**PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE ESCUCHA ACTIVA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

**1. Concepto y fundamentos de la escucha activa (Mosquera y Villacres)**

* Definición y características principales.
* Diferencia entre oír y escuchar.
* Importancia de la escucha activa en la comunicación interpersonal y profesional

**2. Elementos clave de la escucha activa (Achig y Correa)**

* Atención plena y concentración en el interlocutor.
* Eliminación de distracciones (como el uso del celular o pensamientos propios)

**3. Lenguaje corporal y comunicación no verbal (Carrillo y Chávez)**

* Importancia del contacto visual, postura abierta, gestos afirmativos y expresiones faciales para demostrar interés y respeto

**4. Parafraseo y resumen (Gusñay y Pastillo)**

* Técnicas para repetir con tus propias palabras lo que el otro ha dicho, asegurando la comprensión y mostrando atención

**5. Uso de preguntas abiertas y aclaratorias (Daquilema y Albán)**

* Formular preguntas para profundizar en la conversación y clarificar dudas, por ejemplo: “¿Puedes explicar más?” o “¿Cómo te hizo sentir eso?”

**6. Evitar interrupciones y juicios (García y Bravo)**

* Escuchar sin interrumpir ni emitir juicios o respuestas prematuras; dejar que la otra persona termine su mensaje antes de responder

**7. Escucha empática (Cevallos y Guanoluisa)**

* Ponerse en el lugar del otro, comprender emociones y necesidades, y validar sentimientos

**8. Autoevaluación de la escucha (Querembas y Robayo)**

* Reflexionar sobre los propios hábitos de escucha y reconocer áreas de mejora mediante cuestionarios o diarios personales

**9. Práctica de la escucha activa en situaciones cotidianas (Vizuete y Navarrete)**

* Ejercicios y dinámicas como juegos de roles, entrevistas simuladas, debates y resolución de conflictos para practicar la escucha activa en contextos reales

**10. Barreras y dificultades comunes (Ayala y Santos)**

* Identificación y manejo de obstáculos como distracciones, prejuicios, impulsividad o falta de interés

**11. Técnicas de retroalimentación (Zambrano y Sisalema)**

* Cómo dar y recibir feedback constructivo durante la comunicación para fortalecer la comprensión mutua

**12. Reglas y normas para la escucha activa en el aula (Toapanta y Moposita)**

* Establecimiento de normas claras: no interrumpir, respetar turnos de palabra, escuchar hasta el final
* Fomentar un ambiente de respeto y apertura para la expresión de ideas y emociones

**13. Beneficios de la escucha activa en el entorno universitario (Salazar y Sela)**

* Mejora de la comprensión y el aprendizaje.
* Fomento de la empatía y relaciones interpersonales saludables.
* Resolución de conflictos y trabajo en equipo más eficaz

**Fecha de revisión: 27 de junio**