

ANEXO 6

Escucha activa I

DEFINICIÓN:

Escucha cuidadosa y atentamente lo que la persona dice y estar seguro que se ha entendido lo que dice.

OBJETIVOS:

- Lograr que el alumno mantenga una actitud de escucha activa en una conversación.

SUPONE:

- Mantener un adecuado contacto ocular: al comunicarse con otra persona, es importante dirigirse a ella “*MIRÁNDOLA*” a los ojos y procurando que éste contacto ocular no se produzca ni en exceso ni en defecto.
- Escuchar atentamente.
- Preguntar sobre lo que has escuchado, garantizando así que lo has comprendido.
- Acompañar la escucha con gestos correlativos que demuestren que estas atendiendo. Ejemplo: seguir con la mirada los gestos del locutor, movimientos faciales expresivos correspondientes a lo que estas escuchando, asentimientos con la cabeza, sonrisas...
- Observar al interlocutor dando muestras de comprensión de los mensajes que se reciben o si no es así, expresar claramente que no se comprende lo que se está escuchando.
- Estar seguro de que le has entendido.
- Hacer preguntas y responder a las preguntas que te hagan.
- Durante el transcurso de la conversación, interpretar emociones y sentimientos de la persona que está hablando en base a su expresión verbal y no verbal.
- Participar de la conversación pidiendo la palabra, escuchando sin interrumpir, respetando

los turnos de intervención.

RAZONES:

- Evitar malentendidos.
- Hacer las cosas correctamente.
- Hacer más amigos e interesarse por ellos.
- Compartir experiencias, deseos, ilusiones, opiniones...
- Fomentar la empatía y ponerse en el lugar del otro.
- Seguir instrucciones de un modo correcto.

COMPONENTES:

- Mantener contacto ocular.
- Tono de voz agradable.
- Expresión facial agradable.
- Postura y distancia correcta.
- Gestos faciales que indiquen que estás recogiendo la información escuchada.
- Manifestar que te está interesando lo que dice con expresiones como: “Mmm”, “Aja”, “Ya”, “¿de verdad?”, “Ah, ¿sí?”, que señalan al que habla que se le está prestando atención y animan también a seguir hablando.
- Resumir lo que la persona dice.
- Preguntar sobre lo que no hayas entendido o si necesitas más información.
- Decirle que le entiendes y que estás de acuerdo.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS Y ACTIVIDADES

1º) Instrucción o explicación verbal a los alumnos sobre:

- **Qué es la habilidad de Escucha Activa y en qué consiste:** “Debes mirar a los ojos de la persona con la que hablas”. El profesor explica la importancia que tiene al comunicarse con otra persona mirarla a los ojos:

- para que tengan en consideración lo que decimos.
- para que nos escuchen.
- para que se interesen por nosotros.
- para animar a la otra persona a hablar y dar su opinión.
- para ser aceptados.
- para vencer la timidez,....

Y la importancia de escuchar activamente al otro: “escuchar cuidadosa y atentamente lo que la persona dice y estar seguro de que se ha entendido y si no es así preguntar”.

- **Porque es importante llevarla a cabo de un modo adecuado:** Es importante para hacer las cosas correctamente; evitar malentendidos; hacer amigos; interesarse por ellos; compartir experiencias, ilusiones...
- **Consecuencias de aprender esta habilidad:** hacer amigos; aprender cosas; ser reforzado y halagado...
- **Consecuencias de no llevar a cabo esta habilidad de un modo correcto:** que la persona que nos habla no tenga interés por seguir hablando; incluso que se enfade con nosotros; no compartir opiniones, ideas con los demás; no enterarse de lo que te dicen y no hacer bien las cosas...

2º) Utilización de modelos:

Esta actividad puede tener varios pasos:

- Dos profesores modelan una situación de conversación y escucha activa en torno a un tema concreto, el tema puede ser recrear una situación en la que uno está contando un problema y quiere que el otro le escuche y le ayude.
- Uno de los profesores sale del aula a “preparase un tema del que hablar” los que permanecen mientras en el aula acuerdan no escucharle, no respetarle interrumpiéndole, no mirarle... luego ese profesor comentará cómo se ha sentido.

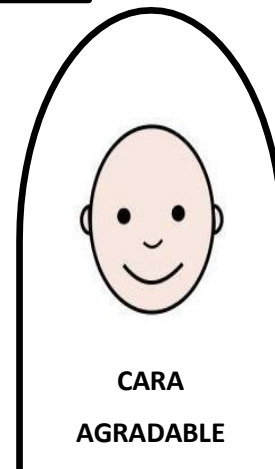
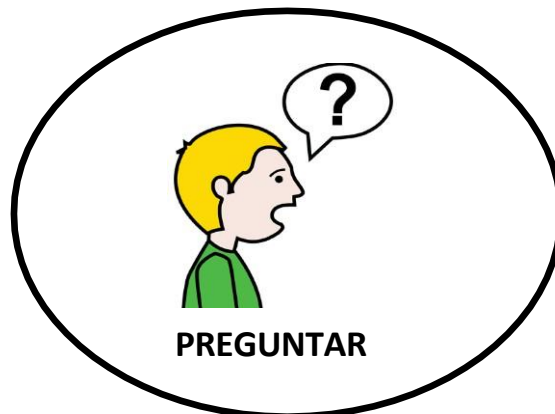
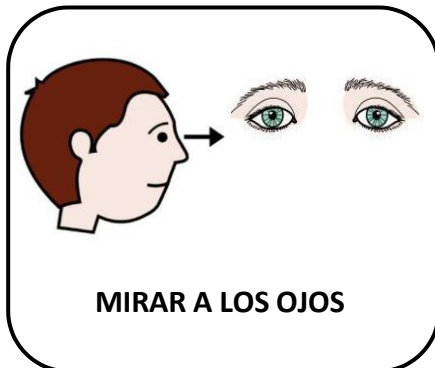
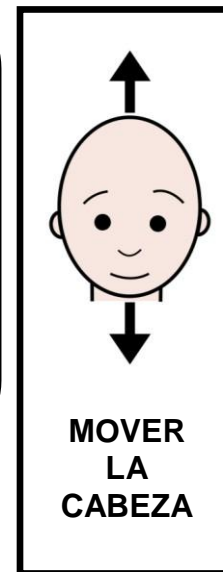
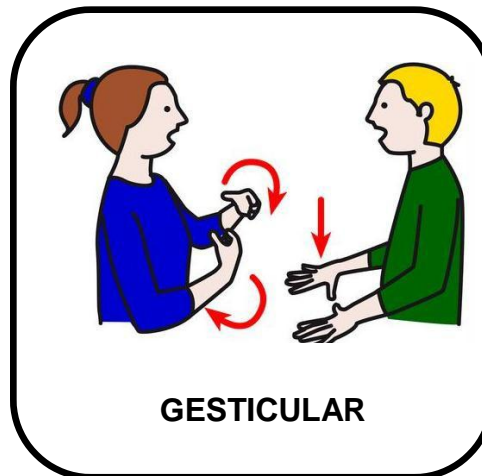
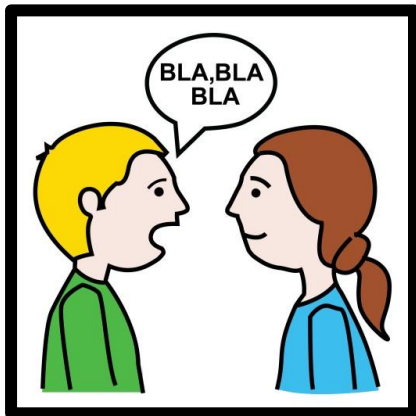
- El profesor y un alumno (que sabemos que es uno de los que sí mantiene contacto ocular y capacidad de escucha activa) modelan una situación delante del alumno a entrenar. El profesor se dirige al alumno y establece una comunicación con él, como el contacto ocular y la escucha ha sido correcto, se refuerza al alumno diciendo: *“Muy bien, así se hace, cuando se habla con otra persona, hay que mirarla a los ojos y dirigirse a él, contestarle y escucharle como tú lo estás haciendo”*.

- El profesor se dirige hacia uno de los alumnos con déficit en estas habilidades, para mantener una pequeña conversación, reforzando el contacto ocular y los signos de escucha activa que exprese por mínimo que sea: *“Bien, pero hay que mirar a los ojos un poco más”*.

-

- El alumno interactúa con otro compañero (sin déficit en la habilidad). En este caso el profesor supervisa la situación utilizando las guías verbales y físicas que sean necesarias, así como los refuerzos pre-elegidos por el alumno. El alumno se motivará por cada incremento en su contacto ocular y por la aprobación de su conducta (feed-back).

PANEL DE COMUNICACIÓN DE APOYO



Escucha activa II

Continuaremos trabajando la habilidad de la escucha activa dada la dificultad de esta habilidad y los múltiples componentes que la forman.

1º) Se recordará a los alumnos lo que se trabajó en las sesiones anteriores y se vuelve a insistir en:

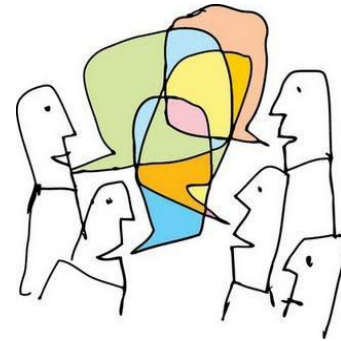
- **La distancia interpersonal adecuada para la comunicación con los otros.**
- **Qué es la habilidad de Escucha Activa y en qué consiste:** “Debes mirar a los ojos de la persona con la que hablas”. El profesor explica la importancia que tiene al comunicarse con otra persona mirarla a los ojos:
 - para que tengan en consideración lo que decimos.
 - para que nos escuchen.
 - para que se interesen por nosotros.
 - para animar a la otra persona a hablar y dar su opinión.
 - para ser aceptados.
 - para vencer la timidez....

Y lo importante que es escuchar activamente al otro: “escuchar cuidadosa y atentamente lo que la persona dice y estar seguro de que se ha entendido y si no es así preguntar”.

Recordar que es importante llevarla a cabo de un modo adecuado para evitar malentendidos; hacer amigos; interesarse por ellos; compartir experiencias, ilusiones...

2º) Ejemplo de actividades que facilitan la generalización:

- Utilizando la pizarra digital u ordenador y mediante una presentación de Power Point, dentro de un grupo de imágenes separar las que indican escucha activa y las que no:



- *El reportero:* Uno de los miembros del grupo hace de reportero, se le graba haciendo una entrevista a otro sobre diferentes aspectos, por ejemplo: sobre sus “actividades favoritas”; luego se visualiza el video y se analiza si el reportero le ha escuchado bien o no al otro.
- *El Loro:* Se colocan los alumnos en círculo, uno de ellos tiene que dar sus preferencias acerca de algo, por ejemplo: su “comida favorita”, el siguiente tiene que decir lo que ha dicho su compañero y además aportar sus preferencias, y así sucesivamente; dando refuerzos a aquellos que sigan las reglas adecuadamente.

** Aclaración:*

La actividad con Power Point con imágenes, quedaría más reforzada y sería más clara y comprensible para algunos alumnos si tras valorar los alumnos si en la imagen las personas que aparecen están llevando a cabo escucha activa o no, se coloca sobre la imagen un gomet de color rojo (en el caso de no escucha) o verde (en el caso de sí escucha) o se les muestra una tarjeta roja o verde asociada a la imagen según el caso.