KG2 — UD2 — 01+02

La comunicación y la escucha activa

LENGUA CASTELLANA

Actividad 1. WhatsApp: ¿quién comunica qué?

Tipo: elección múltiple

1.1. Laura envía un WhatsApp a Dani: «¿Vienes al partido a las cinco?». ¿Quién es el emisor?

- A) Dani.
- B) Laura.
- C) El teléfono.

1.2. ¿Quién es el receptor?

- A) Laura.
- B) WhatsApp.
- C) Dani.

1.3. ¿Cuál es el mensaje?

- A) «¿Vienes al partido a las cinco?».
- B) El teléfono móvil.
- C) La aplicación WhatsApp.

1.4. Dani responde: «Sí, allí estaré». ¿Quién es ahora el emisor?

- A) Laura.
- B) Dani.
- C) El partido.

1.5. Un profesor anuncia un examen a toda la clase. ¿Cuántos receptores puede tener el mensaje?

- A) Solo uno.
- B) Ninguno.
- C) Varios.

LIVEWORKSHEETS

Actividad 2. ¿Comunicación o no?

Tipo: verdadero o falso

Afirmación	V	F
2.1. Solo podemos comunicarnos hablando.	☐	☐
2.2. Un mensaje puede transmitir sentimientos.	☐	☐
2.3. El receptor es quien envía el mensaje.	☐	☐
2.4. Podemos comunicarnos mediante gestos.	☐	☐
2.5. En una conversación, el emisor y el receptor pueden cambiar sus papeles.	☐	☐

Actividad 3. Mensajes que confunden

Elige el mensaje más claro en cada situación.

3.1. Quieres quedar con un amigo.

- A) «Nos vemos luego».
- B) «Nos vemos a las seis en la entrada del polideportivo».
- C) «Ya sabes dónde».

3.2. Un profesor quiere que entregues un trabajo.

- A) «Entrégalo».
- B) «Haz lo de siempre».
- C) «Entrega el trabajo de informática mañana antes de las diez».

3.3. Trabajas en una tienda y tienes que dar instrucciones a un compañero.

- A) «Coloca las cinco cajas de teclados en el almacén».
- B) «Pon eso allí».
- C) «Haz lo que te dije».

LIVEWORKSHEETS

3.4. ¿Por qué es importante que un mensaje sea claro?

- A) Para hablar más rápido.
- B) Para evitar confusiones y errores.
- C) Para utilizar palabras difíciles.

Actividad 4. ¿Oír o escuchar?

Selecciona la opción que mejor describe cada situación.

Situación	Elige
4.1. Suena música en una tienda, pero no le prestas atención.	OÍR / ESCUCHAR
4.2. Tu amigo te explica un problema y te concentras para entenderlo.	OÍR / ESCUCHAR
4.3. Percibes el ruido de los coches mientras caminas, sin fijarte en él.	OÍR / ESCUCHAR
4.4. Presta atención a las instrucciones del entrenador para comprenderlas.	OÍR / ESCUCHAR
4.5. Alguien te habla mientras juegas y no sabes qué te ha dicho.	OÍR / ESCUCHAR
4.6. Atiendes a un cliente y haces preguntas para comprender su problema.	OÍR / ESCUCHAR

LIVEWORKSHEETS

Actividad 5. Las cuatro técnicas de la escucha activa

Tipo: relacionar columnas

Relaciona cada comportamiento con su técnica.

Comportamiento	Técnica
5.1. Guardar el móvil cuando alguien te habla.	A. Resumir o reformular
5.2. Esperar a que alguien termine su explicación.	B. Hacer preguntas
5.3. Decir: «¿Puedes explicármelo mejor?».	C. Prestar atención
5.4. Decir: «Entonces, lo que te preocupa es el examen».	D. No interrumpir

Actividad 6. ¿Quién escucha de verdad?

Elige la respuesta que demuestra mejor escucha activa.

6.1. Tu amigo dice: «Estoy nervioso porque mañana tengo un examen».

- A) «Pues estudia más».
- B) «¿Qué es lo que más te preocupa del examen?».
- C) «Yo tengo tres exámenes esta semana».

6.2. Una amiga dice: «He discutido con mi entrenador».

- A) «Ese entrenador es un desastre».
- B) «Pues cambia de equipo».
- C) «¿Qué ha pasado entre vosotros?».

6.3. Un compañero dice: «Creo que he perdido mi trabajo de informática».

- A) «¿Lo has buscado en otras carpetas?».
- B) «Siempre te pasa lo mismo».
- C) «Pues hazlo otra vez».

LIVEWORKSHEETS

6.4. Un cliente comenta: «Mi ordenador va muy lento».

- A) «Compra otro».
- B) «¿Desde cuándo notas que funciona lentamente?».
- C) «Eso es normal, no te preocupes».

6.5. Tu amigo dice: «Me preocupa que lleguemos tarde al concierto».

- A) «No te quejes tanto».
- B) «A mí también me gustan los conciertos».
- C) «Entonces, ¿te preocupa que no lleguemos a tiempo?».

Actividad 7. Detectives de la comunicación

Relaciona cada comportamiento con su error.

Situación	Error
7.1. Mirar TikTok mientras alguien te explica un problema.	A. Interrumpir
7.2. Decir «¡Ya sé lo que vas a decir!» antes de escuchar toda la explicación.	B. Distraerse
7.3. Hablar constantemente mientras otra persona intenta explicarse.	C. No comprobar lo entendido
7.4. Empezar una tarea sin preguntar aunque no has comprendido las instrucciones.	D. Sacar conclusiones precipitadas

Actividad 8. La conversación desastrosa

Tipo: elección múltiple

Lee la conversación:

Paula: «Estoy preocupada porque mañana tengo que entregar un trabajo y…».

Iván: «¡Pues haberlo hecho antes! Siempre lo dejas todo para el final».

Paula: «Pero es que el problema es que…».

LIVEWORKSHEETS

Iván: «Da igual, no me cuentes más».

8.1. ¿Quién es el emisor en la primera intervención?

- A) Iván.
- B) Paula.
- C) Los dos a la vez.

8.2. ¿Cuál es el principal error de Iván?

- A) No deja terminar a Paula y saca conclusiones sin escucharla.
- B) Hace demasiadas preguntas.
- C) Resume correctamente el problema.

8.3. ¿Qué respuesta habría sido mejor?

- A) «Pues no me cuentes tus problemas».
- B) «Yo siempre entrego mis trabajos».
- C) «¿Qué te preocupa exactamente del trabajo?».

8.4. ¿Por qué la respuesta de Iván dificulta la comunicación?

- A) Porque utiliza frases demasiado cortas.
- B) Porque no intenta comprender el mensaje de Paula.
- C) Porque está de acuerdo con ella.

Actividad 9. Misión informática: ¡el cliente necesita ayuda!

Trabajas en una tienda de informática.

Un cliente te dice:

«Mi portátil se apaga solo desde ayer. Me ocurre especialmente cuando llevo unos minutos utilizándolo. Lo necesito para trabajar mañana y estoy preocupado».

9.1. ¿Quién es el emisor?

- A) El empleado.
- B) El cliente.
- C) El portátil.

9.2. ¿Cuál es el mensaje principal?

- A) El portátil se apaga solo y el cliente necesita que funcione.
- B) El cliente quiere comprar un teclado.
- C) El empleado necesita un ordenador.

LIVEWORKSHEETS

9.3. ¿Qué pregunta demuestra mejor escucha activa?

- A) «¿Quieres comprar otro portátil?».
- B) «¿Por qué estás tan preocupado?».
- C) «¿Desde ayer se apaga siempre después de unos minutos de uso?».

9.4. ¿Qué respuesta resume mejor el mensaje?

- A) «Entonces, quieres comprar un portátil nuevo».
- B) «Si te he entendido bien, tu portátil se apaga solo desde ayer y te preocupa no poder utilizarlo mañana».
- C) «Entonces, el ordenador no tiene conexión a Internet».

9.5. ¿Qué debería hacer primero el empleado?

- A) Escuchar y comprender el problema.
- B) Decir que el portátil no tiene solución.
- C) Interrumpir al cliente para hablar de otros productos.

Actividad 10. Instrucciones bajo presión

Una encargada de una empresa dice a su empleado:

«Mañana, antes de las diez de la mañana, necesito que envíes por correo electrónico el inventario al departamento de administración. No hace falta imprimirlo».

10.1. ¿Qué documento debe enviar?

- A) Una factura.
- B) El inventario.
- C) Su currículum.

10.2. ¿Cuándo debe enviarlo?

- A) Antes de las diez de mañana.
- B) Hoy después de comer.
- C) Mañana a las cinco de la tarde.

10.3. ¿A quién debe enviarlo?

- A) A todos los clientes.
- B) Al profesor.
- C) Al departamento de administración.

10.4. ¿Cómo debe enviarlo?

- A) Impreso en papel.
- B) Por correo electrónico.
- C) Por correo postal.

LIVEWORKSHEETS

10.5. ¿Qué respuesta demuestra que ha comprendido las instrucciones?

- A) «Entonces, enviaré mañana antes de las diez el inventario por correo electrónico a administración, sin imprimirlo».
- B) «Vale, haré lo que pueda».
- C) «Lo imprimiré y lo entregaré la semana que viene».

Actividad 11. Ordena una buena conversación

11.1. Ordena los pasos de una conversación en la que se practica la escucha activa, del 1 al 4.

Paso desordenado	Orden
A. Resumir lo que hemos entendido.	___
B. Prestar atención a la persona que habla.	___
C. Hacer una pregunta si algo no está claro.	___
D. Dejar que termine sin interrumpir.	___

11.2. Ordena las partes de una conversación, del 1 al 4.

Parte desordenada	Orden
A. «¿Desde cuándo tienes ese problema?».	___
B. «Mi ordenador no funciona bien».	___
C. «Entonces, desde ayer se queda bloqueado».	___

LIVEWORKSHEETS

D. «Desde ayer, cuando intento abrir un programa». ___

Actividad 12. El reto final

12.1. ¿Qué es la comunicación?

- A) Hablar mucho.
- B) Transmitir información, ideas, sentimientos o instrucciones.
- C) Escuchar sin responder nunca.

12.2. ¿Qué diferencia hay entre oír y escuchar?

- A) Oír es percibir sonidos y escuchar implica prestar atención para comprender.
- B) Oír y escuchar son exactamente lo mismo.
- C) Escuchar significa estar de acuerdo con todo.

12.3. ¿Qué es la escucha activa?

- A) Responder rápidamente.
- B) Esperar nuestro turno para hablar.
- C) Prestar atención, comprender y comprobar lo entendido.

12.4. ¿Cuál es el objetivo principal de una buena comunicación?

- A) Utilizar palabras complicadas.
- B) Conseguir que el mensaje se comprenda.
- C) Hablar más alto que los demás.

12.5. ¿Cuál de estas frases resume mejor lo aprendido?

- A) «Comunicarnos bien significa transmitir mensajes claros y escuchar para comprender».
- B) «Lo importante es hablar, aunque los demás no entiendan».
- C) «Escuchar consiste en no decir nada y estar siempre de acuerdo».

LIVEWORKSHEETS