo que yo decía o porque podía herir, pero después de los talleres sé que tengo derecho de opinar, pensando siempre lo que voy a decir y como lo voy a decir.
	<b>Nº6</b>	Si, mis compañeros y yo somos más asertivos, respetamos, valoramos y opinamos, antes nos daba un poco de miedo participar, solo hablábamos para discutir.
	<b>Nº7</b>	Si, para mí los talleres fueron muy buenos,

---

---

		antes no sabía que comunicarse era tan complejo ahora entiendo porque antes discutimos tanto.
	<b>N°8</b>	Si, los talleres me hicieron reflexionar, los dramatizados que hacíamos, donde nos indicaban si debíamos interrumpir, ignorar, me ayudaron para darme cuenta de lo que no debo hacer para comunicarme asertivamente.
¿Ha notado algún cambio en sus compañeros en cuanto a la escucha y a la comunicación asertiva?	<b>N°1</b>	Si, antes discutíamos por bobadas en nuestro salón, pero ya casi no, han pasado muchos días en los que se vive mucha tranquilidad y respeto
	<b>N°2</b>	Si, antes había mucho chisme en el salón, todos hablaban, ni mirábamos al profesor ahora hemos cambiado, nos escuchamos y nos comunicamos mejor.
	<b>N°3</b>	Si, antes solos nos oíamos, ahora nos escuchamos y en las exposiciones por ejemplo respetamos mucho y participamos.
	<b>N° 4</b>	Sí, yo veía a las niñas pelear siempre por chismes pero ahora si tienen un mal entendido dialogan para resolverlo y se escuchan.
	<b>N°5</b>	Si, los profes nos han dicho que la disciplina ha mejorado y también las notas, ya hacemos más silencio en clase y compartimos más.

---

---

	<p><b>N°6</b> Si bastante, antes cuando algún compañero participaba nadie lo escuchaba ahora participamos más porque estamos atentos a lo que nos dicen.</p>
	<p><b>N°7</b> Sí, los hombres algunas veces se golpeaban porque otro hablaba de él a las espaldas y tenían malos entendidos, no hablaban sino que primero se pegaban.</p>
	<p><b>N°8</b> Sí, incluso los compañeros que no estaban en los talleres han cambiado porque les hemos contado lo que aprendimos y pues sinceramente nosotros molestábamos mucho y como han visto que cambiamos ellos también lo han hecho, nos escuchamos, respetamos lo que nos digan y opinamos sin lastimar al compañero.</p>
<p>¿Ha notado alguna mejora en la capacidad de escucha? ¿Cómo lo evidencia?</p>	<p><b>N°1</b> Si, ha mejorado bastante antes yo no escuchaba sino oía creo que eso ya es un gran avance para lograr la escucha activa. Lo evidencio en los llamados de atención que me hacían antes los profesores por estar hablando o distraído.</p>
	<p><b>N°2</b> Sí, creo que en eso he mejorado mucho yo soy repitente y me dio cuenta que posiblemente</p>

---

---

perdí el año, por no escuchar, por distraerme,  
por eso no entendía y entonces no hacía nada.

**N°3**           Uy sí, a mí siempre me ha gustado hablar,  
pero desde que aprendí a escuchar han mejorado  
la amistad con mis compañeros.

**N°4**           Si ha cambiado porque yo no sabía lo que era  
escuchar, entonces no lo hacía, lo evidencio en  
mis notas ya que ahora participo más y estoy  
más atenta.

**N°5**           Sí, yo antes peleaba mucho con mis  
compañeros porque creía en los chismes que  
me decían, pero ahora antes de pelear pregunto  
qué fue lo que dijeron a ver si es verdad.

**N°6**           Yo pienso que sí, yo he cambiado mucho en  
escuchar en mi casa por ejemplo me comunico  
mejor con mis papas antes peleábamos más  
seguido.

**N°7**           Si la he notado, porque antes yo no me  
preocupaba por los demás ni sabía que les  
pasaba, pero ahora escuchando nos hemos  
unidos más.

**N°8**           Yo pienso que sí, yo he notado un cambio de  
actitud en mí, yo antes no podía hacer silencio,

---

---

solo lo hacía cuando algo me interesaba, la mayoría del tiempo dibujaba o hablaba con algún compañero, ahora me importa más lo que dice el profesor y he aprendido más que antes cuando me la pasaba hablando.

---

Con relación al cambio que han tenido los estudiantes en su habilidad de escucha y en el proceso comunicativo, de acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla anterior se puede inferir lo siguiente:

Según las respuestas dadas por los jóvenes, es evidente que los estudiantes han tenido un cambio positivo en relación a la capacidad de escucha y a la comunicación asertiva, evidenciándolo en la mejora de su rendimiento académico y convivencial, también en la superación de barreras propuestas por (Ortíz, 2007) en su libro Aprender a Escuchar. En la encuesta los estudiantes manifiestan que los docentes ya no les realizan llamados de atención por no prestar atención en los encuentros pedagógicos, así mismo, en las relaciones interpersonales han creado lazos de amistad más fuertes al escuchar, opinar y entender lo que siente el otro.

Al respecto, uno de los participantes señala que “Creo que he superado las barreras que me impedían escuchar, ahora me pongo en los zapatos de mis compañeros y puedo tener una mejor comunicación porque demuestro interés, opino y respeto lo que el otro piensa” los estudiantes han tenido un avance significativo en su habilidad de escucha, siendo conscientes de la importancia de escuchar y escuchar activamente y de la contribución que tiene hacia el mejoramiento de la comunicación asertiva evidencialo en la mejora de sus relaciones interpersonales, donde antes primaba el “chisme” y los malos entendidos.

Así mismo, los estudiantes consideran que, a través de los talleres implementados, se contribuyó a fortalecer la comunicación asertiva, evidenciándose en el respeto y valoración de las opiniones, el aumento de la participación en los encuentros pedagógicos, facilidad para comunicar lo que siente, el pensar antes de actuar, opinión crítica que no incite sentimientos negativos en el otro. En otra información suministrada por otro participante afirma “En las exposiciones me daba pena opinar porque pensaba que no valoraban lo que yo decía o porque podía herir” se puede analizar cómo antes de la intervención los estudiantes se cohibían de su participación por miedos o por rechazo de sus opiniones, el estudiante también expresa que después de los talleres ha comprendido que todas las personas tienen derecho a opinar, pensando antes en que va a decir y la manera en que lo va a decir.

De acuerdo a los testimonios anteriores se constata los resultados obtenidos por (Quiñones, 2011) en la investigación titulada *Estrategia Metodológica para mejorar la escucha en los estudiantes del grado segundo de básica primaria*. Cuyo resultado fue

Con respecto a los resultados del diagnóstico y los de la prueba final se puede concluir que se logró crear conciencia en los estudiantes sobre la importancia de escuchar: en su totalidad.

Los niños, reconocen e identifican lo que sucede cuando se escucha a lo demás y lo que ocurre cuando no se hace uso de esta habilidad

Los estudiantes participantes de la investigación afirman y evidencian un gran avance en su habilidad de escucha y en el proceso comunicativo de todos los compañeros del salón. Al respecto un estudiante participante afirma:

“Los compañeros que no estaban en los talleres han cambiado porque les hemos contado lo que aprendimos y pues sinceramente nosotros molestábamos mucho y como han visto que

cambiamos ellos también lo han hecho, nos escuchamos, respetamos lo que nos digan y opinamos sin lastimar al compañero”.

Los estudiantes participantes han influenciado a sus demás compañeros hacia la mejora de la capacidad de escucha, compartiendo las experiencias vividas en los talleres, evidenciándose en la carencia de malos entendidos, el respeto y la valoración de las opiniones de sus compañeros, falta de discusiones, mejoramiento en la disciplina, disposición y atención en clase, falta de agresión física y verbal.

De acuerdo a lo anterior se constata lo manifestado por (Hersey, Blanchard, Jonson, 1998) quienes afirman “El saber escuchar es una de las habilidades más importantes en el proceso de comunicación, si se aprende la dinámica de escuchar se pueden prevenir malos entendidos y errores de comunicación” Los estudiantes han notado un cambio significativo en la habilidad de la escucha y en su proceso comunicativo de parte de todos sus compañeros de clase.

Por otra parte, los estudiantes evidencian un cambio muy positivo en su capacidad de escucha, estableciendo diferencias entre el oír y el escuchar, lo evidencian en el mejoramiento de las notas y del rendimiento académico en general, incluso en estudiantes repitentes con bajas calificaciones, en las relaciones interpersonales y en las relaciones con la familia.

Así mismo los estudiantes han mejorado su actitud, expresan sus emociones y sentimientos, valoran las opiniones, demuestran interés en los encuentros pedagógicos participando activamente, afirman no recibir llamados de atención por parte de los docentes por realizar diferentes actividades a las asignadas, falta de escucha selectiva, disminución de los conflictos generados por la falta de comunicación asertiva, los estudiantes afirman que los malos entendidos se han reducido debido al pensar antes de hablar, conocer las diferentes versiones de los sucedido.



Desde lo anterior se corrobora el planteamiento de (Ortiz, 2007) en su libro Aprender a escuchar, las barreras más relevantes de la escucha activa son la falta de atención, pensar más rápido que hablar, el mínimo esfuerzo, el estrés, el cansancio y la fatiga, la saturación de información, la escucha selectiva, los prejuicios, las nociones y las suposiciones preconcebidas, las emociones y los sentimientos, las preocupaciones, el egocentrismo, la memoria volátil, la emotividad reactiva y las barreras físicas.

Según los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes participantes se logró superar las barreras de la escucha activa, se mejoró la capacidad de escucha y se contribuyó a fortalecer la comunicación asertiva en los siete de los ocho estudiantes identificados a través del diagnóstico, cuyo resultado fue que no les gustaba escuchar y prestaban poca atención a quienes les hablaban y un estudiante con nivel de escucha aceptable quien también logró avanzar en el desarrollo de la capacidad de escucha y en el fortalecimiento de la comunicación asertiva.

## 5 CONCLUSIONES

La escucha es una de las habilidades más importantes en el proceso comunicativo, mediante la escucha activa se favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje creando un ambiente positivo que permita la construcción del saber y la sana convivencia dentro y fuera del aula.

El diagnóstico aplicado permitió conocer el nivel inicial de escucha de la muestra de ocho estudiantes elegidos mediante un muestreo no probabilístico, donde siete no poseían capacidad de escucha, y solo uno, un nivel de escucha aceptable, según, la escala propuesta por (Ortíz, 2007) en su test de Capacidad de Escucha Activa. Dicho resultado permitió a la investigadora proponer estrategias de escucha activa que fortalezcan la comunicación asertiva de los estudiantes del grado sexto.

Las estrategias descritas tuvieron como soporte las fases propuestas en el libro Enseñar a Escuchar de (Pavoni, 1982, pág. 56) la fase de pre-escucha, escucha y la fase posterior a la escucha, cada taller contaba con la siguiente estructura, un objetivo, una justificación, una actividad y una evaluación del mismo, algunas de las estrategias implementadas fueron, cuentos, juegos, canciones, dramatizados, competencias y juegos de roles.

Las estrategias desarrolladas se implementaron mediante talleres, los cuales se sistematizaban en los diarios de campo que se realizaban en cada sesión, los talleres tenían la siguiente estructura: la descripción del taller, el análisis de la actitud y comportamiento de los estudiantes, como también evidencias del proceso y por último la conclusión de lo observado en los estudiantes. En el análisis de los diarios de campo se registró y se evidenció un avance significativo en la capacidad de escucha, dicho análisis se realizó por categorías, donde se puede apreciar como mediante las sesiones lograron superar la mayoría de las barreras propuestas por (Ortiz, 2007)

La valoración de la escucha activa en el fortalecimiento de la comunicación asertiva de los estudiantes del grado sexto, se realizó mediante una encuesta abierta. Las preguntas debían ser justificadas con el fin de conocer si hubo un avance o mejora de la capacidad de escucha y comunicación asertiva con la aplicación de las estrategias. En el análisis de la encuesta se evidencio una mejora no solo con la muestra de estudiantes, sino también con los demás estudiantes, puesto que ellos compartieron lo vivenciado en cada taller con sus demás compañeros.

Para concluir, efectivamente se logró una mejora en la escucha activa, lo que contribuyó al fortalecimiento de la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de leones.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones necesarias para seguir desarrollando la propuesta dentro de la institución Educativa, con el fin de obtener mejores resultados con la práctica constante de estrategias basadas en la escucha, cuya finalidad es fortalecer la comunicación asertiva en los estudiantes, docentes y familias, siendo necesaria la participación activa de toda la comunidad educativa.

1. Diseñar e implementar estrategias pedagógicas, teniendo como apoyo los talleres realizados en la presente investigación. Desde la propuesta de la escucha activa con el fin de continuar fortaleciendo la comunicación asertiva de los estudiantes.
2. Crear espacios con los estudiantes basados en la escucha, que permitan al estudiante el desarrollo de esta habilidad, el conocer las barreras que la afectan, las técnicas para desarrollarla, con el fin de fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes.
3. Generar jornadas pedagógicas que promuevan el desarrollo de la habilidad de la escucha en los docentes y se promueva la importancia de educar y crear una cultura de la escucha.
4. Realizar talleres con Padres de Familia con el fin de reconocer la importancia de tener una comunicación asertiva en sus hogares, comunidad y trabajo, para que la propuesta no solo se desarrolle en el colegio, sino que también se pueda implementar en todos los ámbitos donde se desenvuelve el estudiante trayendo múltiples beneficios para la región.
5. Crear una comisión pedagógica cuyo objetivo sea incentivar la participación de la comunidad educativa en el desarrollo de jornadas pedagógicas de comunicación asertiva, apoyadas en actividades de escucha activa de tradiciones orales, de conocimientos de la historia popular y local.

## 6 ANEXOS

### Anexo A. Diagnóstico

**Diagnóstico** planteado por (Ortíz, 2007) en su libro Escucha Activa. Para su análisis (Ortiz, 2007) creo la siguiente formula:

- |  |    |                       |    |                       |
|--|----|-----------------------|----|-----------------------|
| 1.- ¿Hablas con otra persona mientras su profesor explica?                             | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 2.- ¿Respondes al teléfono mientras otras personas te hablan?                          | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 3.- ¿Te concentras en el mensaje de tu interlocutor?                                   | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 4.- ¿Piensas en la respuesta que darás, mientras tu interlocutor habla?                | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 5.- ¿Prestas atención a los gestos de quien te habla?                                  | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 6.- ¿Animas a la otra persona para que siga hablando?                                  | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 7.- En tu última entrevista, ¿interrumpiste a tu interlocutor?                         | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 8.- ¿Sueles resumir el mensaje principal de lo escuchado?                              | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 9.- ¿Terminas alguna frase de la persona que te habla sin esperar que ella finalice?   | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 10.- ¿Asientes con la cabeza mientras te hablan?                                       | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 11.- ¿Escuchas parcialmente sólo lo que te interesa del mensaje?                       | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 12.- ¿Prejuzgas la forma de hablar o vestir de tu interlocutor?                        | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 13.- ¿Recuerdas el mensaje central de una conversación que mantuviste el día anterior? | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 14.- ¿Intentas aprender algo de lo que te cuentan?                                     | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 15.- Mientras estás escuchando, ¿juegas con algún objeto?                              | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 16.- ¿Le pides a tu interlocutor que te aclare algún punto?                            | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 17.- ¿Cuándo te dicen algo con lo que no estás de acuerdo, dejas de escuchar?          | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |
| 18.- ¿Interpretas el mensaje de tu interlocutor desde su punto de vista?               | Sí | <input type="radio"/> | No | <input type="radio"/> |

Para obtener el puntaje del diagnóstico:

Suma 1 punto a cada respuesta según:

Sí      preguntas 1, 3, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 16, 18

No      preguntas 2, 4, 7, 9, 11, 12, 15, 17

Suma el total de puntos obtenidos.

Entre 0 y 8 puntos: no te gusta escuchar. Prestas poca atención a quienes te hablan.

Entre 9 y 14 puntos: tu capacidad de escucha es buena. Tu nivel de comprensión de lo escuchado es aceptable.

Entre 15 y 18 puntos: sabes escuchar de forma excelente. Captas fielmente el mensaje de tu interlocutor.

**Anexo B** Talleres basados en la escucha activa para fortalecer la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio club de leones

- *importancia de la escucha activa en la comunidad educativa*
- de Edilmira Angel

### **Taller 1 (Fase de pre-escucha)**

**Objetivo:** Conocer la importancia de la escucha.

### **REPETIR EL RITMO.**

Contenido: **Escuchar.**

### **Justificación**

Es importante que los estudiantes conozcan la diferencia tan grande que existe entre escuchar y oír. Con este primer taller se pretende reconocer la importancia que tiene la escucha en todos los ámbitos de la vida de una persona. Cuando el estudiante es consciente de esta habilidad y de la importancia que tiene en su vida, se empieza a empoderar y a desarrollarla.

### **Actividad 1.**

Me pongo delante del grupo y pienso mentalmente una palabra, por ejemplo

*Manzana.*

Marco las sílabas con una pisada por cada sílaba pisando más fuerte la sílaba acentuada (*za*).

El grupo habrá de repetir el ritmo escuchado con los pies.

Después les pido que adivinen la palabra.

Lo podemos hacer pensando otras palabras (*plátano, caracol, café, . . .*)

O pensando una frase como, por ejemplo

*Me gusta mucho venir a trabajar.*

No les decimos lo que hemos pensado. Damos una pisada por cada sílaba. Pisamos más fuerte en las que tienen acento prosódico. Y finalmente les pedimos que adivinen lo que quise decir.

Lo hacemos varias veces.

### **Reflexión y socialización:**

¿Qué nos pareció?

¿Escuchábamos bien?

Todas escuchamos lo mismo. Algunas entendieron cosas diferentes.

¿Nos pasa esto alguna vez?

## Actividad 2.

Se leerá el siguiente texto, se desarrollarán las preguntas propuestas a modo de conversatorio y por último se les preguntará:

### La escucha activa

37. Lee el texto y realiza las actividades.

#### Relato de una chica que no fue escuchada

Ayer llegué a clase deshecha. En la tarde del día anterior había muerto mi perro, Blue. Yo creo que se me notaba la tristeza y quería hablar con alguien del curso que me dijera palabras de consuelo o simplemente me diera un abrazo.



Mi mejor amiga, Natalia, ese día particularmente no me puso atención. Yo le dije "Natis, necesito contarte algo terrible que me ha pasado". Seguramente ella estaba pensando en otra cosa porque de carrera y sin mirarme a los ojos me contestó: "¿Qué bueno! Cuéntamelo todo". Yo casi me pongo a llorar porque a veces no parecemos seres humanos, sino robots. Al rato volvió y me preguntó: "¿Dime Cata, qué fue lo chévere que te ocurrió?". Yo la miré a los ojos y le contesté: "Nada, era una bobada".

Catalina

Oír es una actividad del cuerpo. En cambio **escuchar** supone una reacción emocional, ya que significa prestar atención a lo que se oye. Exige del que escucha concentración.

38. Luego de leer el relato responde.

- ¿Cuál fue el descuido que tuvo Natalia?
- ¿Cómo te hubieras sentido si te pasara lo mismo que a Catalina?
- ¿Qué le aconsejarías a Natalia para que aprenda a escuchar?

Tomado de <https://es.slideshare.net/cslozano/elementos-de-la-comunicacion-y-escucha-activa>

**Evaluación:** se realizará mediante un conversatorio teniendo como base las siguientes preguntas.

¿Qué es escuchar?

¿Existe alguna diferencia entre escuchar y oír? ¿Cuál es?

¿Por qué es importante escuchar?

**Materiales:** lectura "Relato de una chica que no era escuchada". Recursos humanos

### Taller 2 (Fase de pre-escucha)

Contenido: **Escuchar.**

#### Objetivos

Experimentar cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa.

#### Justificación

Con este taller se busca que los estudiantes reconozcan como la falta de escucha puede generar malos entendidos y distorsionar los mensajes que se envían, de tal manera que el estudiante reflexione tanto del proceso comunicativo como de la importancia de escuchar, de mirar, de percibir, de atender al interlocutor.



**Actividad**

“Un año más, los italianos vuelven a concentrarse ante la televisión para ver el Festival de la Canción de San Remo. Anoche comenzó y tuvo un récord de audiencia. El Festival de San Remo se convierte en un fenómeno costumbrista con familias enteras y amigos sentados ante el televisor para escuchar canciones y ver un desfile de personajes del mundo del espectáculo y de la sociedad italiana. Durante cinco días Italia se olvida de la política y líos en el Parlamento, donde 173 parlamentarios han cambiado ya de chaqueta y de partido.

Los estudiantes escriben lo que han escuchado.

A continuación, pregunto ¿cuántos no escribieron nada porque se despistaron durante la lectura?

Luego pregunto ¿cuántos pensaron en otras cosas durante la lectura durante algún momento?

Después pido a algunas personas que lean lo que escribieron.

**Evaluación:**

Quizás alguien cambie alguna información. Observar los escritos.

Y especialmente notaremos que ninguna escribe la información completa.

Así nos pasa cuando escuchamos a alguien que está hablando o explicando algo.

Hay quienes no se enteran de nada porque no ponen atención.

Algunas personas piensan en otra cosa y en general no entendemos bien toda la información.

**Materiales:** lectura de los italianos, hojas, lapiceros. Recursos humanos.

**Taller 3 (Fase de escucha)****ZARANGOLLO COMUNICATIVO**

Contenido: **Escuchar.**

**Objetivo:** Reconocer como se distorsiona la información durante el proceso comunicativo.

**Justificación:**

Este taller es importante porque los estudiantes inconscientemente tienden a ser selectores, solo escuchan aquello que les llame más la atención, con este taller los estudiantes deberán prestar atención, hacer silencio, demostrar interés, hacer uso de las 10 reglas propuestas (Davis, 1985) por Keith Davis para poder desarrollar correctamente la actividad de otro modo identificarán las consecuencias que se crean cuando no se escucha.

**Actividad:**

Los y las participantes se numeran del uno al tres. Los unos se pondrán con los unos, los doses, con los doses, los treses con los treses.

Si sobran uno o dos se repartirían como observadoras.

**1ª fase:**

Se quedan en la sala los unos y los doses. Los treses se alejan a un lugar donde no puedan escuchar lo que pasa.

Los doses se apartan un poco y la dinamizadora hace un corrillo con los unos y les explica lo que deberán hacer sin que nadie más lo escuche:

Deberán contar una historia, real o inventada, abundando en detalles y sentimientos (aunque lleguen a parecer retóricos) para completar un relato que dure unos pocos minutos.

Lo deberán contar en primera persona, como protagonistas (aunque sea una historia imaginativa).

Se les puede sugerir, por si no se les ocurre nada, que el tema de su historia sea su propia participación en este taller

¿Por qué he venido aquí?

¿Qué circunstancias concretas me han movido?

¿Cuál es mi historia?

¿Qué espero?

¿Qué curiosidades tengo?

Se les deja un minuto para pensarlo.

Luego me reuniré con los doses y les explicaré que su papel, simplemente, será el de escuchar el relato del grupo de los unos.

Cuando esto ocurra y los unos le hayan contado la historia que se les haya ocurrido a los doses, comenzará la:

**2ª fase:**

Los unos salen fuera y entran los treses, a quienes, mientras los números uno, estaban contando su historia en la primera fase, les había dado estas instrucciones:

Cuando entres, sus compañeras doses contarán una historia.

Tan sólo escuchen con atención.

Por tanto, los treses se disponen a escuchar la historia que les van a contar los doses, que será la misma que les acababan de contar los unos, e igualmente relatada en primera persona.

Una vez acabado esto, comienza la:

**3ª fase:**

Vuelven a entrar los unos, a los que se les ha dicho que deberán escuchar la historia que les cuenten los treses (atención: ahora lo deberán hacer en tercera persona).

Por tanto, escucharán la historia que ellos contaron al principio, pero en tercera persona y con algunas variaciones, claro está, después del filtro de las sucesivas fases.

Los doses se limitarán a escuchar como observadores en esta última fase.

### **Evaluación:**

1. ¿Qué diferencias notas entre contar y escuchar?
2. ¿Influye la forma de escuchar?
3. ¿Es fácil representar una historia?
4. ¿Es lo mismo reproducir un discurso ajeno en primera, que en tercera persona?

Sobre todo, a los unos, pero también a los doses:

1. ¿Ha cambiado mucho nuestra historia durante las fases?

Esta actividad puede ayudar a reflexionar sobre el papel del receptor: la escucha, la función de la reproducción, ponerse en la piel de... La comprensión, en definitiva.

También intenta llamar la atención sobre las transformaciones que se dan en procesos de intercambio de información que se extienden en el tiempo.

**Materiales:** Recursos humanos.

### **Taller 4 (Fase de escucha)**

#### **LA HISTORIA DE VERÓNICA.**

Contenido: **Escuchar.**

**Objetivo:** Reconocer la importancia de escuchar y analizar correctamente el mensaje.

### **Justificación**

Mediante este taller se pretende resaltar la importancia de hacer preguntas, cuando se escucha se muestra interés, este interés se ve reflejado en preguntar en cuestionar los detalles para comprender correctamente el mensaje, por eso es necesario percibir si los estudiantes se inquietan por preguntar qué sucedió o solo completan la historia con sus apreciaciones, reflexionando de estas apreciaciones que suelen ser erróneas y completamente diferentes en cada persona.

### **Actividad**

Lee atentamente esta historia y, después, intenta responder a las preguntas.

Verónica salía del instituto el día del accidente que la dejó marcada para siempre. Sus amigos y amigas, al principio, iban a verla al salir de clase. Decían que no parecía la misma, antes era tan activa, no paraba quieta, un poco atolondrada, incluso. Ahora da pena verla tan quieta. No volverá nunca más al instituto y ha vendido la moto. Quería ser médica, pero ahora es imposible.

- ¿Cuánto tiempo ha pasado desde el accidente?
- ¿A qué hora crees que iban a verla los compañeros?
- ¿Con qué frecuencia dirías que iban a verla?
- ¿Crees que aún van a verla?
- ¿Por qué han dejado de ir?
- ¿Crees que a raíz del accidente Verónica quedó imposibilitada?
- ¿Qué tipo de problema puede tener?
- ¿Crees que ella tuvo la culpa del accidente?
- ¿Por qué motivo piensas que no volverá al instituto?
- ¿Verónica era una estudiante de ESO o de bachillerato?
- ¿Qué edad debía tener el día del accidente?
- ¿Por qué no puede ser médica?

### LA VERDADERA HISTORIA DE VERÓNICA

Lee atentamente esta historia y, después, intenta responder a las preguntas.

Hace seis meses Verónica salía del instituto de belleza del que trabajaba, cuando a su mejor amiga la atropelló una moto. Verónica lo vio todo y la sangre la impresionó tanto que no pudo ayudarla, quedó paralizada. Desde entonces cree que no valdrá para médica y por eso ha decidido no presentarse a la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años. Ahora tiene una depresión y los amigos del barrio ya no van a visitarla porque, cuando los ve aún se acuerda más de su mejor amiga. Ha vendido su moto.

#### **Evaluación:**

Mediante las preguntas, los estudiantes deberán crear su propia historia de Verónica y después se socializará la verdadera

Luego se reflexionará Así que las cosas...

- No siempre son lo que parecen en un principio.

- Dependen de nuestro punto de vista.
- Suelen tener más detalles de los que percibimos en un primer momento.
- Cuando las analizamos con otra persona, resulta que vemos detalles que antes no veíamos...
- Encauzar los elementos positivos para aumentar la calidad de las decisiones adoptadas.
- Evitar que las eventuales situaciones de bloqueo impidan tomar decisiones que han de ser adoptadas.
- Limitar los efectos negativos que la proliferación o alargamiento de los conflictos genera.

**Materiales:** lectura de Verónica, hojas, lapiceros. Recursos humanos.

### **Taller 5 (Fase de escucha)**

#### **RESPONDER A FABRICIANA.**

Énfasis: **Escuchar.**

**Objetivo:** Reflexionar sobre la importancia de escuchar activamente.

#### **Justificación**

Con este taller los estudiantes pueden reflexionar de como el receptor puede interpretar de varias maneras el mensaje, esto también se debe al tono de voz, los gestos o los signos de puntuación que emplee la persona que emita el mensaje, así mismo de la intención del emisor, por eso es importante escuchar activamente para poder reconocer intención del mensaje y poder responder asertivamente y no fomentando el conflicto.

Pedimos cuatro personas dispuestas a participar en la escenificación de una situación conflictiva.

Las cuatro se sientan delante del grupo cada una en una silla en círculo mirándose.

Tres de ellas llevará un papel oculto en el que figura el texto que ha de utilizar en la representación teatral.

Una más (SP) no lleva papel por lo que puede hablar cuando quiera y decir lo que quiera.

Se insistirá en que el objetivo de esta actividad es escuchar y muy especialmente comprobar si Cosme ESCUCHA bien a Fabriciana.

**NARRADORA:**

En una reunión familiar Cosme habla por un rato largo sin dar oportunidad a las demás personas.

FABRICIANA:

-“Cosme, no eres la única persona en este grupo. ¿Te das cuenta?”

COSME:

-Fabriciana, veo que estás molesta. Discúlpame por haber hablado tanto tiempo. Te dejo la palabra.

(SP)...Puede seguir el diálogo entre ellas.

### **Evaluación**

¿Qué nos parece la respuesta de Cosme?

¿Ha escuchado bien a Fabriciana?

¿Crees que lo que dice Cosme es lo que siente Fabriciana?

### **Continuidad:**

Se eligen otras cuatro personas y se repite la escenificación de nuevo.

Solamente que la respuesta de Cosme será:

NARRADORA:

*En una reunión familiar Cosme habla por un rato largo sin dar oportunidad a las demás personas.*

FABRICIANA:

-“Cosme, no eres la única persona en este grupo. ¿Te das cuenta?”

COSME:

*Fabriciana, así que estás frustrada porque no sabes hablar en grupos.*

(SP).....

Hacemos la **reflexión** de nuevo.

Podemos repetirlo algunas veces más con otras personas participantes en la escenificación y cambiando el comentario de Cosme:

COSME:

*-Fabriciana, ¿te sientes frustrada porque te gustaría tener tú la palabra todo el tiempo?*

COSME:

*-Fabriciana, a ver, cuéntame ¿qué es lo que te pasa ahora?*

COSME:

*-Fabriciana, me doy cuenta que estás enojada, pero esto ya no va a demorar mucho. Ahora te dejo la palabra.*

COSME:

*-Fabriciana, reconozco que he hablado mucho. Te dejo la palabra.*

### **Evaluación:**

- ¿Qué nos parece la respuesta de Cosme?
- ¿Ha escuchado bien a Fabriciana?
- ¿Crees que lo que dice Cosme es lo que siente Fabriciana?
- ¿Cuál de las respuestas que ha hecho Cosme es la que mejor refleja el pensamiento y los sentimientos de Fabriciana?
- ¿Cómo se sentirá cada persona en ese momento?
- ¿Podemos realizar con otros ejemplos tomados de la vida real de las personas del grupo?

**Materiales:** lectura Fabriciana, hojas, lapicero. Recursos humanos.

### **Taller 6 (Fase posterior a la escucha)**

Énfasis: Escuchar.

**Objetivo:** Reflexionar sobre las 10 reglas de la buena escucha de Keith Davis.

### **Justificación**

El taller busca que el estudiante se empodere de las 10 reglas de la buena escucha practicadas en un taller anterior con el fin de que el estudiante tenga herramientas para escuchar activamente y las consecuencias que trae el no practicar estas 10 reglas mediante un dramatizado en el que también sus emociones desempeñaran un papel importante al no ser escuchados, al ser interrumpidos al querer contar su historia.

### **Actividad**

Pido una persona voluntaria que sea capaz de contarnos una preocupación.

Pido otra que se ofrezca para escuchar.

A la primera le pido que prepare su tema durante un minuto.

A la segunda le doy en privado un papelito para que lo lea indicando la manera cómo va a escuchar a la primera persona.

Aquí tengo algunas sugerencias preparadas y elijo una al azar.

Has de interrumpir a la otra persona cuando habla. Puede bostezar, estirarte, temblar, llorar, patalear...

Muestra interés con tu postura corporal, expresión de la cara, y la mirada. Realiza preguntas para ayudarle a expresarse.

Debes aconsejar, dar soluciones ("tú lo que necesitas hacer es. . .")

Muestra alegría y agrado por escucharle.

Debes interpretar a tu manera lo que te dicen ("lo que a ti te pasa es. . ."), analizar, intelectualizar, juzgar, criticar, dar tu opinión, etc. . . .

Muestra respeto. Todo lo que tenga que decir, sus palabras, lo que piensa y cómo se siente, son dignos de plena consideración.

Ha de razonar ("¿no te das cuenta que...?"). Darle la razón o hacerle ver que no la tiene.

Muestra confianza en su capacidad de conseguir cuanto quiere: "sé que puedes hacerlo y vas a hacerlo". "estoy segura de tu éxito". "tú eres la persona indicada para hacerlo".

Tienes que tranquilizarle, compadecerle, consolarle. Quitarle importancia ("no te apures", "no te preocupes", "eso no es nada", . . .). Has de hacer que se sienta bien cómoda, satisfecha.

*Muéstrale tu aprecio, valórale, recuérdale sus cualidades.*

Cuéntale cosas parecidas que te han ocurrido a ti.

*Asegúrale tu convencimiento de que ha hecho siempre lo mejor que pudo. No tiene la culpa de lo sucedido.*

Te sientes afectada por la angustia de la persona que escuchas.

*Mantén continuamente contacto visual y físico. Presta atención a su mirada. Tócale respetuosamente, ofrécele la mano. Si no estás segura de que lo va a aceptar, puedes pedir permiso.*

Cuenta a otras personas lo que te cuentan a ti como confidencial.

*Anímale a tomar la iniciativa. Puede ocurrir en alguna ocasión que no tiene ganas. Anímale a que haga "como si tuviera ganas". . . Posiblemente enseguida aparezcan.*

Se analiza lo que sucede con cada una de las formas de escuchar y se pide a otras dos personas voluntarias que quieran realizar la experiencia ofreciendo al azar a la persona que escucha otra de las maneras de escuchar.



Todas las personas del grupo deben de hacer esta actividad. Por eso si hay tiempo, se colocan todas las personas por parejas y le damos un papelito a las que escuchan

Se pide después a los que escuchaban que sean ellos los que hablen y le demos el papelito oculto a las otras personas.

En cada ocasión hacemos una pausa para reflexionar sobre lo que está pasando.

### **Evaluación**

Al final de cada turno comentamos lo sucedido, descubrimos lo que ponía el papelito y hacemos una lista con las reacciones que son útiles a la hora de ayudar en la resolución de conflictos y otra lista con las reacciones que no son útiles.

**Materiales:** hojas, lapiceros. Recursos humanos

### **Bibliografía de los talleres.**

Cloke, K.; (1989) *saber escuchar un intangible valioso*. Tomado de la revista un intangible capital. Pág. 21.

Erranz, E; (2010) *Ejercicios para estimular la escucha activa*, tomada de Erucareca: conflictos en el mundo.

## Anexo C. Diario de campo

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	1
<b>Lugar:</b>	Institución educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Observación.</b>		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de leones	
<b>Descripción</b>			
<p>Durante la realización de la práctica pedagógica II en el colegio Club de Leones de la Ciudad de Cúcuta. Se realiza inicialmente una observación de 5 horas al grado 603, en la que se destacan los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los estudiantes realizan otras actividades como dibujar, recortar, hablar con el compañero mientras la docente explica una temática.</li> <li>➤ Durante las socializaciones de actividades, los estudiantes no se escuchan entre sí, hablan entre ellos mientras otro manifiesta su punto de vista.</li> <li>➤ No respetan la opinión de las demás personas, interrumpen cuando los compañeros participan en clase.</li> <li>➤ No dirigen la mirada al interlocutor.</li> <li>➤ No alientan a sus compañeros cuando exponen una temática.</li> <li>➤ Los estudiantes tienen una participación baja en los encuentros pedagógicos.</li> </ul>			
<b>Análisis</b>			
Desde la observación y la práctica pedagógica desarrollada en la institución surge la necesidad de potenciar la escucha en el aula.			
<b>conclusión</b>			
Realizar talleres para potenciar la escucha en el aula con los estudiantes detectados que contribuyan al mejoramiento de la comunicación asertiva.			

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		Nº	2
<b>Lugar:</b>	Institución educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Aplicación del diagnóstico</b>		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de leones	
<b>Duración: 1 hora.</b>			
<b>Descripción</b>			
<p>Se inicia con el saludo a los estudiantes y la presentación del proyecto de investigación, socializándoles la problemática, la importancia y el objetivo de la investigación. Seguidamente se invita a participar en la investigación a los estudiantes que se han identificado la falta de escucha desde la observación realizada, se aplica el diagnóstico a un total de 8 estudiantes.</p>			
<b>Análisis</b>			
<p>Los estudiantes presentaron una actitud favorable y de participación en el proyecto de investigación, concientizándose de la importancia que tiene escuchar tanto en el colegio como en todo ámbito.</p> <p>Antes de la realización del diagnóstico se hizo una reflexión de la importancia de contestar conscientemente, analizando cada ítem y respondiendo con sinceridad, seguido los estudiantes presentaron el diagnóstico en silencio, concentrados y manifestando sus inquietudes cuando no entendían algún ítem. Al finalizar se les agradeció por su participación y franqueza en la realización del diagnóstico.</p>			
<b>conclusión</b>			
<p>Es importante que los estudiantes se autoevalúen y reflexionen, desarrollando el sentido autocrítico de sus falencias para poder fortalecerlas, en este caso la capacidad de escucha.</p>			

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>N°</b>	3
<b>Tema: Taller N°1 “Sigue el Ritmo”</b>  <b>Objetivo:</b> Experimentar cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa.	<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Descripción</b>			
<p>Se inicia el taller socializando el objetivo del mismo. Seguido se realiza la actividad Repetir el Ritmo, con palabras como café, mesa, tablero, manzana, también se invita a los estudiantes para que realicen un ritmo y los demás compañeros adivinen la palabra.</p> <p>Seguidamente se inicia la lectura del texto “Relato de una chica que no fue escuchada” después de la lectura se realizan las preguntas propuestas, se socializa y se reflexiona sobre el relato. Por último se hace la evaluación mediante preguntas.</p>			
<b>Análisis</b>			
<p>Los estudiantes se mostraron muy participativos en la primera actividad, en algunas ocasiones se pausaba la actividad debido a la distracción de algunos estudiantes, pues hablaban con su compañero o se distraían haciendo dibujos.</p> <p>Luego en la lectura al preguntar ¿Qué decía la historia? O ¿Cuál fue el descuido de Natalia? Varios estudiantes se mantenían en silencio otros simplemente respondían ¿Quién es Natalia? , ya que no habían escuchado, para esto se leyó 2 veces la lectura con el fin de que todos escucharan y poder socializar las preguntas y la evaluación. Cabe resaltar que durante las socializaciones de las preguntas los estudiantes no pedían la palabra y querían hablar todos a la vez, fue necesario establecer el orden y recordar la importancia de escuchar al compañero.</p> <p>En la pregunta ¿Cómo te hubieras sentido si te pasara lo mismo que a Catalina? El estudiante 1 manifestó que muy mal: me hubiera puesto triste porque se supone que es mi amiga y debe prestarme atención a lo que yo le cuento.</p> <p>En la siguiente pregunta ¿Qué le aconsejarías a Natalia? Todos coincidieron en que debe mejorar su escucha. El estudiante dijo: que ponga cuidado y se concentre en lo que le dice su amiga, porque ella estaba triste y necesitaba apoyo. El estudiante 5: que sea buen receptor, que escuche lo que le dicen.</p>			

Durante la evaluación fueron conscientes de la importancia de mejorar la capacidad de escucha, ellos manifestaban que deben ser buenos receptores y reflexionaron sobre la actividad.

El estudiante 2 dijo: escuchar es más que oír según la historia es comprender y sentir lo que la otra persona nos dice.

El estudiante 6 dijo: es importante escuchar para ser amigos, para entender lo que le pasa a otro como en la historia, sino escuchamos no sabemos de lo que estamos hablando o de lo que siente la otra persona.

### **conclusión**

De este primer taller se puede concluir que:

Los estudiantes son conscientes de la importancia que tiene escuchar.

Comprenden el significado de la escucha pero no la practican.

Es necesario seguir implementando los talleres hasta conseguir un cambio significativo en la escucha de los estudiantes.

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	4
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Taller 2. “El festival”</b>		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones	
<b>Objetivo:</b> Experimentar cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa.			
<b>Descripción</b>			
Se inicia el taller con el saludo, seguidamente les pregunte ¿Qué hicimos el taller anterior? ¿Qué aprendimos? Seguidamente leí el texto con el que se va a desarrollar la temática del día.			

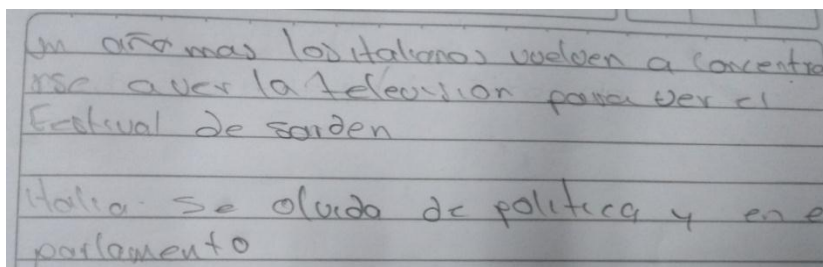
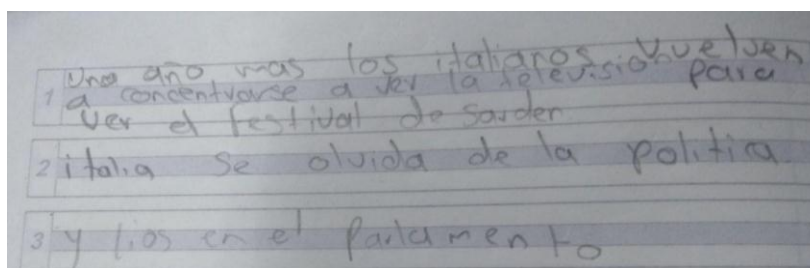
Los estudiantes tomaron apuntes del texto, se socializo y por último se realizó la evaluación.

### Análisis

Los estudiantes participaron activamente, manifestaron actitud positiva durante el desarrollo del taller.

Durante la lectura del texto, se percibía que algunos estudiantes no estaban prestando atención ni escuchando. Al finalizar la lectura le pregunte al estudiante 7: ¿De qué trataba el texto? El contesto: pues de un parlamento que se cambió de color. Nuevamente pregunte de manera general y el estudiante 4: dijo Del festival de la canción de San Remo. Luego le pedí al estudiante 7 que él leyera el texto en voz alta.

Después de leer, los invite a que escribieran lo que habían escuchado. A continuación algunos de sus escritos:



### Conclusión

Se puede concluir que los dos talleres realizados han permitido un avance en los estudiantes, en este segundo taller los estudiantes respetaron la palabra, esperaban a que sus compañeros terminaran de hablar para dar su punto de vista.

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	5
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Taller 3. ZARANGOLLO COMUNICATIVO</b>		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del	

Objetivo: Reconocer como se distorsiona la información durante el proceso comunicativo.	grado sexto del colegio Club de Leones
<b>Descripción</b>	
<p>Se inició con el saludo a los estudiantes, seguido se les explico la actividad a realizar llamada “Zarangollo Comunicativo” para eso cada estudiante se enumeraba del uno al tres, se les dio las siguientes indicaciones, los tres deberán salir del salón y alejarse un poco, los unos inventan una historia narrándola en primera persona y con detalles para los dos (se les dio un espacio de 5 minutos para crearla). Luego salen los unos y entran los tres a quienes se les indica que escuchen atentamente, al entrar los dos serán quien narre la misma historia que inventaron los unos. Para finalizar los unos la contarán pero en tercera persona. Después se realiza la socialización y evaluación de la actividad.</p>	
<b>Análisis</b>	
<p>Al realizar la actividad el grupo uno narro la siguiente historia:</p> <p>El día de ayer yo estaba con Laura en el parque a las 10:00pm. Cuando de pronto se acercó una mujer de cabello largo, ojos rojos y joroba, me dijo:- te he estado buscando ¿Dónde has estado? Con Laura nos miramos a los ojos, no te conozco le dije, ella me respondió eres mi hija, llevo 5 años buscándote, Salí corriendo asustada de ese lugar.</p> <p>Los dos estaban un poco distraídos mientras sus compañeros narraban la historia, agachaban la cabeza, no miraban al interlocutor. Seguido los dos contarían la misma historia a los tres.</p> <p>El día de ayer estaba con Laura en el parque a las 10:00 de la noche. Vi que se acercó una mujer de ojos rojos y joroba, me dijo:-te estaba buscando ¿Dónde estabas? Nos miramos a los ojos con Laura, le dije yo no la conozco, ella me dijo llevo 10 años buscándola al escuchar eso Salí corriendo.</p> <p>El grupo tres estuvo un poco más atento y receptivo a la historia, ahora ellos son quienes narran la historia en tercera persona:</p> <p>Estaba ella con Laura en el parque, cuando vio una señora de ojos rojos y joroba, Le pregunto ¿Dónde estabas? Ella miro a Laura, y le dijo yo no la conozco, la señora le dijo: llevo 10 años buscándola, al escuchar eso salió corriendo.</p> <p>Luego se reflexiona y se evalúa la actividad, desde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué diferencias notas entre contar y escuchar?</li> </ol> <p>Estudiante1: <i>Pues me parece que es más fácil contar que escuchar, porque uno puede inventar y crear, mientras que escuchar es más complejo.</i></p> <p>Estudiante2: <i>yo noto más que diferencias, son semejanzas porque yo no puedo contar algo que no he escuchado.</i></p>	

2. ¿Influye la forma de escuchar?

Estudiante 5: *si depende del nivel de escucha que tengamos, como en el ejercicio que hicimos, el mensaje fue el mismo pero se contó de manera diferente y algunos detalles no se tuvieron en cuenta.*

3. ¿Es lo mismo reproducir un discurso ajeno en primera, que en tercera persona?

Estudiante 3: *No es un poco complicado porque uno no vivió eso, a veces hasta se hacen suposiciones de lo que ocurrió, a mí me pareció un poco difícil ese ejercicio.*

4. ¿Ha cambiado mucho nuestra historia durante las fases?

Estudiante2: *como lo dijo mi compañero hace rato, el mensaje fue casi el mismo, pero mis compañeros no dijeron lo de la joroba, y se equivocaron en los años que llevaba la señora buscando a la hija, creo que les faltó poner más atención.*

Los estudiantes reflexionaron sobre el papel del receptor: la escucha, la función de la reproducción, ponerse en la piel del otro, la comprensión. Les llamo la atención las transformaciones que se dan en procesos de intercambio de información que se extienden en el tiempo.

### Conclusión

Poco a poco se ven cambios en los estudiantes, es de resaltar que empezaron a manejar el silencio y la demostración de respeto ante las opiniones de sus compañeros.

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	6
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Taller 4. La historia de Verónica.</b> Objetivo: Reconocer la importancia de escuchar y analizar correctamente el mensaje.		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones	
<b>Descripción</b>			
Se inicia el taller con el saludo y la socialización del objetivo. Seguido se lee la historia de			



Verónica y se realizan las preguntas propuestas en el taller, luego los estudiantes crean su propia historia de Verónica, la socializan con sus compañeros y por último se lee la verdadera historia y se realiza la evaluación del taller.

### **Análisis**

Al leer la historia de Verónica, los estudiantes estaban atentos escuchando, mirando a los ojos a su interlocutor. Luego se realizaron las siguientes preguntas ¿Cuánto tiempo ha pasado desde el accidente? ¿A qué hora crees que iban a verla los compañeros? ¿Con qué frecuencia dirías que iban a verla? ¿Crees que aún van a verla? ¿Por qué han dejado de ir? ¿Crees que a raíz del accidente Verónica quedó imposibilitada? ¿Qué tipo de problema puede tener? ¿Crees que ella tuvo la culpa del accidente? ¿Por qué motivo piensas que no volverá al instituto? ¿Verónica era una estudiante de ESO o de bachillerato? ¿Qué edad debía tener el día del accidente? ¿Por qué no puede ser médica? Cada estudiante participo suponiendo la respuesta, durante la socialización de las preguntas el estudiante 3 pregunto: *¿la historia está incompleta como sabremos todo eso?* Se les explico que ellos deben suponerlo a partir de la información dada. Después cada estudiante escribió su propia historia de Verónica.

Estudiante 2: *Verónica tuvo un grave accidente al salir del instituto en el que estudiaba, sus amigos al principio iban a verla sal salir de clase. Decían que no parecía la misma, activa, no paraba quieta, un poco atolondrada, incluso. Ahora da pena verla tan quieta. Porque quedo paralitica. No volverá nunca más al instituto y ha vendido la moto. Quería ser médica, pero ahora es imposible. Sus amigos no volvieron porque ella murió en su casa.*

Estudiante 5: *Verónica salía del instituto el día del accidente que la dejó marcada para siempre. Han pasado un par de años. Sus amigos y amigas, al principio, iban a verla al salir de clase cuando ya era de noche cada semana. Decían que no parecía la misma, antes era tan activa, no paraba quieta, un poco atolondrada, incluso. Ahora da pena verla tan quieta, pues quedo imposibilitada. No volverá nunca más al instituto porque ya no puede caminar y se siente muy mal. Ha vendido la moto. Quería ser médica, pero ahora es imposible debido a su parálisis.*

Al escuchar la historia real, ellos mostraron mucho asombro, el estudiante 8 dijo:

*Que equivocados estábamos, todos pensamos que ella era quien había sufrido el accidente y fue su amiga, también pensamos que ella había quedado paralitica.*

Los estudiantes se mostraron muy reflexivos todos coincidieron en:

-No suponer cuando oímos, transmitir un mensaje sin opinar para que este no se distorsione.

### **Conclusión**

Con el anterior ejercicio los estudiantes se mostraron reflexivos y críticos ante la distorsión que puede tener la información y la gravedad de suponer cuando no se conocen los detalles de la historia. Todos estuvieron muy atentos durante la lectura, participaron, respetaron la palabra, no realizaban tareas simultáneas.

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	7
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Taller 5. Responder a Fabriciana.</b>		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones	
Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de escuchar activamente.			

### Descripción

Se inicia saludando a los estudiantes y socializando el objetivo del encuentro que es reflexionar sobre la importancia de escuchar activamente mediante una actividad lúdica llamada “Responder a Fabriciana” y comprobar si Cosme escucha bien a Fabriciana. Se eligen 4 integrantes para realizar la actividad, una integrante no va a tener indicación es decir, ella puede hablar cuando quiera y decir lo que quiera.

Se reparten los papeles y se da inicio a la actividad, luego se repite la actividad con otros compañeros y entre cada grupo se realiza la reflexión.

### Análisis

Los estudiantes participan activamente durante la realización de la actividad. Durante las dos reflexiones que se hicieron los estudiantes comentaron lo siguiente:

Estudiante 4: *Fabriciana le dijo - “Cosme, no eres la única persona en este grupo. ¿Te das cuenta?”*

*En algunas ocasiones Cosme responde de manera la manera, diciéndole así que estás frustrada porque no sabes hablar en grupos, en otro dramatizado responde: reconozco que he hablado mucho. Te dejo la palabra. Creo que muchas veces no nos detenemos a pensar en lo que nos dicen y estamos*

*siempre a la defensiva, no escuchamos sino oímos y así es como respondemos. Cuando nos tomamos el tiempo de pensar qué nos quiere decir esa persona y analizamos la forma en como lo dijo podremos responder asertivamente.*

Estudiante 7: *estoy de acuerdo con mi compañera, cuando escuchamos bien podremos responder bien, cuando colocamos nuestro punto de vista y no desde el quien lo dijo cometemos un gran error.*

### **Conclusión**

Los estudiantes han avanzado significativamente en su nivel de escucha, antes no tomaban las ideas de sus compañeros porque simplemente no se escuchaban entre sí, hay un cambio, respetan y aceptan las opiniones, están atentos, dispuestos, con buena actitud y participativos.

<b>Proyecto:</b>	La escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto	<b>Investigadora:</b>	Mariana Cárdenas Sánchez.
		<b>N°</b>	8
<b>Lugar:</b>	Institución Educativa Club de Leones	<b>Grado:</b>	Sexto
<b>Tema: Taller 6. 10 Reglas de la Buena Escucha</b> Objetivo: Reflexionar sobre las 10 reglas de la buena escucha de Keith Davis		<b>Objetivo de la investigación:</b> Potenciar la escucha activa como estrategia para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes del grado sexto del colegio Club de Leones	
<b>Descripción</b>			
Se inicia el último taller socializando el objetivo que consiste en reflexionar sobre las 10 reglas de la buena escucha de Keith Davis. Luego se les indica que necesito dos participantes para realizar una actividad, cuando estos participantes pasaron se realizó una pequeña evaluación y así sucesivamente con cada pareja.			
<b>Análisis</b>			
La primera pareja se le indico que uno de los dos debe contar una preocupación y la otra Has de INTERRUMPIR a la otra persona cuando habla. Puede bostezar, estirarte, temblar, llorar, patalear...al finalizar la actividad el estudiante 3 dijo: <i>en realidad uno se siente mal porque no le colocan atención, mi compañero se la pasó bostezando y estirándose como si no le importará lo que</i>			

*yo le estaba contando.*

Pareja 2 MUESTRA INTERÉS con tu postura corporal, expresión de la cara, y la mirada. Realiza preguntas para ayudarlo a expresarse. Estudiante 1: *me sentí bien porque cuando me preguntaban me ayudaban a sacar todo lo que quería contar, todos los detalles y de alguna manera eso me animaba para seguir hablando.*

Se realizaron todos los ejercicios con los estudiantes y al final se pidieron que dos estudiantes expresaran lo que sintieron durante la actividad.

Estudiante 8: *A mí me toco contar una preocupación y mi compañera me tranquilizaba, es muy bonito sentir el aprecio, el interés, los consejos y el consuelo por parte de quien te escucha.*

Estudiante 3: *yo fui quien no mostro interés, quien bostezaba y se estiraba constantemente, cuando hacía esto en realidad no escuchaba, mi mente estaba en otro lado, sin pensarlo no le puse atención a mi compañera.*

### **Conclusión**

a lo largo de los talleres se ha visto una evolución en la escucha de los estudiantes, han reflexionado y valorado la importancia que tiene escuchar, siendo consientes en un primer momento, el siguiente paso que dieron fue practicarlo en este ejercicio se reflexionaron sobre las 10 reglas para escuchar en la cual ellos vieron la importancia de prestar atención, animar, aconsejar, apoyar, guiar, de mostrar respeto, alegría y de colocarse en los zapatos del otro para comprender el mensaje, para poder responder y tener una comunicación asertiva.

## 7 Bibliografía

- Álvarez Varó, E. y. (1997). *Diccionario de lingüística Moderna* . Ariel: Barcelona.
- Alvarez, E. A. (2001). *“importancia de la escucha activa en la comunidad educativa*. Chía: Universidad de la Sabana.
- Bogdan, T. y. (1987). PRÁCTICAS GRADO DE PSICOLOGÍA guía para la realización de un diario de campo . *Facultad de ciencias sociales y humanas Universidad de Zaragoza* .
- Cloke, K. (1989). *Diseño de Sistemas para la Solución de Conflictos*. Habana: Universidad de la Habana.
- Cuervo, A. C. (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Davis, K. (1985). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Escallon, E. (2007). Escuchar, comprender y mejorar las relaciones. *Altablero, el periodico de un pais que educa y se educa*.
- Fachelli, P. L. (2015, pág. 8). *Metodología de la investigación social cuantitativa* . Barcelona: Universidad autónoma de Barcelona .
- Fernandez., R. V. (2013). *Habilidades personales para la convivencia familiar*. España: Escuela de bienestar.
- Franco, L. P. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. *Ministerio del Trabajo y asuntos sociales de España*.
- Hernandez., S. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc GraW hill Interamericana.
- Jimenez, A. C. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Revista intangible capital* , 26.
- Jiménez, A. C. (2004). *saber escuchar. Un intangible valioso*. España: revista científica de América Latina, el Caribe, España y Portuga.

- Martínez, L. A. (2007). La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un tema de investigación. *Escuela Normal Superior San Roque*, 8.
- Martínez, R. (2011). *Los estados de conocimiento de la investigación educativa: su objeto, su método y su epistemología*.
- Mendieta, B. A. (2016). *La comunicacion asertiva: herramienta pedagogica para desarrollar la competencia comunicativa*. Bogota: Universidad Pedagogica Nacional.
- Mendieta, B. A. (2016). *La comunicacion asertiva pedagogica herramienta para desarrollar la competencia comunicativa* . Bogota.
- Monsalve, M. E. (2009). *Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva*. Medellín: Revista Educación y pedagogía.
- Ortiz, R. (2007). *Aprender a escuchar Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa*. USA: Lulu.
- Quijano, A. M. (2007). *las competencias comunicativas en la solucion de conflictos en el aula*. Pereira: Universidad tecnologica.
- Quiñonez., L. M. (2011). *Estrategia metodológica para mejorar la escucha en los estudiantes del grado segundo de básica primaria*. Florencia: Universidad de la Amazonia.
- Ramírez, A. (2009). *la indiferencia y el descuido de la escucha en el aula*. Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Rojas, A. (2008). *¿Cómo afrontar y solucionar conflictos?* FUPROVI.
- Rösne, I. (2008). *Comunicacion y conflicto*. Perú: InWEnt.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Sanabria, M. R. (2016). *COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PENSAMIENTO CRÍTICO. EXPERIENCIA CON ESTUDIANTES DE GRADO SEXTO EN SAN ANTONIO NORTE*. Manizales: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES.
- Terán, D. E. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Bogota: Universidad Libre.
- UNICEF. (2003). *¿Te Suena Familiar? Talleres para trabajar con familias, Aprender a resolver nuestros conflictos*. Chile.
- Varela-Hamui. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigacion en educación médica*.