

<h1>Escuchar para conectar: el reto de comprender antes de responder</h1>

Persona y sociedad | Habilidades Socioemocionales | Aprendizaje Basado en Casos

Descripción

Este plan de clase busca que los estudiantes comprendan y practiquen la escucha activa como una habilidad socioemocional necesaria para relacionarse con respeto, resolver desacuerdos y evitar malentendidos. A partir del análisis de un caso cercano a su realidad, los estudiantes identificarán qué dificulta escuchar, distinguirán entre oír y escuchar activamente, y aplicarán estrategias concretas como mantener una atención respetuosa, no interrumpir, formular preguntas, parafrasear y expresar empatía.

La sesión se desarrolla mediante la metodología de Aprendizaje Basado en Casos. Los estudiantes analizarán una situación relacionada con un conflicto entre compañeros en un chat escolar y tomarán decisiones sobre cómo actuaría una persona que escucha de manera activa. Luego representarán la situación, recibirán retroalimentación y propondrán una solución comunicativa.

El tema es relevante porque los adolescentes conversan diariamente en el aula, en casa, con amistades y mediante redes sociales. Muchas discusiones surgen no porque las personas quieran lastimarse, sino porque interpretan rápidamente, interrumpen o responden sin comprender. Practicar la escucha activa puede ayudarles a construir relaciones más sanas, expresar sus emociones y resolver conflictos de manera pacífica.

Objetivos de Aprendizaje

- **Identificar** las características de la escucha activa y diferenciarlas de acciones que dificultan la comunicación.
- **Analizar** un caso cotidiano de conflicto comunicativo, reconociendo las emociones, necesidades y posibles malentendidos de sus protagonistas.
- **Aplicar** técnicas de escucha activa, como no interrumpir, parafrasear, formular preguntas abiertas y mostrar empatía.
- **Evaluar** la calidad de una interacción comunicativa y proponer respuestas respetuosas para resolver un conflicto.

Recursos Necesarios

- Una pizarra o rotafolio y marcadores de varios colores.
- Proyector, computadora y parlantes, si están disponibles.
- Video breve, de 2 a 3 minutos, sobre comunicación respetuosa o escucha activa, descargado previamente o elaborado por el docente.
- Una copia impresa del caso por cada grupo de 3 o 4 estudiantes.

- Tarjetas con roles: Alex, Sam, observador y, opcionalmente, mediador.
- Hojas de trabajo para el análisis del caso.
- Lista de cotejo de escucha activa para cada grupo.
- Notas adhesivas o tarjetas pequeñas para el ticket de salida.
- Reloj o cronómetro para controlar los tiempos.
- Herramienta digital opcional: Mentimeter, Padlet o formulario de Google para responder la pregunta inicial y el ticket de salida.

Requisitos Previos

- Reconocer emociones básicas como alegría, tristeza, enojo, miedo y preocupación.
- Conocer normas básicas de convivencia: respeto, turnos para hablar y resolución pacífica de conflictos.
- Haber participado previamente en conversaciones, trabajos en equipo o actividades de opinión.
- Distinguir entre una opinión, un hecho y una emoción expresada en una situación cotidiana.
- Contar con disposición para escuchar diferentes puntos de vista sin burlas ni descalificaciones.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 30 minutos.

Propósito de la sesión: Comprender que escuchar activamente no significa permanecer en silencio, sino prestar atención, intentar comprender lo que la otra persona siente o necesita y responder de manera respetuosa. Durante la sesión se analizará un caso, se practicarán estrategias de escucha y se tomarán decisiones para resolver un conflicto.

Activación de conocimientos previos: “¿Me escuchaste o solo me oíste?” (10 minutos)

- **Docente:** Escribe en la pizarra las preguntas: “¿Cuál es la diferencia entre oír y escuchar?” y “¿Qué haces cuando alguien te cuenta un problema?”.
- **Estudiantes:** Responden individualmente en una nota adhesiva o en una herramienta digital. Deben escribir una diferencia y una conducta que ayude a escuchar.
- **Docente:** Lee algunas respuestas sin decir los nombres y pregunta: “¿Cómo sabemos que una persona realmente nos está escuchando?”.
- **Estudiantes:** Comparten ejemplos de su vida cotidiana, como conversaciones con amigos, familiares o compañeros.
- **Docente:** Organiza las respuestas en dos columnas: “Ayuda a escuchar” y “Dificulta escuchar”. No corrige todavía todas las ideas; las retomará durante el caso.

Motivación y enganche: demostración rápida (8 minutos)

- **Docente:** Pide a un voluntario que cuente durante un minuto algo que le guste, mientras el docente mira el celular, interrumpe y cambia de tema de manera intencional.
- **Docente:** Repite la actividad con otro voluntario, esta vez mirando a la persona, asintiendo y diciendo: “Entiendo”, “Cuéntame más” o “Entonces, ¿quieres decir que...?”.
- **Docente:** Pregunta al grupo: “¿En cuál de las dos conversaciones se sintieron más tomados en cuenta? ¿Qué conductas marcaron la diferencia?”.
- **Estudiantes:** Identifican conductas observables: mirar, esperar el turno, hacer preguntas, resumir y mostrar interés.

Contextualización y acuerdos (12 minutos)

- **Docente:** Explica: “En el colegio, en casa y en los chats podemos interpretar mal un mensaje o responder antes de comprender. Hoy aprenderemos a detenernos, escuchar y elegir una respuesta que ayude”.
- **Docente:** Presenta los acuerdos: no burlarse, respetar turnos, no obligar a contar experiencias personales y hablar de los personajes del caso, no de compañeros reales.
- **Estudiantes:** Proponen un acuerdo adicional y lo incorporan a la lista.
- **Docente:** Comunica el reto: “Al final deberán demostrar cómo una respuesta basada en la escucha activa puede cambiar el rumbo de un conflicto”.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 120 minutos.

Presentación del contenido mediante el caso (15 minutos)

Docente: Entrega y lee el siguiente caso:

“Alex y Sam deben preparar juntos una exposición. Sam no envía a tiempo la parte que le corresponde. Alex escribe en el chat del equipo: ‘Siempre haces lo mismo. No te importa el trabajo’. Sam responde: ‘Tú también eres insoportable. No voy a hacer nada más’. Al día siguiente, ambos llegan molestos. Alex cree que Sam es irresponsable; Sam piensa que Alex lo humilló delante de los demás. Ninguno ha preguntado qué ocurrió realmente”.

- **Docente:** Pregunta: “¿Qué problema observan? ¿Qué saben con seguridad y qué están suponiendo los personajes?”.
- **Estudiantes:** Responden en parejas y subrayan en el caso las frases que podrían aumentar el conflicto.
- **Docente:** Presenta cinco elementos de la escucha activa: atender sin distracciones, respetar turnos, hacer preguntas abiertas, parafrasear y expresar empatía. Aclara que escuchar activamente no significa estar de acuerdo con todo.
- **Transición:** “Ahora usarán estas herramientas para investigar el caso, como si fueran un equipo de mediadores”.

Actividad 1: “Detectives del malentendido” (40 minutos)

Objetivo específico: Analizar un caso cotidiano e identificar emociones, necesidades y obstáculos para la escucha.

Organización: Grupos de 3 o 4 estudiantes.

- **Docente:** Entrega una hoja con cuatro preguntas: “¿Qué ocurrió?”, “¿Qué siente o necesita cada personaje?”, “¿Qué supusieron sin preguntar?” y “¿Qué expresiones dificultaron la escucha?”.
- **Estudiantes:** Leen el caso en silencio y luego lo comentan. Una persona registra las respuestas, otra busca emociones, otra identifica frases problemáticas y otra prepara la explicación del grupo.
- **Docente:** Recorre los grupos y pregunta: “¿Qué evidencia del caso respalda esa emoción?”, “¿Qué pregunta habría ayudado a comprender mejor?” y “¿Cuál es la diferencia entre decir ‘siempre haces lo mismo’ y describir un hecho concreto?”.
- **Estudiantes:** Elaboran un cuadro de dos columnas: “Respuesta que empeora el conflicto” y “Respuesta que abre la conversación”.
- **Docente:** Solicita que cada grupo comparta una observación. Registra en la pizarra las ideas repetidas y corrige expresiones que confundan empatía con dar la razón.

Producto: Hoja de análisis del caso y cuadro comparativo.

Actividad 2: “Cambia la respuesta” (35 minutos)

Objetivo específico: Aplicar técnicas de escucha activa en una conversación difícil.

Organización: Parejas y tríos.

- **Docente:** Entrega tarjetas con frases que dificultan la comunicación: “No exageres”, “Ya sé lo que vas a decir”, “Es tu culpa” y “No me interesa”.
- **Estudiantes:** Transforman cada frase en una respuesta activa. Ejemplo: “No exageres” puede convertirse en “Veo que esto te afectó; ¿quieres contarme qué pasó?”.
- **Docente:** Explica que una pregunta abierta comienza, por ejemplo, con “qué”, “cómo” o “qué necesitas”, y no se responde solamente con sí o no.
- **Estudiantes:** En parejas practican el diálogo. Una persona representa a Alex y la otra a Sam. Deben incluir una pregunta abierta, una paráfrasis y una frase empática.
- **Docente:** Indica que después de cada intervención el oyente debe comenzar con una de estas expresiones: “Si te entiendo bien...”, “Lo que escucho es...” o “Parece que te sentiste...”.
- **Estudiantes:** Cambian de roles y repiten la conversación procurando no interrumpir.

Producto: Guion breve con respuestas transformadas y diálogo practicado.

Actividad 3: “Mediadores por un momento” (30 minutos)

Objetivos específicos: Aplicar y evaluar estrategias de escucha activa para resolver un conflicto.

Organización: Tríos: Alex, Sam y observador.

- **Docente:** Entrega una lista de cotejo con los indicadores: miró o atendió sin distracciones, respetó turnos, hizo una pregunta abierta, parafraseó, reconoció una emoción y propuso un acuerdo.

- **Estudiantes:** Representan una conversación en la que Alex y Sam intentan resolver el problema. El observador marca los indicadores y anota una fortaleza y una sugerencia.
- **Docente:** Indica: “No busquen quién tiene toda la culpa. Busquen comprender qué ocurrió y qué acuerdo pueden construir”.
- **Estudiantes:** Cambian los roles para que todos practiquen hablar y escuchar.
- **Docente:** Invita a dos tríos a representar su versión frente al grupo. Después pregunta: “¿Qué frase ayudó a bajar la tensión?” y “¿Qué habría podido decirse de otra manera?”.

Producto: Representación oral y lista de cotejo completada.

Diferenciación y transiciones

- **Para quienes necesitan apoyo:** Se entrega un banco de frases: “¿Podrías explicar...?”, “Entonces, tú dices que...”, “Entiendo que te sentiste...” y “¿Qué necesitas para resolverlo?”. También pueden ensayar primero por escrito.
- **Para quienes terminan antes:** Analizan cómo cambiaría el conflicto si ocurriera en un chat y redactan una respuesta activa de máximo 30 palabras.
- **Transición:** Después de cada actividad, el docente solicita conservar la evidencia anterior y explica que el análisis pasa ahora a la práctica; finalmente, la práctica servirá para construir una conclusión personal.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 30 minutos.

Síntesis: “La fórmula de una escucha que ayuda” (12 minutos)

- **Docente:** Dibuja cinco círculos conectados en la pizarra y escribe: atender, preguntar, parafrasear, empatizar y acordar.
- **Estudiantes:** En equipos completan cada círculo con una acción o frase concreta. Por ejemplo: “¿Qué ocurrió?”, “Si te entiendo bien...” o “Comprendo que te haya molestado”.
- **Docente:** Pide a cada equipo que comparta una frase. Integra las respuestas en un organizador colectivo.
- **Estudiantes:** Copian la fórmula y eligen la estrategia que más necesitan practicar.

Reflexión metacognitiva (10 minutos)

Los estudiantes responden individualmente en una tarjeta las siguientes preguntas:

- ¿Qué conducta mía puede dificultar que otras personas se sientan escuchadas?
- ¿Qué técnica de escucha activa utilicé hoy y qué evidencia demuestra que la utilicé?
- Si volviera a enfrentar el conflicto de Alex y Sam, ¿qué diría primero y por qué?

Retroalimentación, transferencia y reto final (8 minutos)

- **Docente:** Comenta dos fortalezas observadas y dos aspectos a mejorar, sin mencionar estudiantes de forma negativa. Utiliza frases como: “Noté que varios grupos esperaron el turno antes de responder” y “El siguiente paso es hacer preguntas antes de suponer”.
- **Estudiantes:** Comparan su respuesta inicial sobre oír y escuchar con lo aprendido y agregan una nueva idea.
- **Docente:** Conecta el aprendizaje con la vida cotidiana: “Esta semana pueden aplicar la escucha activa en una conversación familiar, con un amigo o en un chat, especialmente cuando exista un desacuerdo”.
- **Reto:** Registrar una situación cotidiana en la que hayan aplicado una técnica de escucha activa, sin revelar información privada. Deben anotar qué técnica usaron, qué respuesta recibieron y qué cambiarían la próxima vez.

Evaluación

Tipo de evaluación

- **Diagnóstica:** Durante el inicio, en la actividad “¿Me escuchaste o solo me oíste?”, se revisan las ideas previas sobre oír, escuchar y conductas comunicativas.
- **Formativa:** Durante el análisis del caso, la transformación de respuestas y la representación, el docente observa, pregunta y ofrece retroalimentación inmediata.
- **Sumativa:** En el cierre se valoran el organizador colectivo, la reflexión individual y el desempeño demostrado en la representación del caso.

Criterios de evaluación vinculados con los objetivos

- **Identifica** al menos cuatro características de la escucha activa y reconoce conductas que dificultan la comunicación. *Vinculado con el objetivo 1.*
- **Analiza** el caso diferenciando hechos, suposiciones, emociones y necesidades de los personajes. *Vinculado con el objetivo 2.*
- **Aplica** al menos tres técnicas de escucha activa durante la dramatización: pregunta abierta, paráfrasis, empatía, respeto de turnos o atención. *Vinculado con el objetivo 3.*
- **Evalúa** las respuestas comunicativas y propone un acuerdo respetuoso y posible para resolver el conflicto. *Vinculado con el objetivo 4.*

Instrumentos sugeridos

- Lista de cotejo del docente para observar la dramatización.
- Rúbrica breve de cuatro niveles para el análisis del caso.
- Coevaluación mediante la lista de cotejo del observador.
- Autoevaluación escrita mediante las preguntas metacognitivas.
- Registro anecdótico para anotar avances, dificultades y participación respetuosa.

Evidencias de aprendizaje

- Respuestas iniciales sobre la diferencia entre oír y escuchar.
- Hoja de análisis del caso y cuadro de respuestas que empeoran o mejoran el conflicto.
- Guion con frases transformadas mediante técnicas de escucha activa.
- Representación de la conversación entre Alex y Sam.
- Lista de cotejo de observación y organizador colectivo.
- Ticket de salida con una técnica aplicable a una situación real.