

ESCUCHA ACTIVA Y PROFUNDA EN EL SALÓN DE CLASES

Autor: Francisco Tafur.

Institución: Tecnológico Euroamericano.

ESCUCHA ACTIVA Y PROFUNDA EN EL SALÓN DE CLASES

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es destacar la importancia que tiene la habilidad de escuchar, convirtiéndose en una escucha activa y profunda para ser usada en el proceso de enseñanza aprendizaje. La escucha activa es prestar cuidado al lenguaje verbal y no verbal, sin descuidar las emociones que la otra persona transmite de esta manera podemos captar e interpretar el mensaje que estamos recibiendo. Llevado este proceso al sistema educativo, nos servirá de mucha ayuda, dependiendo del grupo y la edad de nuestros estudiantes podemos darnos cuenta que generalmente los chicos hablan hasta cansarse, entonces tenemos que poner atención en cómo hablan, en la postura corporal que adoptan, en las emociones que demuestran, en el énfasis a las palabras y el tono de voz que le ponen, etc. Fijándonos en esto los docentes estamos en capacidad de preguntar de manera adecuada para conocer cuáles serían las limitaciones o ventajas que tienen los estudiantes al adquirir un aprendizaje. No debemos descuidar la zona de confort que se crea al relacionar la inteligencia emocional con la comunicación que se establece entre docente y estudiante, tenemos que ser muy empáticos para conseguir un clima apropiado para el aprendizaje.

INTRODUCCIÓN

“La verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando. La principal condición del buen comunicador es saber escuchar”. Mario Kaplún

El salón de clases se convierte en una oportunidad para que los docentes puedan contribuir al desarrollo interpersonal de sus estudiantes y mejorar continuamente sus procesos de enseñanza. “Cada individuo expresa y vive sus experiencias en formas y maneras diferentes” (Bandler Richard y Grinder John, 1980). Esto nos indica que la comunicación es una herramienta indispensable para conseguir interacción entre el individuo y sus experiencias logrando el éxito que esperamos en los salones de clases.

En nuestro trabajo analizaremos herramientas de la Programación Neurolingüística (PNL) que nos facilite la aplicación de la habilidad de escucha activa y profunda en el salón de clases para mejorar el proceso de comunicación, conocer sistemas de

representación mental para que puedan procesar la información y a su vez generen sus aprendizajes.

La PNL nos brinda una guía de cómo funciona la percepción y la mente de los estudiantes, el proceso que tiene la información, cómo se asimilan las experiencias, es decir lo que el cerebro percibe, procesa y filtra a través de los sentidos, donde las percepciones son transmitidas por el lenguaje dando como resultado la comunicación sea verbal o no verbal.

Cada ser humano posee un mapa mental donde se representa a cada quien, en donde se escenifiquen según los registros que hayan utilizado prevaleciendo un sentido más que el otro, formando sistemas de representación visual, auditiva o kinestésica para que nuestro cerebro represente lo vivido y recordado.

El docente debe encausar el proceso de enseñanza aprendizaje, de acuerdo al sistema de representación de sus estudiantes, sobre todo cuando el número de estudiantes es elevado y tiene que interactuar considerando diferentes tipos, en donde la comunicación se vuelve en el eje de nuestro desempeño docente. De esta manera nos damos cuenta cómo influye el sistema de representación en el trato con los estudiantes fomentando un ambiente de empatía, respeto y tolerancia.

La labor del docente hoy en día se ve afectada por el cambio acelerado que vive nuestra sociedad, viéndose quebrantado el proceso de comunicación. Como nos dice Kaplún la comunicación no empieza hablando, sino escuchando, una habilidad que muy pocos tienen desarrollados. A menudo oímos frases como: “piensa bien antes de hablar”, “tenemos dos orejas para escuchar y una boca para hablar”, éstas son ejemplos de una comunicación verbal, pero la comunicación no es solo verbal, sino también no verbal.

CONSIDERACIONES TEÓRICAS

Partiendo de que existe la comunicación verbal y no verbal, y que ésta comunicación produce cambios en el comportamiento de las personas, en la década

de los '70 Richard Bandler y John Grinder, estudiaron los patrones de comportamiento comunicacional para desarrollar modelos y técnicas aplicadas a explicar las estrategias de excelencia de la comunicación humana, que en 1993 se conocería como PNL “Programación Neuro Lingüística”, donde engloban los siguientes significados:

Programación: Refiere la organización de elementos de un sistema, representaciones sensoriales para lograr resultados específicos. Es decir generar estrategias de funcionamiento de las cuales resultan habilidades, capacidades, hábitos, destrezas, entre otras.

Neuro: Referente al sistema nervioso, representa el principio de la conducta mediante la interacción de la experiencia con los sentidos y, de acuerdo como los sentidos las procesaron podemos denominarlas visual, auditivo, kinestésico, olfativo y gustativo.

Lingüística: Relativo al lenguaje, señala que los procesos nerviosos están representados y organizados secuencialmente en modelos y estrategias mediante el sistema del lenguaje y comunicación. Esto facilita la codificación dando significado a nuestras representaciones sensoriales y formando nuestros “mapas del mundo”, que como explica Alfred Korszibsky “mapa no es el territorio, sino la representación del mismo”.

La PNL es un modelo básicamente de comunicación, en base a esa comunicación podemos tener otros modelos de cómo operamos y funcionamos de acuerdo a nuestro sistema mente-cuerpo-emoción.

Según Grinder y Bandler indican que:

La excelencia de la comunicación se basa en tener claro cuál es el resultado que se desea obtener, ser flexibles en nuestra conducta y tener inteligencia emocional que nos permita percatarnos de que si se ha logrado aquello que deseábamos.

Considerando que la comunicación es clave en la educación, nos damos cuenta que la PNL aporta en gran medida en el proceso educativo. La comunicación

involucra mucho más que hablar, implica agudeza sensorial y una escucha activa y atenta. Para poder saber lo que estamos comunicando es importante conocer lo que la otra persona escucha, siente o percibe, por medio de los miles o millones de estímulos que el cerebro y el sistema nervioso reciben ya sean visuales, auditivos, kinestésicos, olfativos y gustativos; o de manera fisiológica mediante movimientos, respiración, gestos, etc.

El modelo de la comunicación de la PNL aplicado al proceso educativo.

Las competencias comunicativas son un elemento importante dentro del proceso educativo, considerando que la PNL propone un modelo de comunicación eficaz, donde el ser humano descubra la información a la que tiene acceso y que la almacena de manera subconsciente y es filtrada a través del pensamiento por medio de un sistema neuronal formando programaciones.

Bandler y Grinder afirman que: “La PNL puede “modelar” las habilidades de personas excepcionales y luego esas habilidades pueden ser adquiridas por cualquier persona”

Los lenguajes sensoriales se transforman en el sistema de meta-representación al que conocemos como lenguaje. Los mismos que influyen en nuestro sistema neurológico y fisiológico que crean los estados mente-cuerpo-emoción o estados neuro-lingüísticos. Es importante aplicar técnicas que generen análisis e interacciones en el contexto educativo.

Al lograr una comunicación eficaz entre el docente y estudiante, se pueden obtener espacios estimulantes que favorezcan el aprendizaje. Para lograr esto es indispensable saber por dónde llega la información al alumno, identificar los sistemas representacionales y el principal canal de acceso hacia el exterior.

Nos encontraremos con diversidad de estudiantes en el salón de clases, hay niños que aprenden mediante la observación de imágenes, otros captan más rápido haciendo uso de su audición, lo que escuchan lo aprenden, también están los sensoriales o kinestésicos que hacen uso del gusto, olfato y tacto. Aprender a utilizar el lenguaje apropiado que llegue a cada uno de los estudiantes, es utilizar los sistemas representacionales de manera eficiente. La búsqueda de modelos

lingüísticos como predicados, pueden indicarnos un sistema de representaciones específico.” Los predicados verbales constituyen una manera de detectar cuál es el sistema preferido de representación del alumno” (Grinder y Bandler)

El maestro tiene una gran responsabilidad, pues la verdadera labor no es la de informar, sino de formar seres humanos, que son producto de sus pensamientos, experiencias y vivencias. Es por esta razón que se considera al estudiante como la razón de la educación, la PNL nos apunta hacia una educación personalizada atendiendo las necesidades de cada uno de nuestros estudiantes.

Como nos indican Hernando, Aguaded y Pérez (2011):

Lo importante de la comunicación no reside sólo en la transmisión; lo importante reside en lo que transcurre entre el emisor y el receptor, el mensaje que se envía no llega tal y como se manda sino que está mediado, entre otras muchas cosas, por la recepción que de éste se realiza. (p. 155)

En el ámbito educativo se observa la necesidad de comunicación, pues no se trata de solo transmitir un conocimiento o buscar una respuesta, sino es imprescindible saber escuchar, una habilidad que muy pocos tienen desarrollada y es allí precisamente donde está el meollo de la comunicación, puesto que comunicación es más que hablar y comprender; comunicar es manejar nuestro cerebro para enviar y recibir mensajes mediante una serie de estímulos y estrategias que conduzcan al desarrollo de competencias comunicativas.

CÓMO APLICAR LA ESCUCHA ACTIVA CON NUESTROS ESTUDIANTES:

El escuchar es el arte de estar presente para el otro, es escuchar bien, atender a una persona y ponerle atención a los elementos principales de su Comunicación. Aplicado esto al campo educativo es prestar atención a lo que nos dicen nuestros estudiantes y a su vez que ellos nos escuchen lo que nosotros les decimos.

Escuchar activa y efectivamente implica:

1. Tener consciencia sensorial para percibir y detectar el estado de los estudiantes, es decir, calibrar la experiencia y estados mentales - emocionales de los alumnos.

2. Conocer los sistemas de representación para detectar, reconocer y utilizar el sistema representacional - sensorial y meta- representacional que los docentes utilizan para darle sentido a las cosas formando aprendizajes significativos.

3. Tener la agudeza para observar las señales, para ser capaz de reconocer cómo los alumnos procesan la información y los estados que están experimentando.

4. Fijarse en las afirmaciones para detectar el tipo de patrones lingüísticos que el alumno está usando.

La escucha activa se convierte entonces en una habilidad básica para el desarrollar las competencias comunicativas.

Significa, por tanto, estar psicológicamente disponible y atento a los mensajes de quien nos habla, sin estar distraídos, ni pensando en otra cosa... lo que afectaría nuestra capacidad de captar su estado de ánimo o la importancia de lo que está transmitiendo. La escucha activa, nos sirve, entre otras cosas, para empatizar y comprender a nuestro interlocutor. (Hernando, Aguaded y Pérez, 2011, p. 157)

La escucha activa requiere de empatía, de esta manera se facilitaría la comprensión de lo que se nos está comunicando, encontrando el sentimiento que está detrás de ese mensaje que hemos percibido. En el quehacer educativo la escucha activa debe darse entre docente estudiante, estudiante docente para que se dé un buen proceso de enseñanza aprendizaje. La interacción entre oyente y hablante juega un papel fundamental en el aprendizaje, pero nos centramos en el proceso de enseñar a leer y escribir, fomentando pocas estrategias que benefician la escucha como factor principal para la comprensión.

¿Qué podemos escuchar para ser una “escucha” activa y atenta con nuestros alumnos?

Tenemos muchas cosas que podemos escuchar, ponerles atención y estar presentes a ellas.

1. Calibrar el estado presente y el estado deseado de los chicos.
2. La fisiología de ese estado en términos de respiración, tensión muscular, postura, movimiento de los ojos, cara, tono de voz, etc.
3. Las características editoriales de cómo ellos enmarcan sus películas mentales.
4. El lenguaje y el procesamiento representacional de los estudiantes.

Esto es solo el principio, habrá muchas más cosas que podremos notar si tenemos la conciencia sensorial para estar presentes cuando estamos comunicando.

5. Las distinciones de los Meta-Programas sobre los filtro preceptuales.
6. Las distinciones de los Meta-Estados, sobre los estados y niveles.
7. Las distinciones del Meta-Modelo, acerca de lenguaje.
8. Las posiciones preceptuales en la Comunicación.
9. En dónde están ubicados en los Ejes del cambio.
10. En dónde se encuentra un alumno en la Matriz de creencias
11. En dónde se ubican los estudiantes en los Cuadrantes de la Auto-Realización.
12. En dónde está el aprendiz en el modelo de Análisis del desempeño.

Habilidades de Agudeza Sensorial

La agudeza o precisión sensorial se refiere al arte y la habilidad de calibrar a una persona mientras entra a un estado o experimenta algo. Cuando calibramos, ponemos atención a numerosos aspectos de los comportamientos y señales no verbales de una persona.

El docente debe desarrollar la agudeza sensorial para poder calibrar adecuadamente a sus estudiantes de tal manera que sabremos como direccionar su aprendizaje.

Ojos:

Enfoque: Enfocados – Desenfocados

Dilatación de pupilas: Dilatada – Sin dilatar

Respiración:

Velocidad: Rápida – Lenta

Ubicación: Alta – Baja

Color de Piel:

Pálida – Oscura

Tono Muscular

Terso – Áspero

Cara

Tamaño del Labio Inferior: Líneas – Sin Límites

Voz:

Tono – Volumen – Calidad – Textura, etc.

Señales de accesos oculares

Las personas movemos los ojos en patrones bien establecidos que nos dan ciertas indicaciones acerca de lo que la persona está haciendo internamente mientras procesa la información que recibe. El siguiente diagrama nos dará una forma de dar sentido a lo que le está sucediendo internamente a una persona. Si estamos frente a alguien y observamos la manera en que mueve sus ojos, tenemos:

Izquierda

Derecha

Lado Construido

Lado

Recordado



Fuente: <http://pnlyexito.com/blog/tecnicas-de-pnl/accesos-oculares/>

PREGUNTAS PARA ACCEDER A LAS PELICULAS MENTALES

Utiliza las siguientes preguntas para detectar y “hacer los mapas” de una persona mientras la observas detenidamente. Date cuenta lo que sucede externamente en términos de sus patrones de exploración ocular cuando le haces las siguientes preguntas. Requiere estar con toda tu conciencia sensorial o puede

ser que los pases por alto. Luego, cambia de compañero y experimenta internamente tus películas mentales.

Vr: Visual recordado. Recuerda una imagen o una visión.

¿Cuál es tu color favorito cuando eras niño? Ahora velo.

¿Qué color de ropa tenías puesta ayer?

Vc: Visual construido. Crea imágenes que nunca hayas visto.

¿Cómo imaginas tu auto si fuera de color verde con puntos amarillos?

¿Cómo te verías con el cabello rojo brillante?

Ar: Auditivo Recordado: Recuerda sonidos o voces escuchados anteriormente.

¿Cómo suena tu canción favorita?

¿Cuál es el sonido de las olas rompiendo en la orilla del mar?

Ac: Auditivo construido. Crea o inventa nuevos sonidos.

¿Cómo me escucharías si hablara con la voz del Pato Donald?

¿Cómo suena una gran roca golpeando el agua?

K: Kinestético. Evoca sentimientos, sensaciones, emociones.

¿Cómo se siente pasar tu mano sobre el abrigo de fina piel?

¿Cómo se siente la calidez del sol en tu piel?

Ad: Auditivo Digital. Escucha tu diálogo interno, la conversación contigo mismo, cómo te hablas internamente.

¿Qué te dijiste a ti mismo la última vez que tomaste una decisión importante en tu vida?

¿Puedes repetir tu verso favorito en tu mente? Hazlo ahora mismo.

ACCESOS OCULARES

Visuales

Piensa en Imágenes, diálogo rápido, memoria en imágenes estáticas o movimiento, predicados verbales de colores e imágenes, movimientos regularmente más rápidos.

Frases visuales:

Mira tú... imagínate que...

¿Cómo ves eso?

No me veo con ella.

Auditivos

Diálogo interno, conversa mucho consigo mismo, hace sonidos cuando habla, memoria auditiva, sonidos palabras, ruidos, movimientos algo ligeros.

Frases auditivos:

Óyeme lo que te digo...

No me hables así...

¿Por qué gritas? me fastidia ese sonido...

Kinestésicos

Comunicación por sensaciones, intuición, predicados de sensaciones olfativos, movimientos más lentos. Reacciones pasivas ante el peligro.

Frases kinestésicos:

Siento que ya no la quiero, siento un... no sé qué...

Me huele a gato encerrado...

Siento una sensación de molestia.

Con estos movimientos detectamos si la persona está dialogando en su mente, está viendo imágenes, o está sintiendo emociones, es muy importante para comunicarnos reconocer estas estrategias inconscientes de la mente de los demás para ayudarlos y persuadirlos a tener mejores estados y mejor energía para sus actividades y aprendizajes.

RESULTADOS

Durante el proceso de investigación se pudo evidenciar que en un salón de clases cada estudiante tiene una tendencia diferente a percibir y recibir información a través de los sentidos y que cada sentido no tiene el mismo protagonismo, es decir que dependiendo del sentido que prevalezca se realizan los sistemas representacionales, para ello hay quienes son visuales, auditivos o kinestésicos.

Los estudiantes que prefieren ocupar las primeras filas en sus clases son visuales y ocupan los primeros lugares precisamente para captar u observar imágenes que después usaran para crear conocimientos.

Se reconoce a los auditivos porque optan por usar los puestos laterales, donde no tendrán problemas para escuchar palabras o sonidos que recordarán en lo posterior.

Los kinestésicos buscan los últimos lugares, son más emotivos, hacen uso del gusto, olfato y tacto.

Al aplicar estrategias que favorezcan la escucha activa y profunda, resultó más fácil conseguir que los estudiantes descubran y generen sus aprendizajes, evitando fracasos escolares porque se los orienta en función de su canal de aprendizaje.

Se realizaron dos grupos en el salón de clases, con el grupo A, se identificó el canal de aprendizaje y se los agrupo dependiendo del sentido que prevalecía para lo cual las estrategias que se aplicaron están encaminadas al sistema visual, auditivo o Kinestésico.

El grupo B, se impartieron clases sin considerar sentido que usaban para generar aprendizajes, se aplicaron técnicas iguales para todos.

Los estudiantes del grupo A, obtuvieron mejores resultados y se sintieron satisfechos y a gusto con lo que aprendían, se involucraron activamente en su proceso de formación. Con el grupo B, no sucedió lo mismo hubieron diferentes resultados y no todos estuvieron contentos con lo que recibían, cumplieron el proceso por obligación y sin mayor importancia.

Al hacer uso de las estrategias de escucha activa se fortaleció la afectividad entre maestro y alumno, y entre estudiantes, mejoró la convivencia escolar y resaltó el respeto y la tolerancia, disminuyendo los actos de indisciplina y la agresividad.

CONCLUSIONES

Por medio de este trabajo podemos concluir que:

La escucha activa es una habilidad que se aprende y se hace posible para enseñar como para aprender, por lo que debe ser aplicada o enseñada con la misma importancia que se trabajan los demás temas.

Los estudiantes mejoran la habilidad de escuchar por medio de actividades lúdicas acorde a su edad e intereses, empezando por actividades simples hasta llegar a más complejas de acuerdo a la respuesta que vayamos obteniendo del grupo.

Fomentar actividades grupales donde los estudiantes puedan desarrollar la empatía entre ellos, tengan la oportunidad de compartir y construir conocimientos entre ellos.

Los docentes deben aplicar medios visuales, auditivos y kinestésicos para llegar a todos los estudiantes que les ayude a apropiarse del conocimiento, puesto que cada uno de ellos tiene un estilo diferente a la hora de aprender.

Se demuestra la importancia de la habilidad de escuchar como parte de la competencia comunicativa y del proceso educativo, pues mediante esta escucha podemos conocer sistemas de representación mental, calibrar, notar y detectar emociones de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre A, La escucha activa en la educación (2016). Unir revista. Disponible en: <http://www.unir.net/educacion/revista/noticias/la-escucha-activa-en-la-educacion/549201555491/>

Bandler R. y Grinder J, “La Estructura de la Magia I”, Editorial Cuatro Vientos: Santiago de Chile, 1980.

Bandler R. y Grinder J, “La Estructura de la Magia II”, Editorial Cuatro Vientos: Santiago de Chile, 1998. Disponible en archivo PDF https://pnlcentro.files.wordpress.com/2014/02/estructura_de_la_magia_II.pdf

Bandler R. y Grinder J. “De Sapos a Príncipes” Editorial Cuatro Vientos: Santiago de Chile, 1999. Disponible en [http://assets.espapdf.com/b/John%20Grinder/De%20sapos%20a%20principes%20\(8565\)/De%20sapos%20a%20principes%20-%20John%20Grinder.pdf](http://assets.espapdf.com/b/John%20Grinder/De%20sapos%20a%20principes%20(8565)/De%20sapos%20a%20principes%20-%20John%20Grinder.pdf)

Astorga F. Técnicas de PNL para alcanzar el éxito y desarrollo personal. (2013) Disponible en: <http://pnlyexito.com/blog/tecnicas-de-pnl/accesos-oculares/>

Fundación UNAM. La programación neurolingüística (PNL) mejora el proceso enseñanza aprendizaje.(2013)
Disponble:<http://www.fundacionunam.org.mx/educacion/la-programacion-neurolinguistica-pnl-mejora-el-proceso-de-ensenanza-aprendizaje/>

Hernando, A., Aguaded, I. y Pérez, A. Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro*, 24, (2011) 153-177

Estrategias en Programación Neurolingüística, Disponible en <http://estrategiaspnl.com/pnl-en-la-educacion-2/>

<http://estrategiaspnl.com/la-importancia-del-lenguaje-assertivo-2/>