

Mejorando la escucha activa en Educación Infantil por medio del método de investigación-acción *

Improving active listening in Early Childhood Education through the action research method

SANDRA SAN MIGUEL PRIETO

Universidad de Valladolid

sandra.san-miguel@estudiantes.uva.es

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-8361-5571>

Recibido/Received: 24.10.2023. Aceptado/Accepted: 24.12.2023.

Cómo citar/How to cite: San Miguel Prieto, Sandra (2023). “Mejorando la escucha activa en Educación Infantil por medio del método de investigación-acción”, *TRIM*, 24-25: 5-18. DOI: <https://doi.org/10.24197/trim.24-25.5-18>

Artículo de acceso abierto distribuido bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional \(CC-BY 4.0\)](#). / Open access article under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC-BY 4.0\)](#).

Resumen: Este estudio nace de la observación de una problemática concreta, como es la falta de escucha en un aula de Educación Infantil. El apartado de introducción recoge lo relacionado con la escucha activa y su vinculación con el ámbito educativo. A continuación, aparece la metodología cualitativa, que enmarca la técnica de investigación-acción empleada durante todo el proceso. A ello le sigue el contexto y la intervención llevada a cabo, con la que se trabaja dicha habilidad, por medio de la gamificación y la narración oral del cuento. Para concluir, los resultados reflejan que con esta propuesta se mejora el porcentaje de discentes, que escuchan cuando la situación lo requiere y se anima a seguir con esta dinámica de trabajo en el apartado de discusiones.

Palabras clave: Educación Infantil; Escucha activa; Investigación-acción; Narración oral; Gamificación.

* Este trabajo se ha llevado a cabo en el marco del GID PALIM. “Palabra e imagen. Grupo de Innovación Docente de Didáctica de la Lengua y Educación Literaria de la Universidad de Valladolid” subvencionado por el Vicerrectorado de Innovación Docente y Transformación Digital de la Universidad de Valladolid; y de la Beca de colaboración destinada a estudiantes universitarios para realizar tareas de investigación en departamentos universitarios subvencionadas por el Ministerio de educación, formación profesional y deportes (2023-2024).

Abstract: This study arose from the observation of a specific problem, which is the lack of listening in an early childhood education classroom. The introductory section covers what is related to active listening and its link with the educational environment. This is followed by the qualitative methodology, which frames the action-research technique used throughout the process. This is followed by the context and the intervention carried out, with which this skill is worked on by means of gamification and oral storytelling. To conclude, the results show that this proposal improves the percentage of students who listen when the situation requires it and encourages them to continue with this work dynamic in the discussion section.

Keywords: Childhood Education; Active listening; Action research; Oral storytelling; Gamification.

INTRODUCCIÓN

La habilidad lingüística de escuchar es la primera que el ser humano despliega y desarrolla, tal y como indica Beuchat (1989). La autora hace referencia a la familia como el principal núcleo donde el niño comienza a escuchar, dado que es el ecosistema en el que pasa la mayor parte de su tiempo durante las primeras etapas de su vida. También entran en juego otros entornos como el de sus compañeros de juego y los docentes del jardín de infancia o del centro escolar, donde el discente se escolariza.

Bien es verdad que cualquier sujeto dispone de diversas habilidades comunicativas como hablar, leer o escribir; pero es la de escuchar a la que se da mayor uso (Codina, 2004). Este hecho se debe a que el ser humano, desde su nacimiento, es un ser social que requiere la participación de los demás sujetos para interactuar y desarrollar así el lenguaje y las conductas sociales (Yubero, 2005). Por tanto, para lograr ese aprendizaje social, es imprescindible hacer uso de la escucha, ya que es así como el niño despliega sus habilidades comunicativas.

Se suma a ello la tradicional escucha de cuentos, historias y/o fábulas, transmitidas a lo largo de las diferentes generaciones mediante la narración oral, especialmente presente en la primera infancia (Fernández, 2012). Este hecho hace que el cuento sea esencial en el aprendizaje del alumnado de Educación Infantil, ya que posibilita desplegar las habilidades de la escucha activa, indispensables para vivir en sociedad de manera asertiva.

Actualmente, a pesar de la importancia que tiene esta habilidad, se advierten problemas relacionados con la falta de escucha, lo cual dificulta el aprendizaje y la convivencia del alumnado. Como señala Lima Beltrán (2017):

Una escucha deficiente normalmente desemboca en dificultades para que los estudiantes centren su atención y puedan aprender de una manera adecuada los contenidos que el maestro pretende enseñar, en este sentido se termina afectando no solamente la salud física y/o psicológica del profesor sino que también el aprendizaje y la convivencia en el aula, causando que en la mayoría de ocasiones los docentes se vean obligados a levantar su voz y a asumir algunas disposiciones disciplinarias de rigor para enfrentar la situación. (p. 3)

Por este motivo, es preciso desarrollar propuestas innovadoras ajustadas a cada contexto educativo, que aborden de manera específica la escucha, por medio de proyectos en los que se incluyan contenidos curriculares y temáticas de transcendencia para el alumnado. De esta forma, se generan escenarios de aprendizaje verdaderamente contextualizados.

Dentro de todo este proceso, cabe destacar la educación en valores, ya que desde las universidades se forma a discentes empáticos y dialogantes, capaces de resolver conflictos de forma asertiva (González Maura, 2000). Por tanto, dentro de esos valores, el saber escuchar es primordial, ya que facilita el aprendizaje, el respeto y el intercambio de opiniones, siendo la narración oral del cuento la vía por la cual se puede trabajar dicha habilidad de manera gamificada y contextualizada.

1. LA ESCUCHA ACTIVA

El origen etimológico del término “escuchar” procede del latín “auscultāre”, y Sierra y Blanco (2017) profundizan aún más, señalando que este vocablo se forma a partir de “auris” (oreja) y “klei” (inclinarse). El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define escuchar como “prestar atención a lo que se oye”, y de esta forma, diferencia dos vocablos que erróneamente en ocasiones son empleados de forma sinónima. Así, ‘oír’ es un acto pasivo que conlleva percibir los datos que el emisor expresa, y la interpretación de esos datos corresponde a la escucha, que es un proceso activo y consciente.

Por otro lado, dentro de ese proceso de escucha, autores como Jagosh et al. (2011) diferencian entre activa y pasiva, situando ambas dentro de los modelos educativos. Además, añaden que en la escucha activa el oyente que recibe el mensaje se involucra e intenta comprender su significado. En cambio, en la escucha pasiva, el receptor tan solo oye el

mensaje sin hacer ningún esfuerzo por contextualizar y entender lo que el emisor transmite de manera oral.

Es necesario reflexionar sobre el concepto de escucha activa como “el proceso de comprensión en el que hay una parte más visible denominada escucha (estrategias de escucha) y una parte cognitiva que llamamos comprensión” (Pérez, 2008, p. 2). De esta forma, a la hora de escuchar activamente entran en juego ambos hemisferios cerebrales. Por un lado, contamos con derecho que es el que se encarga de interpretar, contextualizar y dar significado al discurso escuchado. Por otro, el izquierdo se remite a seguir la estructura sintáctica y gramatical de las palabras que el emisor articula en su discurso oral. Por tanto, aquí se focalizan sus esfuerzos en la fonética y evita posibles confusiones o ambigüedades relativas al significado (Reyzábal y Casanova, 1993).

Gracias a esa participación conjunta de ambos hemisferios se hace posible la escucha activa, rasgo característico del ser humano que lo capacita para interpretar, contextualizar y dar significado a lo escuchado. (Ardila-Ariza y Castiblanco-Montero, 2019). Hernando, Aguaded y Pérez (2011) resumen las características que definen a esta habilidad lingüística: actitud empática; concentración en el discurso; abstracción de lo ajeno al discurso; silencio y respeto hacia el emisor; interés por lo escuchado; imparcialidad; captar la información verbal y no verbal. Todas ellas han de estar presentes en las diferentes fases por las que un individuo pasa cuando escucha activamente. De manera más concreta Pérez (2008), habla de:

Preescucha. Donde el oyente se prepara para la escucha y pone todos los mecanismos cognitivos en funcionamiento, con el objetivo de captar la información del mensaje.

Escucha. En esta fase el oyente se dedica a escuchar el discurso del emisor y recoger las ideas principales. Además, el oyente hace explícita esa escucha y así lo demuestra con su lenguaje corporal.

Posescucha. Donde demuestra que ha escuchado con atención.

1.1. Beneficios de la escucha activa

Escuchar activamente es un proceso complejo que requiere de un gran esfuerzo cognitivo, pero son múltiples sus beneficios. Jagosh et al. (2011), en sus investigaciones sobre la escucha activa, destacan la utilidad de escuchar con atención en las relaciones interpersonales. En su estudio recopilaban datos que indicaban que cuando un sujeto se siente escuchado,

se crean vínculos únicos entre emisor y receptor. Esta relación da como resultado un buen clima, donde es posible una comunicación efectiva.

Además, Drollinger, Comer y Warrington (2006), afirman que hay una relación directa entre la escucha activa y la empatía. El DRAE define ‘empatía’ como “sentimiento de identificación con algo o alguien”, y cuando un sujeto escucha activamente, Hoppe (2006) defiende que esa capacidad de ponerse en el lugar de la persona que habla ha de estar presente. Por consiguiente, se desarrolla la aptitud de la empatía, lo que ayuda al sujeto a adquirir un crecimiento emocional íntegro.

Si trasladamos estos conceptos al ámbito educativo, es posible abordar contenidos de la Ley Orgánica 3/2020 desde una perspectiva global y competencial que garantiza el aprendizaje contextualizado e interdisciplinario. En este contexto, la narración oral emerge como una opción viable. El DRAE define ‘narrar’ como “contar, referir lo sucedido, o un hecho o una historia ficticios”. Si esta narración se realiza de manera oral, el proceso comunicativo se efectúa a viva voz, destacando la importancia del lenguaje verbal y no verbal. Al narrar de forma oral, el emisor comunica, y el receptor, al escuchar con atención, participa activamente en el acto comunicativo.

Este enfoque de la escucha activa se revela como esencial, ya que, según Garzón Céspedes (2010), si el discurso oral no es escuchado, el acto comunicativo no se materializa.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca en el paradigma interpretativo y se desarrolló mediante un enfoque metodológico cualitativo, específicamente utilizando la técnica de investigación-acción (Latorre y González, 1987). El propósito fue observar, estudiar y analizar los beneficios derivados de la implementación de la escucha activa en el alumnado de Educación Infantil de un centro concreto, caracterizado por sus peculiaridades específicas (Stake, 2020).

El escenario de la investigación y, al mismo tiempo, el objeto de estudio, fue un centro público de la provincia de León, en concreto, el aula de 3ºA de Educación Infantil. En la ubicación del centro coexisten barrios antiguos y otros más recientes en crecimiento. Esta diversidad se refleja en el alumnado.

En relación con la muestra, la clase estuvo compuesta por un total de 18 estudiantes, de los cuales 10 eran niños y 8 eran niñas. Se destacó la

presencia de un alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, que presentaba hipoacusia profunda y utilizaba un implante coclear para escuchar con cierta normalidad. Aunque este alumno no enfrentaba dificultades para escuchar, se siguieron las recomendaciones establecidas por la especialista en Audición y Lenguaje.

Respecto a los procedimientos y las técnicas para la recopilación de datos, se emplearon:

- a) Observación no participante. Se llevó a cabo durante un mes con el alumnado de 3.º A de Educación Infantil durante todo el horario lectivo (de 9 a 14 horas). Durante este período, se prestó atención crítica y reflexiva a las deficiencias existentes en relación con la escucha. Diariamente, se registraron estas observaciones en el diario de la maestra en forma de narrado, elaborando una tabla que destacaba los principales problemas de escucha, especialmente cuando se narraba un cuento.
- b) Observación participante. Se puso en práctica un Proyecto que abordaba la escucha activa a través de la narración oral del cuento, con el objetivo de evaluar la posibilidad de mejorar la situación del alumnado respecto a la falta de escucha. Se llevaron a cabo un total de 8 sesiones, siendo la última una revisión final y no evaluativa, diseñada para recordar lo aprendido. La metodología elegida para implementar este proyecto en el aula fue la de gamificación, incorporando una narrativa que contextualizaba la propuesta, la ambientación y los desafíos. En este contexto, escuchar con atención cada cuento resultaba esencial para completar las actividades asociadas. La información recopilada durante la ejecución del proyecto se registró en instrumentos como las listas de control con escalas verbales valorativas (asociadas a cada actividad) y narrados dentro del diario de la maestra, proporcionando resultados fundamentados.

Para el análisis de los datos recopilados, se ha simplificado toda la información cualitativa mediante un sistema de categorización. Todas las categorías se definieron desde el inicio de la investigación-acción, ya que su análisis permitió dar respuesta a los objetivos planteados. De manera más específica, las categorías son las siguientes: 1) el conocimiento de las normas de la escucha activa, 2) la evolución de la escucha activa en el alumnado y 3) la motivación hacia la narración oral de cuentos.

Este estudio de corte cualitativo ha cumplido con los criterios de rigor científico de Guba y Lincoln (1981), dando respuesta a los conceptos de:

- Valor de verdad o credibilidad, en lo que respecta a la coherencia entre la interpretación de los datos obtenidos y el fenómeno observado (escucha activa). Para ello, se recopiló variedad documental mediante las actividades realizadas por el alumnado, así como las observaciones de la maestra.
- Aplicabilidad y transferibilidad, al contexto específico en el que se llevó a cabo el estudio, ya que los resultados no son generalizables. Para ello, se definió de forma precisa el contexto donde se implementó el estudio.
- Consistencia o dependencia, dado que los datos obtenidos fueron variables y concordaron con los fenómenos observados. Con este propósito, se emplearon diversas técnicas en el proceso de recopilación de información con el fin de contrastar los datos y verificar su concordancia.
- Neutralidad o confirmabilidad, ya que, al tratarse de un análisis interpretativo, se debía actuar con la mayor objetividad en el tratamiento de los datos. Por tanto, se revisó toda la información recopilada y se contrastó con la opinión de la otra maestra que se encontraba en el aula durante la implementación del Proyecto.

Por otro lado, los aspectos éticos básicos fueron el anonimato y la confidencialidad en lo que respecta al tratamiento de datos y al manejo de la información. A su vez, los criterios éticos de procedimiento partieron de la participación voluntaria de toda la clase, así como del consentimiento informado de los padres, madres o tutores legales del alumnado.

3. RESULTADOS

El planteamiento de la hipótesis inicial surgió al identificar un auténtico problema relacionado con la escucha activa. Esta hipótesis sostiene que trabajar la escucha activa con el alumnado de Educación Infantil, mediante la metodología de gamificación y la narración oral del cuento, mejoraría las destrezas en esta habilidad lingüística.

Los resultados confirman esta afirmación, ya que durante el periodo de observación se detectó que el 67 % del alumnado interrumpía durante la narración de cuentos. Esta situación evidenciaba la necesidad de abordar de manera específica la escucha, para demostrar que podía mejorarse. Con las actividades del Proyecto, el porcentaje de alumnos que no escuchaban activamente durante la narración de cuentos disminuyó al 5.5 %. Esto

indica una mejora significativa en la habilidad lingüística de escuchar en el alumnado de 3.º A de Educación Infantil de este centro.

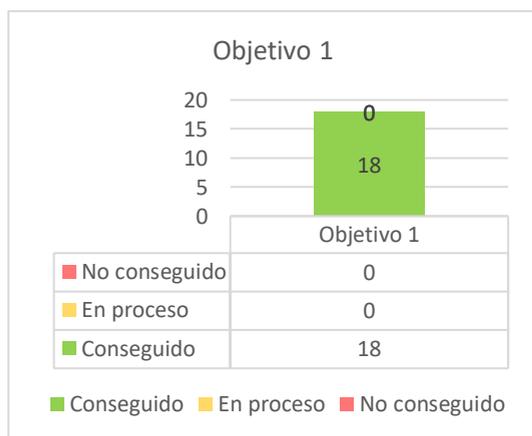
Estos resultados evidenciaron la viabilidad de desarrollar un proyecto vinculado a los contenidos curriculares, que brindó al alumnado la oportunidad de aprender no solo conceptos relacionados con cada narración oral, sino también actitudes fundamentales, especialmente en lo que respecta a la escucha activa. Para lograrlo, fue esencial implementar el proyecto de manera periódica, estableciendo una rutina de trabajo que facilitara la interiorización de estas actitudes.

En este contexto, el proyecto propuso los siguientes objetivos con el fin de que los estudiantes de infantil adquirieran, desde las primeras etapas educativas, pautas esenciales de escucha para fomentar la convivencia y el diálogo asertivo: 1) Reconocer las normas de la escucha activa; 2) Respetar las normas de la escucha activa; 3) Demostrar atención efectiva durante la escucha; 4) Mostrar gusto e interés por la narración de cuentos.

Para verificar que los estudiantes no solo cumplieron con las normas de la escucha, sino que también participaron activamente en este proceso comunicativo, se diseñaron una serie de actividades específicas para cada cuento. La retención de la información oral de estas narraciones se consideró esencial para cumplir con estas actividades. Un resumen detallado de este proceso se presentó en cada uno de los gráficos elaborados según los datos recopilados.

Figura 1.

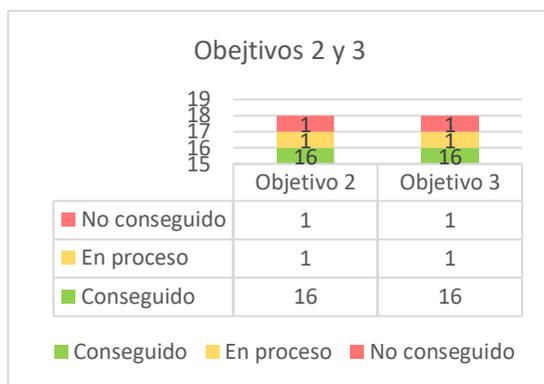
Análisis de resultados objetivo 1



Estos datos reflejan que el 100 % del alumnado logró el objetivo 1, reconociendo todas las normas de la escucha activa según lo indicado. Así, todos los estudiantes comprendieron cómo debían comportarse cuando alguien les hablaba para contarles o explicarles algo. Con este fin, cada discente recibió una ficha visual que presentaba diversas personas con diferentes actitudes; algunas representaban a un buen oyente y otras a uno no tan bueno. Cada estudiante debía señalar las actitudes positivas con un tic y las negativas con una cruz. Este ejercicio permitió verificar que todo el alumnado conocía las normas antes de iniciar las narraciones y actividades.

Figura 2.

Análisis de resultados objetivo 2 y 3



En cuanto a los objetivos 2 y 3, se analizaron conjuntamente, concluyendo que el 88.9 % del alumnado los logró, lo que significa que cumplieron con las normas de la escucha activa y prestaron atención. Esta afirmación se respalda mediante la ejecución adecuada de las diversas actividades asociadas a cada cuento, ya que estas requerían la comprensión de la información escuchada.

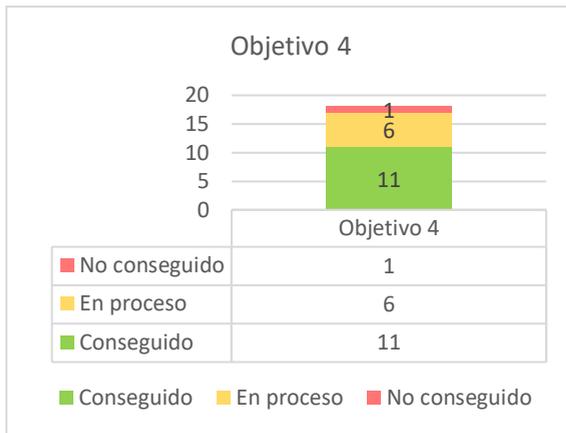
A su vez, el 5.5 % del alumnado no logró los objetivos 2 y 3, mientras que otro 5.5 % se encontraba en proceso de alcanzarlos. Se destaca que este 5.5 % de alumnado que no logró los objetivos 2 y 3 hacía referencia a un alumno que dejó de asistir al centro por motivos personales y, por lo tanto, no pudo realizar las actividades del proyecto.

Cabe destacar que esta información se registró en el ‘Pasaporte del buen viajero’ de cada estudiante, donde se colocó un sello por cada cuento si respetaban las normas de la escucha y una estrella si completaban las

actividades correctamente. Con el fin de visualizar estos datos, se presentó una tabla que permitía comprobar el porcentaje de alumnos que alcanzaron los objetivos 2 y 3. El pasaporte era el que introducía al alumnado en esa dinámica gamificada, en la que la narrativa era esencial para embarcarse en el viaje de la escucha y las recompensas de los sellos y las estrellas generaban motivación para cumplir con las normas y actividades.

Figura 3.

Análisis de resultados del objetivo 4



Finalmente, en relación con el objetivo 4, el 61.1 % de los estudiantes lo logró, mientras que el 33.3 % está en proceso y el restante 5.5 % no lo consiguió. Esto indica una relación directa entre los alumnos que respetaron las normas de la escucha activa, realizaron adecuadamente las actividades y demostraron interés. Cabe destacar que el alumno que dejó de asistir al centro representa el 5.5 % del alumnado que no alcanzó el objetivo 4. Esta información se recopiló mediante listas de control con escalas verbales valorativas, completadas para cada estudiante en cada uno de los cuentos. Así, las listas de control en forma de tablas permitieron observar el comportamiento de cada alumno, durante las narraciones orales.

4.DISCUSIÓN

Los beneficios de trabajar la habilidad lingüística de escuchar son evidentes. Autores como Hernández-Calderón y Lesmes-Silva (2018)

destacan la necesidad de optar por dinámicas que enseñen técnicas específicas de escucha, como el contacto visual, la postura y el lenguaje corporal, para formar a un alumnado asertivo, respetuoso y dialogante. A ello se suma Codina (2004), quien afirma que, aunque se conozca el significado de escuchar, a menudo no se pone en práctica, evidenciando la necesidad de trabajar esta habilidad en las aulas. Mora (2016) destaca que el diálogo entre las personas es sinónimo de aprendizaje, pero para ello es preciso saber escuchar con atención.

Por tanto, a través de propuestas innovadoras como la desarrollada, se logran fijar estas destrezas y habilidades en el alumnado de Educación Infantil, garantizando la formación de buenos oyentes. Esto mejora la convivencia y, por ende, el clima del aula y de otros espacios donde se produce un diálogo e intercambio de ideas. Además, se ha de escoger un método de trabajo cercano para los discentes y es aquí donde cobra especial relevancia el cuento. Ello se debe a la tradición y cercanía que guarda con el público infantil y dado que en la escucha de una narración oral el alumnado ha de poner alerta todas esas destrezas y técnicas, la narración oral del cuento es el hilo conductor ideal (Fernández, 2012).

Por consiguiente, no solo se demuestra la hipótesis inicial, sino que también se insta a seguir esta línea de trabajo durante el resto del curso escolar. Adaptar la temática escogida a los Proyectos desarrollados en el aula permite que los contenidos de las narraciones estén relacionados y sean coherentes. Todo ello con la finalidad de lograr que todo el alumnado conozca y respete las normas de la escucha activa y muestre gusto e interés por la narración de cuentos. De esta forma, los discentes pueden trasladar estos aprendizajes a su vida diaria, tanto dentro como fuera del aula.

4. CONCLUSIONES

Trabajar la habilidad lingüística de la escucha desde la etapa de Educación Infantil ayuda a que el alumnado interiorice las normas y se convierta en un buen oyente desde edades tempranas. Para ello, emplear el cuento como hilo conductor de las narraciones orales y contextualizar todas ellas por medio de la metodología de gamificación aporta motivación e implicación. Esto se debe a que la gamificación hace que el alumnado se muestre predispuesto, ya que los retos suponen un claro desafío y hacen que el esfuerzo por captar todos los detalles se vea recompensado en forma de actividades dinámicas y significativas (Quintero, 2017).

Del mismo modo, es importante conectar de forma directa con la realidad del aula y encontrar un punto de partida coherente para los discentes. Para ello, se ha de prestar atención a los proyectos llevados a cabo e hilar todas las narraciones con la temática que se trabaje en el aula en ese momento, para desarrollar habilidad de la escucha a la vez que se amplían conocimientos y destrezas en relación con los demás contenidos y áreas.

De esta forma, gracias a la narración oral por parte del maestro y la escucha activa por parte del alumnado, se les acerca la literatura, lo cual ayuda a que capten la información del lenguaje verbal y no verbal desde la primera etapa educativa. Este hecho es esencial, puesto que para interpretar adecuadamente un mensaje es preciso contextualizarlo y captar todas las señales o gestos del emisor. Por ello, con dinámicas como la narración oral del cuento, se incita a que el alumnado cumpla con las normas del buen oyente, poniendo todos sus sentidos alerta para captar e interpretar la información recibida.

Además, si todo ello se ubica dentro del marco legislativo actual, que aboga por un aprendizaje competencial y conectado, este Proyecto demuestra que es posible llevar a cabo en el aula de infantil una propuesta práctica de escucha activa, de forma contextualizada y motivadora. Ello es posible gracias a las metodologías activas empleadas, donde el discente pasa de ser sujeto pasivo a uno activo e implicado en ese proceso de enseñanza-aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

Ardila-Ariza, S., y Castiblanco-Montero, A. (2019). *Escucha activa y convivencia mucho más que teoría*. (Tesis de Maestría) Fundación Universitaria los Libertadores. Bogotá, Colombia.

Beuchat, C. (1989). Escuchar: el punto de partida. *Lectura y vida. Revista latinoamericana de lectura*, 3, 20-25.

Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital*, 0(4), 1-27.

- Drollinger, T., Comer, L. B., y Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the active empathetic listening scale. *Psychology & Marketing*, 23(2), 161-180.
- Fernández, R. (2012). *La narración oral en el aula de educación infantil* (Trabajo Fin de Grado). Universidad Internacional de La Rioja.
- Garzón Céspedes, F. (2010). *Oralidad es comunicación (teoría y técnica de la oralidad escénica)*. Ediciones COMOARTES, CIINOE. Madrid/México DF (España/México).
- González Maura, V. (2000). La educación de valores en el curriculum universitario.: Un enfoque psicopedagógico para su estudio. *Educación Médica Superior*, 14(1), 74-82.
- Guba, E. G., y Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. Jossey-Bass
- Hernández-Calderón, K. A., y Lesmes-Silva, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*, 5(9), 83-87.
- Hernando, Á., Aguaded, I., y Pérez, A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (24), 153-180.
- Hoppe, M. H. (2006). The Active Listening Skill Set. In. *Active Listening: Improve Your Ability to Listen & Lead*.
- Jagosh, J., Boudreau, J. D., Steinert, Y., MacDonald, M. E., y Ingram, L. (2011). The importance of physician listening from the patients' perspective: Enhancing diagnosis, healing, and the doctor-patient relationship. *Patient education and counseling*, 85(3), 369-374.
- Latorre, A., y González, R. (1987). *El maestro investigador: la investigación en el aula*. Barcelona: Graó.

- Lima Beltrán, L. (2017). *La escucha consciente en el aula de transición, caso IED Toberín sede C* (Trabajo de Grado). Universidad Pedagógica Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Mora-Cifuentes, P. M. (2016). Conocimientos, habilidades y actitudes de los docentes constructores de paz. *Mundo Fesc*, 6(11), 72-79.
- Pérez, C. (2008). Acercamiento a la escucha comprensiva. *Revista Iberoamericana de Educación*, 45(2), 1-15.
- Prendes, M.P. (2006). Internet aplicado a la educación: estrategias didácticas y metodologías. En J. Cabero (Coord.), *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación* (pp.205-222). Mc-Graw-Hill.
- Quintero González, L. E. (2017). *La gamificación estática versus dinámica: una experiencia de aula a través de una pedagogía lúdica*. ExpandEF. En Libro de Actas del V Congreso Internacional de Videojuegos y Educación. CIVE'17 (5.º 2017. Tenerife) (pp. 89-89). Universidad de La Laguna.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [10 de marzo del 2022].
- Reyzábal, M.^a V., y Casanova, M.^a A. (1993). *Comunicación oral y su didáctica*. Madrid, La Muralla.
- Sierra, J. E., y Blanco, N. (2017). *El aprendizaje de la escucha en la investigación educativa*. *Qualitative Research in Education*, 6(3), 303-326.
- Stake, R. E. (2020). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata.
- Yubero, S. (2005). Socialización y aprendizaje social, en Darío Páez Rovira, Itziar Fernández Sedano, Silvia Ubillos Landa, Elena Zubieta (coord.), *Psicología social, cultura y educación* (pp. 819-844), Ed Pearson.