

# 01

Fecha de presentación: febrero, 2020

Fecha de aceptación: marzo, 2020

Fecha de publicación: mayo, 2021

## ARGUMENTAR Y CONSENSUAR:

DOS HABILIDADES FUNDAMENTALES PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL AULA

### **ARGUING AND AGREEING: TWO FUNDAMENTAL SKILLS FOR DECISION MAKING IN THE CLASSROOM**

Claudine Glenda Benoit Ríos<sup>1</sup>

E-mail: [cbenoit@ucsc.cl](mailto:cbenoit@ucsc.cl)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1791-2212>

<sup>1</sup>Universidad Católica de la Santísima Concepción. Chile.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Benoit Ríos, C. G. (2021). Argumentar y consensuar: dos habilidades fundamentales para la toma de decisiones en el aula. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 9-20.

#### RESUMEN

Este artículo profundiza en el conocimiento sobre dos habilidades fundamentales en la vida de una persona: el argumentar y el consensuar; en especial, para las decisiones que se adoptan en el aula. En este ámbito de acción, el propósito es analizar las percepciones del profesorado en formación respecto de las habilidades de argumentar y consensuar, y su incidencia en la toma de decisiones desde un enfoque colaborativo. La investigación tiene un diseño descriptivo, con una metodología de carácter mixto. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional de 50 estudiantes de pedagogía de una universidad chilena. Para la recolección de información se emplearon dos instrumentos: un cuestionario y un grupo de discusión. El análisis de los datos permitió evidenciar que, para los futuros docentes, la argumentación constituye una condición previa y obligatoria para el consenso y para la toma de decisiones colaborativas. En su conjunto, ello se vincula a la capacidad para la expresión espontánea de ideas, a un empleo eficaz del lenguaje y a una comunicación eficiente. En el aula, tanto la argumentación como el consenso requieren una apertura de mente de los participantes del grupo y una disposición hacia la escucha empática y la deliberación respetuosa.

**Palabras clave:** Habilidad argumentativa, consenso, resolución de problemas, trabajo colaborativo.

#### ABSTRACT

This article delves into the knowledge about two fundamental skills in a person's life: arguing and reaching consensus; especially for the decisions made in the classroom. In this field of action, the purpose is to analyze the perceptions of the teacher in training with respect to the skills of arguing and agreeing, and its impact on decision-making from a collaborative approach. The research has a descriptive design, with a mixed methodology. An intentional non-probability sampling of 50 pedagogy students from a Chilean university was used. Two instruments were used to collect the information: a questionnaire and a discussion group. The analysis of the data made it possible to show that, for future teachers, argumentation constitutes a precondition and obligatory for consensus and for collaborative decision-making. As a whole, this is related to the capacity for the spontaneous expression of ideas, with an effective use of language and with efficient communication. In the classroom, both argumentation and consensus require an open mind of group participants and a disposition towards empathetic listening and respectful deliberation.

**Keywords:** Argumentative ability, consensus, problem solving, collaborative work.

## INTRODUCCIÓN

En las diversas formas de comunicación humana, un elemento que resulta revelador de la capacidad para generar sentidos válidos para el interlocutor es la argumentación. Con una finalidad comunicativa, esta habilidad no aparece de manera aislada, sino que se conjuga con otros aspectos de la misma envergadura que hacen posible no solamente la intercomprensión, sino fundamentalmente la toma de decisiones. Uno de tales aspectos corresponde a la capacidad de consensuar, una habilidad de carácter cognitivo que, a su vez, se asocia a un componente de carácter social. Así concebidos, la argumentación y el consenso deben ir estrechamente unidos, para el cumplimiento de objetivos planteados en sociedad y, de manera especial, en el aula.

Tanto la capacidad para argumentar como la capacidad de consensuar tienen una influencia directa en los procesos comunicativos que el estudiante debe enfrentar cuando realiza tareas con otros estudiantes. Entre ellos, se pueden mencionar aquellos requeridos para socializar, analizar ciertas temáticas, jerarquizar su importancia, resolver problemas y llevar a cabo actividades recogiendo las opiniones de otros e integrándolas en un todo significativo.

Las decisiones adoptadas por el grupo de trabajo, con el apoyo del docente, suponen un desafío para el estudiantado, en la medida en que se busca responder con las tareas académicas, dar cuenta de los objetivos de aprendizaje y demostrar la adquisición y puesta en práctica de diversas habilidades lingüísticas, cognitivas y sociales, entre estas, la capacidad de expresarse adecuadamente, la capacidad de escuchar las opiniones diferentes a las propias, el comportamiento empático, el respeto hacia los integrantes del grupo y la habilidad para discriminar información y para destacar los aportes más relevantes de cada persona.

Las habilidades antes referidas son parte del nuevo modelo educativo por competencias implementado por las instituciones educativas de nivel superior, un modelo de enseñanza-aprendizaje cuyo núcleo es el propio alumnao, quien es concebido como un agente constructivo e interactivo de sus procesos formativos. Desde este punto de vista, se vuelve trascendental el valor que adquieren las instancias de aprendizaje en las que el alumno debe usar la argumentación como estrategia para consensuar ideas y para tomar decisiones en un ambiente colaborativo. Un enfoque de esta naturaleza promueve el desarrollo entre las disciplinas, fomenta diversas habilidades e impulsa variadas estrategias colaborativas (Imaz, 2015), factores que, en su conjunto, contribuyen a la consolidación de la

competencia de resolución de problemas y a la toma de decisiones idóneas al trabajo realizado.

En la búsqueda de un aprendizaje colaborativo, se hace imprescindible el asentamiento de habilidades que permitan el análisis de diversos fenómenos en interacción con otros y que hagan posible el despliegue de valores humanos de trascendencia para los procesos formativos del estudiantado. En efecto, el desarrollo de la habilidad argumentativa tiene un impacto positivo en la formación de los educandos y en su desempeño académico. Por ello, una de las motivaciones del profesorado es el afianzamiento de esta habilidad en los diferentes años de escolarización de sus alumnos. En la medida en que tal habilidad esté vinculada con la capacidad para consensuar, los procesos educativos se van a ver favorecidos. Con base en el contexto presentado, el objetivo general de esta investigación fue analizar las percepciones de estudiantes de pedagogía respecto de las habilidades de argumentar y consensuar, y determinar su incidencia en la toma de decisiones desde un enfoque colaborativo.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo de la habilidad argumentativa en el alumnado representa una de las motivaciones intrínsecas del docente. Esta habilidad juega un papel central en la forma cómo se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya sea en los primeros años de escolarización como en la enseñanza superior (García-Barrera, 2015). En el afán por construir una sociedad más deliberativa y responsable (Chile. Ministerio de Educación, 2018), la habilidad de argumentar se presenta como una posibilidad de dar a conocer los propios puntos de vista, de dialogar en torno a temáticas de interés y de participar en la búsqueda de soluciones pertinentes a las diversas problemáticas existentes en el mundo actual. Así concebida, el contexto social es determinante para el desarrollo de habilidades argumentativas (Kuhn, et al., 2013) y, a su vez, el fortalecimiento de las mismas en el alumnado constituye una instancia para propiciar a cada estudiante un desempeño efectivo en sociedad.

De acuerdo con Rapanta (2018), la argumentación desempeña un rol fundamental en tres de los métodos pedagógicos basados en la indagación educativa: el método socrático relacionado con el cuestionamiento, la resolución colaborativa de problemas y la deliberación basada en el debate. Por ejemplo, el primero de ellos responde a la preparación, por parte del docente, de preguntas que hacen posible la "exploration or discovery, careful examination of ideas, and extending the discussion outward" (p. 2). La importancia de habilidades de argumentación se centra, justamente, en la exposición de planteamientos

válidos que favorecen el trabajo con otros y la toma de decisiones participativas y colectivas. De nuevo, se remite al valor social de la argumentación en tanto habilidad que establece normas para el intercambio lingüístico entre los participantes de un acto comunicativo determinado.

Cuando se llevan a cabo prácticas pedagógicas asociadas a la tarea de argumentar, los aprendices se ven expuestos a una serie de actividades cognitivas y lingüísticas que le brinda la posibilidad de analizar, reflexionar, comunicar y defender opiniones sobre temáticas de interés. En el ejercicio sistemático de estas prácticas, el estudiante fortalece la capacidad para el cuestionamiento crítico y constructivo, y, al mismo tiempo, afianza la confianza en sí mismo respecto de sus aprendizajes. A medida que se desarrolla la argumentación en el aula, el estudiantado va adquiriendo y fortaleciendo otras habilidades imprescindibles para su formación académica. Entre ellas, la capacidad de escuchar a compañeros/as de clase, la habilidad para el procesamiento cognitivo y lingüístico, para la transmisión de mensajes coherentes y cohesionados y la capacidad para la exposición de propuestas personales que posibiliten ampliar el tema de comunicación y llegar a acuerdos con los integrantes del grupo de trabajo.

En la consolidación de la capacidad argumentativa en el alumnado, emergen como condicionantes la puesta en funcionamiento de habilidades cognitivo-lingüísticas como explicar, analizar o justificar y la manifestación de habilidades sociales que influyen en el desarrollo de una tarea académica. Tal como refieren Noemi & Rossel (2017), *“cierta parte del conocimiento del que se sirven los hablantes para interactuar argumentativamente por medio del lenguaje es de naturaleza psicosocial”* (p. 14). Las habilidades sociales juegan un rol decisivo a la hora de realizar un trabajo colaborativo, puesto que, en el proceso de argumentar, los estudiantes requieren expresar abierta y respetuosamente sus opiniones e, igualmente, necesitan escuchar con una actitud positiva, receptiva y constructiva a sus interlocutores. Cuando comparten razonamientos, los participantes del acto comunicativo aportan puntos de vista y criterios que enriquecen los intercambios verbales, y, al mismo tiempo, retroalimentan sus formas de pensamiento.

Otro foco de interés en esta área es el valor de la argumentación como estrategia transversal en las diferentes actividades grupales y en las distintas asignaturas del plan de formación estudiantil. Como tal, implica la inmersión del educando en la tarea asignada y un proceso de construcción personal y grupal de sentidos. Si bien es reconocida la importancia de las habilidades argumentativas para el desarrollo del estudiantado, aún hay

ciertas debilidades para una correcta ejecución en el aula (Larraín, et al., 2015). Estas podrían explicarse por la falta de sistematización como tarea cognitiva o por una descontextualización de la misma, desligada de actividades cotidianas o de valor para el alumnado. Conviene recordar que el aprendizaje significativo se sustenta en el conocimiento previo del estudiante y en sus experiencias de vida. En este punto, la conexión directa que se postula se centra en la expresión no solamente de ideas, del lenguaje y de la comunicación, sino en la manifestación de valores humanos y en el ejercicio ético ineludible para la materialización de una tarea.

El consenso constituye una habilidad que combina elementos cognitivos y sociales. Para una aproximación a esta concepción, es necesario conectar la habilidad con el sentido originario del término, esto es, el consentimiento entre todos (del latín, *consensus*) o la voz de todos (*vox omnium*). La RAE agrega la noción de acuerdo, que es posible gracias al consentimiento de todos los miembros de un grupo. En el ámbito de la psicología organizacional, el consenso estratégico se define como *“el acuerdo establecido entre los miembros del equipo acerca de las estrategias de trabajo adoptadas para alcanzar los resultados esperados”* (Puente-Palacios, et al., 2015, p. 191). Ahora, llevar esto a la práctica permite reconocer las complejidades de acordar, concordar y consentir con otros, sobre todo cuando se deben tomar decisiones para la resolución de problemáticas relevantes en el aula. Entendida como una habilidad social, entraña un consentimiento y acuerdo entre todos los integrantes de un grupo de trabajo, ya sea en un terreno personal, social o académico. Ello trae aparejada una importante dificultad que dice relación con la consideración de diferentes puntos de vista y de opiniones entre los miembros, que deben seleccionarse, analizarse e integrarse minuciosamente para la toma de decisiones significativas.

La clave para esta tarea reside en el desarrollo y puesta en práctica de variadas habilidades sociales que confluyen para llegar a consenso. Entre ellas, la habilidad para escuchar al interlocutor e intercambiar con él diálogos que enriquezcan la discusión para la toma de decisiones asertivas en el aula. De acuerdo con Motta Ávila (2017), esta habilidad representa la base de los actos del lenguaje, *“puesto que antes de hablar, leer o escribir, el ser humano ha activado la facultad del lenguaje y estructurado su sistema de comunicación que es básicamente oral, a partir de los procesos de audición y escucha”* (p. 154)

En consistencia con un sistema de comunicación que favorezca el trabajo en el alumnado, resulta fundamental la conversión del proceso de enseñanza y aprendizaje *“en una actividad social dentro de la propia organización que*

*articule instancias colaborativas, es decir, crear una comunidad de aprendizaje*” (Cedeño, 2018, p. 13). Desde esta perspectiva, el vínculo que forjan los educandos con sus procesos es la de un agente dispuesto a la colaboración y a la resolución de problemas con sus otros significativos. Del mismo modo, se afianza su capacidad para analizar la demanda de la tarea y, mediante la escucha empática y la deliberación respetuosa, se cumplen los objetivos trazados.

Junto con la habilidad de escuchar al interlocutor como parte de la capacidad comunicativa, se encuentra la habilidad social de la empatía. En el desarrollo de los procesos pedagógicos en aula, la empatía es una habilidad fundamental que está ligada al éxito académico (Thompson & Melchior, 2020). En términos simples, la empatía *“significa saber apreciar los sentimientos de otros”* (Moreto, et al., 2018, p. 173) y ello implica entender que detrás de cada estudiante hay formas diferentes de concebir la realidad, de crear sus conocimientos y de ser/existir frente a la sociedad. El consenso, precisamente, es una respuesta a esa valoración e integración de todos los estudiantes ante el abordaje de contenidos en las diferentes actividades curriculares. Así, en cuanto habilidad que estimula la participación de todos, hace posible el diálogo constante a través de enunciados que pueden reflejar inicialmente una divergencia de planteamientos. Sin embargo, la oportunidad de generar consenso da cuenta de la consideración de los puntos de vista de cada uno que devienen en decisiones que perduran en el tiempo y que podrían ser aplicables a distintas situaciones.

Para la adecuada realización de tareas colaborativas, un valor primordial lo constituye el respeto. Este valor se condice estrechamente con la disposición al diálogo, la aceptación del interlocutor y la estimación de sus opiniones. El respeto de parte de todos los integrantes del grupo incentiva al estudiantado a participar activamente de sus procesos formativos, pues genera un clima que favorece la confianza, el deseo de aprender y la resolución de problemas. Si no hay respeto, la comunicación y los canales por los cuales se realizan los intercambios verbales, desde luego, se van a ver afectados. En otras palabras, es posible sostener la existencia de una conexión entre las habilidades lingüísticas y el respeto; este último se

concebe como una habilidad social imprescindible para argumentar y consensuar. Finalmente, las habilidades de argumentar y consensuar cumplen un rol esencial para la toma de decisiones colaborativas, ya que los acuerdos que se adopten al momento de ejecutar una tarea remiten a la aceptación de sus propios puntos de vista y a la valoración de los argumentos y experiencias de vida de otros. A pesar de ser conocida su relevancia para el apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje, aún hay una tarea pendiente en el conocimiento de esta materia.

La investigación reportada tiene un diseño descriptivo, con una metodología de carácter mixto. La muestra se seleccionó mediante la técnica de muestreo no probabilístico (Otzen & Manterola, 2017) y quedó conformada por 50 estudiantes de pedagogía de una universidad chilena. El objetivo general del estudio es: analizar las percepciones de estudiantes de pedagogía respecto de las habilidades de argumentar y consensuar, y su incidencia en la toma de decisiones desde un enfoque colaborativo. Por su parte, los objetivos específicos son: 1) Determinar la importancia de la argumentación como una habilidad social para la expresión de ideas. 2) Identificar los valores y habilidades asociadas a la argumentación y el consenso durante el trabajo colaborativo. 3) Identificar las implicaciones de la argumentación y del consenso para la toma de decisiones colaborativas.

Para la recolección de información se emplearon dos instrumentos: un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas (Pozzo, et al., 2018) y un grupo de discusión (Rogel-Salazar, 2018). Por lo tanto, hubo dos momentos específicos. La primera etapa fue la aplicación de un cuestionario de manera presencial y colectiva a la muestra total. La segunda etapa consistió en la puesta en práctica de 3 grupos de discusión, de 16, 17 y 17 integrantes, respectivamente, y en diferentes horas de aplicación. La conformación de los grupos fue de manera aleatoria. Dirigidos por un moderador, los grupos de discusión se llevaron a efecto con apoyo de un guion de preguntas abiertas para ahondar en las percepciones de los futuros docentes. Las diversas intervenciones de los participantes fueron registradas mediante grabación de audio; posteriormente, se realizó la correspondiente transcripción y análisis (Tabla 1).

Tabla 1. Preguntas constitutivas de los instrumentos aplicados.

N°	Preguntas cuestionario	N°	Preguntas grupo de discusión
1	¿Qué valores humanos se potencian cuando se toman decisiones de manera colaborativa?	1	En su rol de futuro educador, ¿qué importancia tiene la argumentación en el aula?
2	¿Cuáles son, a su juicio, los factores claves para llegar a un consenso cuando se trabaja de manera colaborativa?	2	¿Cuáles son las aportaciones pedagógicas del consenso para trabajar de manera colaborativa?
3	¿Cuáles son las habilidades más relevantes para la toma de decisiones durante el trabajo colaborativo?	3	¿Cuáles son las principales dificultades para consensuar y tomar decisiones cuando se trabaja con otros?
4	¿De qué forma influye el consenso en la resolución de problemas?	4	¿Qué beneficios aporta la metodología colaborativa para el desarrollo de habilidades?
5	¿En qué ámbitos se producen mayores beneficios cuando se logra argumentar y consensuar durante el trabajo con "otros"?	5	¿Cuáles son los aprendizajes que obtienen cuando se logra tomar decisiones acordes con los objetivos de trabajo?

Cautelando las normativas éticas asociadas con los protocolos de investigación, cada uno de los participantes firmó un consentimiento informado en el que se declaraba una participación voluntaria y el uso de sus respuestas exclusivamente con fines investigativos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La recogida de datos a partir de las respuestas al cuestionario permitió un análisis cuali-cuantitativo sobre el objeto de estudio. Por su parte, la implementación del grupo de discusión hizo posible el análisis cualitativo de los datos. En concreto, se transcribieron las intervenciones de los participantes y se realizó un análisis del contenido temático (Gibbs, 2012). Mediante este análisis fue posible establecer cuatro categorías emergentes, las que se detallan en la tabla 2:

Tabla 2. Categorías de análisis de las entrevistas a estudiantes de pedagogía.

N°	Categoría
1	La argumentación como condición previa al consenso
2	Consenso, la habilidad que considera la conformidad de todas las partes
3	El respeto, una habilidad social imprescindible para argumentar y consensuar
4	Argumentar y consensuar para la toma de decisiones colaborativas

Posteriormente, se hará referencia a estas cuatro categorías con mayor profundidad. No obstante, el esquema que se presenta a continuación resume los principales hallazgos de este estudio, correlacionando las categorías antes mencionadas con otros componentes de interés para los análisis realizados.

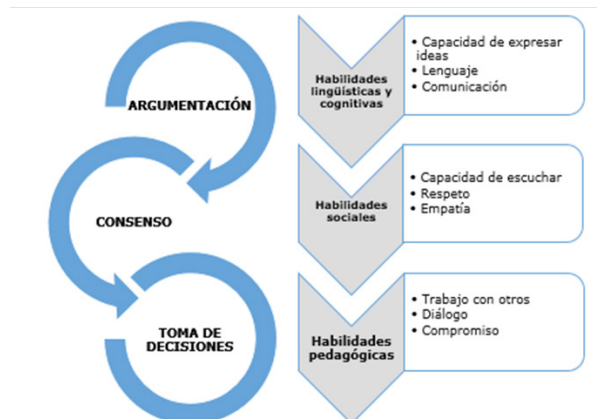


Figura 1. Esquema resumen de los resultados.

La figura 1 expone los principales focos de atención al conectar la argumentación y el consenso como habilidades que involucran lo cognitivo, lingüístico y social en la toma de decisiones colaborativas. Del mismo modo, facilita apreciar los subcomponentes relacionados con habilidades sociales que devienen en valores humanos de gran significación para el estudiantado.

Para los futuros docentes, la argumentación representa una condición previa y obligatoria para poder llegar a consenso durante el trabajo colaborativo. Dicha condición se encuentra, a juicio de los participantes, ligada a tres componentes esenciales: la capacidad de expresar ideas de manera espontánea y en respuesta a determinados lineamientos; el uso eficaz del lenguaje, que evidencie el conocimiento respecto de las normas lingüísticas; y una comunicación eficiente, que posibilite la transmisión clara de mensajes. Estos tres componentes se asientan en el desarrollo e implantación de habilidades lingüísticas y cognitivas fundamentales para la toma de decisiones colaborativas.

En relación con el primero de los componentes asociados a la argumentación, un informante declara: “los argumentos sobre una idea expresados correctamente y con una base sólida le permiten al estudiante consolidar sus opiniones y ser considerado por los miembros del grupo para la toma de decisiones” (A. Martínez, comunicación personal, 24 de febrero de 2020). De igual forma, otro estudiante señala que “los argumentos con un gran peso de sentido, tanto espontáneos como planificados, tendrán una gran influencia en las decisiones grupales” (R. Cifuentes, comunicación personal, 24 de febrero de 2020). Estos planteamientos ponen el énfasis en la capacidad para estructurar ideas que den cuenta de una organización y planificación a nivel cognitivo. Claramente, este es un primer acercamiento a la fase de resolución de problemas y toma de decisiones respecto de los mismos.

La capacidad de expresar ideas se vincula, a su vez, con un uso eficaz del lenguaje. De acuerdo con los participantes de este estudio, tal uso debe cimentarse en un conocimiento sobre las convenciones sociales asociadas con el empleo del lenguaje. Un ejemplo de ello es: “Para mí es vital que, al momento de argumentar, uno se sepa expresar verbalmente de forma adecuada, eligiendo las palabras correctas, precisas y usándolas en un tono apropiado para la comunicación” (A. Vergara, comunicación personal, 28 de febrero de 2020). Desde esta perspectiva, y en consistencia con Noemi & Rossel (2017), se concibe un conocimiento de carácter psicosocial con el que interactúan argumentativamente los estudiantes cuando deben usar el lenguaje para tomar decisiones. Las siguientes dos comunicaciones refuerzan esta idea:

“a pesar de ser muy tímida, trato de hablar y dar a conocer mi punto de vista cuando hacemos una tarea o trabajo en grupo, por supuesto, soy cautelosa en el lenguaje empleado” (C. Herrera, comunicación personal, 24 de febrero de 2020) y “es muy importante reflexionar en torno a la forma cómo usar el lenguaje, emplear los términos que sean comprendidos y no generar conflicto con lo expresado” (M. Durán, comunicación personal, 24 de febrero de 2020).

El tercer componente que conecta la argumentación con la posibilidad de llegar a un consenso es la manifestación de una comunicación eficiente entre el alumnado, que facilite la expresión de enunciados coherentes y la transmisión clara de mensajes. Los informantes atribuyen a este componente comunicativo un carácter dialógico, elocuente e interpretativo, en la medida en que hace posible no únicamente la transmisión, sino el intercambio entre dos o más personas y la decodificación de sentidos. Para la puesta en ejercicio de este intercambio, se releva el valor de los conocimientos previos, del conocimiento de mundo y de la capacidad individual para dialogar, comentar, refutar e interpretar la información. Ante la pregunta ¿Cuáles son, a su juicio, los factores claves para llegar a un consenso cuando se trabaja de manera colaborativa?, un participante del estudio sostiene lo siguiente: “A mi parecer, la clave es la comunicación entre los participantes, el clima en que se encuentren inmersos, la validez de nuestros argumentos y sobre todo la capacidad para argumentar y refutar con base en los conocimientos que tengamos. De esta forma, podremos influir en el receptor para llegar a consenso sobre decisiones de interés grupal”. (R. Muñoz, comunicación personal, 24 de febrero de 2020)

El fragmento discursivo precedente pone el acento en la necesidad de comunicarse entre sí para el logro de los objetivos grupales en el aula. Esta misma idea es compartida por otro de los futuros docentes, quien refiere que las habilidades de argumentación influyen directamente en el consenso durante el trabajo colaborativo; específicamente, en su exposición señala: “un buen argumento puede ayudar a un grupo a tomar decisiones correctas basadas en datos o hechos empíricos, así como también permiten dilucidar las ideas para poder desentrañar los sentidos más profundos sobre una problemática analizada” (S. Vallejos, comunicación personal, 24 de febrero de 2020). En asociación con esta aproximación, los estudiantes retoman dos importantes ideas. La primera es que la comunicación pertinente y el compromiso entre pares constituyen factores esenciales para la argumentación eficaz y la toma de decisiones colaborativas. La segunda subraya el hecho de que cuando se respaldan

las ideas con argumentos sólidos se logra comprender y consensuar ideas contrarias para persuadir y resolver dificultades.

Como se ha referido, el consenso implica el consentimiento y el acuerdo que se logra establecer entre todos los integrantes de un grupo de trabajo, ya sea en el ámbito personal-laboral, como en el ámbito académico. Conforme a los informantes de esta investigación, una de las mayores dificultades a la hora de tomar decisiones significativas cuando trabajan con otros en el aula es el de llegar a acuerdos que consideren los puntos de vista y opiniones del resto. Muchos convienen en que, para que esto sea viable, es necesario tener una apertura de mente y una disposición hacia la escucha empática y la deliberación respetuosa. Si ello no es admisible, indudablemente la comunicación y los canales por los cuales se realizan los intercambios verbales se van a ver interrumpidos.

Una de las concepciones visualizadas entre los estudiantes de pedagogía es que el consenso, como habilidad que considera la conformidad de todas las partes, requiere ser situado e integrador. Esto es, depende de la situación comunicativa específica y necesita la participación de todos, pues mientras más igualitaria es la consideración de los puntos de vista de cada uno, más efectiva y perdurable es la decisión tomada. La información obtenida remarca que la habilidad de consensuar es práctica, dado que condiciona un acuerdo entre distintas posiciones e integra a todos en la toma de decisiones. Sobre este particular, un estudiante de pedagogía indica lo siguiente: “si bien es notable lograr el consenso, una dificultad que se hace patente es el lograr conciliar con todos y tener en consideración sus posturas y argumentos” (F. Zapata, comunicación personal, 28 de febrero de 2020). En respuesta a este juicio, los participantes manifiestan que, para considerar a todas las partes, es indispensable mostrar una disposición al diálogo, tener respeto por el interlocutor y sus opiniones, y evidenciar buenas relaciones interpersonales.

Continuando con el foco de análisis en el consenso, los hallazgos de esta investigación se orientan a la consideración de que, a través de esta habilidad, se desarrollan y evidencian diversas habilidades de carácter social y valores humanos; entre ellos, la capacidad de escuchar, el respeto y la empatía. En este contexto, se confirma la relevancia que le asignan a tales valores como parte del proceso de comunicación y de argumentación para la toma de decisiones. En la siguiente comunicación, un alumno explicita la relación entre el consenso y la capacidad de escucha: “la clave para llegar a consenso es una buena disposición para poder escuchar cada opinión de parte de las personas que conforman el equipo” (M. González,

comunicación personal, 24 de febrero de 2020). Estos datos son consistentes con Motta Ávila (2017), respecto de que la escucha es la habilidad que está en la base de los actos del lenguaje y es previa al hablar, leer o escribir.

Referente a la empatía, los datos de este estudio muestran que el futuro educador es consciente de las limitaciones y fortalezas personales asociadas al trabajo en grupos y las decisiones colaborativas que se deben tomar cuando se emprende una tarea académica. En cuanto a las limitaciones, postulan que la falta de empatía es una de las principales dificultades para consensuar y tomar decisiones cuando se trabaja de manera colaborativa. Tal carencia de empatía se materializa en la incapacidad de comprender que existen otras posturas o experiencias de vida diferentes a las suyas. Este planteamiento se refleja en la siguiente comunicación personal: *“Creo que la mayor dificultad [es] respetar la diferencia de opiniones y acotaciones... nos cuesta entender que somos personas que actuamos y pensamos diferentes. Por lo tanto, las respuestas, opiniones u acotaciones serán diferentes a lo que uno plantea. Además, no siempre se sopesan los aportes de unos y otros para llegar a un consenso en el cual todos los integrantes de un trabajo colaborativo estén conformes”*. (Y. Álvarez, comunicación personal, 28 de febrero de 2020)

Sobre las fortalezas, algunos discursos destacan aspectos que podrían resultar contradictorios con el hallazgo anterior, esto es, la capacidad para mantener un rol activo, en un clima de respeto y de atención a las diferencias. En consistencia con este planteamiento, un informante declara: *“cuando logramos el consenso es porque empleamos la empatía y conocemos su importancia. En aula, la empatía implica el respeto, la buena comunicación, un aprendizaje basado en lo ético, un compromiso social, la tolerancia y la consideración de las diferencias”* (C. Baeza, comunicación personal, 24 de febrero de 2020). En esta misma línea, se recalca que algunos factores vitales para asumir una postura crítica, reflexiva y participativa en la toma de decisiones grupales son la disciplina, el respeto y una mirada empática hacia otros. Por último, los futuros docentes promueven la flexibilidad como característica inherente del proceso de generación de consenso; en concreto, esta flexibilidad se manifiesta en la capacidad para dar a conocer posturas, recibir retroalimentación y ceder ante comentarios y argumentos diferentes a los personales, pero que contribuyen a la mirada global. Las comunicaciones que se citan a continuación relevan la importancia de un adecuado clima de trabajo para poder llegar a consenso: “El consenso es un proceso de carácter grupal que tiene en cuenta la conciliación entre las comunicaciones y argumentos de todos los integrantes

del equipo de trabajo. Considero necesario ser empática y respetuosa con la visión del equipo, opinar sin imponer y hacer un uso organizado de las palabras para llegar a argumentos convincentes y entendibles". (R. Castro, comunicación personal, 24 de febrero de 2020)

*"Los principales aportes pedagógicos del consenso se dan en la medida en que hay una contribución a los aprendizajes y todos los estudiantes se sienten partícipes del proceso. Por ejemplo, yo me atrevo a expresar mis opiniones cuando veo que hay un diálogo y que se retroalimentan mis puntos de vista. En definitiva, cuando veo el compromiso de todos y todas al realizar un trabajo en clase"*. (A. Núñez, comunicación personal, 28 de febrero de 2020)

En los apartados anteriores se ha podido visualizar, de manera somera, la importancia que los futuros educadores asignan al respeto como habilidad transversal a los diferentes intercambios comunicativos que tienen como objetivo fijar acciones de común acuerdo para el logro de objetivos de aprendizaje. En el contexto de esta investigación, el respeto se concibe como un valor humano asociado a un sentimiento positivo que brinda la posibilidad de ser un emisor reconocido y validado por los interlocutores, y, a la vez, un receptor capaz de escuchar, de refutar y de responder de acuerdo con criterios sociales y valóricos. Una percepción que ahonda en esta valoración de parte de otros se refleja en el siguiente discurso: *"Uno se siente bien cuando sus comentarios y opiniones son considerados por otros. Creo que en un trabajo grupal en la Universidad primero se deben respetar todas las ideas expresadas y luego ver cuál de estas puede ser la más acertada para el grupo o el trabajo. Pero siempre debe haber un respeto por lo que piensa el otro y sus ideas, esto es parte de lo que nos enseñaron nuestros padres desde pequeños"*. (G. Rosas, comunicación personal, 28 de febrero de 2020)

Como valor, puede ser adquirido por influencia de la familia o puede responder a las características individuales de cada estudiante y a su ejercicio ético. Ello podría implicar diferencias entre cada uno, ya sea por la ausencia/presencia del valor o por el grado en que dicho valor está integrado en la forma de ser de cada persona. En cuanto habilidad, se refuerza su carácter modificable y adaptable frente a requerimientos diversos. Al mismo tiempo, al considerarse una habilidad social, puede fortalecerse en el trabajo con otros y favorecer los procesos formativos en el aula. Ya se ha mencionado la importancia y necesidad de argumentar y consensuar para la toma de decisiones colaborativas, y, sobre este asunto, el respeto constituye una habilidad imprescindible para el cumplimiento de dichos objetivos. Así lo corroboran los participantes de

esta investigación, quienes revelan que las habilidades de argumentar y consensuar no inciden únicamente en las decisiones académicas del estudiante, sino también en el trabajo en equipo, en un clima de respeto, y en la tolerancia entre compañeros.

En coherencia con el respeto como habilidad para argumentar, los participantes del estudio reflejan cierta preocupación sobre la influencia que puede ejercer el respeto en el desempeño en el aula, en particular, cuando no se escucha al otro, se expresa sin cautelar las palabras o se es intransigente frente a las opiniones del resto. Un estudiante remarca en la necesidad de respetar los turnos de habla, entregar información verídica y, sobre todo, confiable, puesto que, de esta forma, se obtiene la confianza del interlocutor. Otro alumno advierte en su comunicación lo siguiente: "si se cae en la falta de respeto es más difícil que los puntos de vista sean considerados por parte de los compañeros como válidos" (L. Cerda, comunicación personal, 28 de febrero de 2020). Por contraparte, si se instaura el respeto, se suscitará un ambiente propicio y agradable, para proponer acuerdos que beneficien a los diferentes participantes. En conformidad con estos planteamientos, se sugiere una relación directa entre las habilidades lingüísticas y la puesta en práctica del valor referido.

Otro de los focos de atención que se desprende del estudio llevado a cabo es que el respeto suscita el consenso, en la medida en que actúa como un puente entre el diálogo efectivo y la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones asertivas. Toda vez que el diálogo se desenvuelve en un contexto de respeto, la disposición hacia la comunicación se verá favorecida y los participantes del intercambio encontrarán las mejores soluciones ante las problemáticas existentes. Es más, mediante la argumentación y la comunicación respetuosa, los alumnos se vuelven receptivos a otros, impulsan el diálogo, construyen conocimiento y pueden llegar a consenso. Tal receptividad, a su vez, se extiende a todos los miembros del grupo de trabajo cuando los argumentos del interlocutor incorporan elementos objetivos y subjetivos. Un ejemplo de ello se encuentra en la siguiente comunicación personal: *"A lo largo del trabajo colaborativo en clases y durante la presentación oral de argumentos, observo que logran mayor compenetración de todos nosotros aquellos que argumentan de forma respetuosa tanto con hechos objetivos y comprobables, como con experiencias personales y emotivas"*. (L. Inostroza, comunicación personal, 28 de febrero de 2020)

Atendiendo a esta categoría de análisis, el respeto como una habilidad social esencial para la puesta en funcionamiento de la argumentación y el consenso se vincula



estrechamente con la aceptación de las diferencias y con la integración de las mismas para el enriquecimiento de los procesos educativos. En concreto, el respeto constituye una exigencia para argumentar y consensuar, ya que garantiza la inclusión de los razonamientos en una decisión compartida por el grupo. Aún más, el estudiantado enfatiza en la valoración del respeto como un mediador entre las controversias y discrepancias entre dos o más personas. Desde esta perspectiva, cuando hay diferencias de opinión, la tolerancia y el respeto posibilitan salvar dichas diferencias, para que no afecten el trabajo grupal. Las consideraciones expuestas resaltan la importancia del referido valor humano para el alumnado y para el futuro educador.

La implementación de tareas colaborativas en el aula supone la inmersión del estudiantado en el proceso de comprensión y producción de diferentes actividades. El enfoque colaborativo involucra, precisamente, que el aprendiz adquiera un rol activo e interactivo con otros aprendices y, como tal, participe de un diálogo fluido y resolutivo constante. Se suma a ello la necesidad de preparar sistemáticamente las tareas académicas asignadas por el profesorado y de resolver diversas dificultades que surgen del trabajo ejecutado, sobre todo, condicionadas por las complejidades inherentes a cada especialidad. En este escenario, se vuelve fundamental la utilización de la argumentación y del consenso como un medio para la toma de decisiones colaborativas. Tales habilidades se deben manifestar como parte de un todo, en el que confluyen los saberes, las experiencias previas, diversas habilidades sociales y la capacidad para la generación de reflexión.

Los resultados de esta investigación se orientan al hecho de que cuando se argumenta de manera efectiva en una relación bidireccional entre emisor y receptor, se ponen en práctica diversas estrategias cognitivas y lingüísticas que permiten la comunicación con sentido y que hacen posible llegar a consenso para la toma de decisiones colaborativas. Para los informantes, el intercambio comunicativo entre los integrantes del grupo se potencia con los diferentes conocimientos de cada estudiante y con el aporte que realiza cada uno para la toma de decisión por consenso, en consistencia con el trabajo por una meta común. A este respecto, los esfuerzos para la resolución de problemas se dirigen a escudriñar en las experiencias del alumnado aquellas significativas para la vida y que podrían tener un impacto positivo en la situación de aprendizaje particular. Esta idea es rescatada por uno de los futuros docentes en el siguiente discurso: *“Las habilidades de argumentar y consensuar influyen directamente en las decisiones adoptadas durante el trabajo*

*colaborativo. Cuando los argumentos se sustentan en experiencias valiosas nosotros nos abrimos a la discusión y en ella incorporamos los planteamientos más importantes para resolver problemas y responder con la exigencia de la tarea académica.”* (V. Canales, comunicación personal, 24 de febrero de 2020)

Junto con lo antes expuesto, los participantes señalan que la toma de decisiones asertivas está influenciada por el desarrollo de diversas habilidades lingüísticas, cognitivas y sociales. Un docente en formación explicita esta idea en el siguiente discurso: *“a través de la argumentación un grupo de trabajo llegará a un consenso; sin embargo, quien posea habilidades cognitivas y sociales menos desarrolladas está en desventaja al momento defender su opinión”* (J. Pérez, comunicación personal, 28 de febrero de 2020). Si bien se ha reconocido la argumentación y el consenso como dos habilidades importantes para la toma de decisiones, una valoración positiva también la tienen las habilidades lingüísticas, sobre todo para el futuro docente de lenguaje. Esta información se complementa por datos cuantitativos representados en la figura 2.

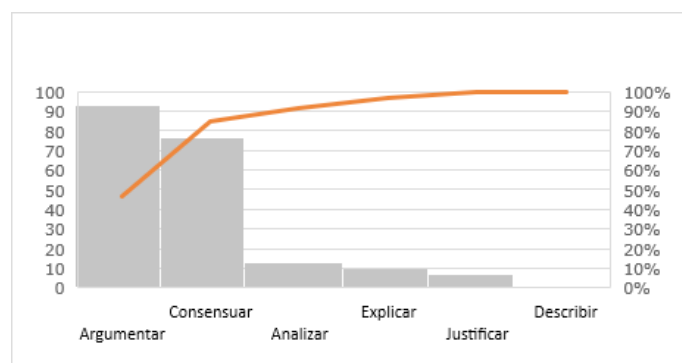


Figura 2. Habilidades más relevantes para la toma de decisiones durante el trabajo colaborativo.

Según la figura 2, las habilidades primordiales para tomar decisiones desde un enfoque colaborativo son el argumentar, con un 93,3% y el consensuar, con un 76,7%, datos consistentes con los planteamientos de este estudio. De igual forma, un 13,3% de los participantes coincide en que la habilidad cognitiva de analizar tiene una incidencia en la toma de decisiones; por su parte, dos habilidades cognitivo-lingüísticas tendrían una influencia positiva en el proceso, a saber: el explicar, con un 10% y el justificar, con un 6,7%. Cabe destacar que el cuestionamiento realizado a los participantes implicaba la elección de dos de las habilidades listadas.

La conexión entre la argumentación y el consenso lleva a plantearse cuál es el rol de la selección y organización de la información para una decisión entre todos. Según algunos educandos, la selección meticulosa de argumentos

se realiza en pos de los objetivos que demanda la tarea y según otros, se centra en la capacidad de reflexión de cada integrante y en sus intereses particulares. Los alumnos apoyan la idea de que el conocimiento de mundo puede incidir en el consenso y en la decisión grupal. Específicamente, en la siguiente comunicación se hace hincapié en la necesidad de enriquecer el trabajo con el aporte de todos los integrantes de un equipo: “Con un amplio abanico de respuestas e intervenciones de los miembros del grupo, es posible seleccionar aquellos aspectos más significativos y reflexivos para llegar a una decisión grupal” (I. Castro, comunicación personal, 24 de febrero de 2020). El valor unificador del consenso facilita la aceptación de ideas opuestas en la toma de decisiones y propicia el avance efectivo para la solución de un problema.

En consistencia con los beneficios que trae aparejada la toma de decisiones por consenso, los hallazgos de este estudio subrayan ámbitos que van más allá de lo meramente académico. A juicio de los participantes de la investigación, argumentar y consensuar de manera efectiva durante el trabajo colaborativo genera un aporte a diferentes áreas del desarrollo humano, tal como se puede apreciar en la figura 3.

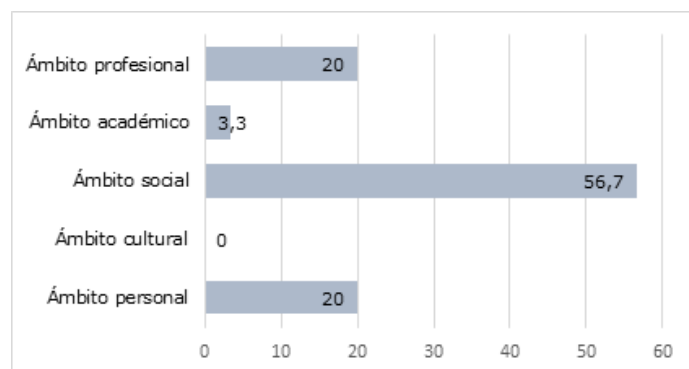


Figura 3. Ámbitos en los que se obtienen mayores beneficios cuando se logra argumentar y consensuar colaborativamente.

Las respuestas del profesorado en formación destacan el beneficio de la argumentación y el consenso, según un enfoque colaborativo, para el ámbito social, con un 56,7% de la elección. El aporte en esta área se complementa con los datos cualitativos que subrayan la importancia de ambas habilidades para el desarrollo social de un alumno, en tanto fortalecen una construcción crítica y social de conocimiento para la resolución de problemas. A continuación, se expone una comunicación personal que ahonda en dicha valoración: “*El ámbito social es el más beneficiado al momento de tomar decisiones colaborativas, puesto que es una instancia para dialogar, para intercambiar puntos de vista diversos y para poner*

*a prueba la tolerancia. Ello es un ejercicio que se ve en lo cotidiano al resolver problemas o discutir sobre algún tema en particular*” (F. Aguilar, comunicación personal, 24 de febrero de 2020)

En relación con lo antes enunciado, se encuentran las aportaciones de argumentar y consensuar colaborativamente en los ámbitos personal y profesional, con un 20% de la elección, respectivamente. Las percepciones de los informantes apoyan este hallazgo al señalar que el consenso se asocia con la capacidad que cada uno tiene de escuchar a otros y validar sus argumentos, con la demostración de empatía y la formación del carácter y personalidad para la expresión. Como se ha indicado, consensuar es llegar a un acuerdo común y, como tal, debe procurar que todos los implicados queden conformes con las acciones y las decisiones adoptadas, sobre todo si ellas tienen una incidencia positiva para su futuro laboral. De acuerdo con el estudiantado, las dos habilidades surgen como una alternativa posible al término de un conflicto, puesto que ambas partes deben ceder sus posturas iniciales para llegar a un acuerdo que sea capaz de satisfacer a todos los participantes del grupo.

Otro aspecto de interés que se desprende de los análisis es el grado de satisfacción de los miembros de un grupo cuando se llega a una decisión que considera la conformidad de todas las partes involucradas en el trabajo. En los participantes, existe un sentimiento positivo derivado del consenso que propicia la solución de problemas, la toma de decisiones y, consecuentemente, el logro de un objetivo común. Este sentimiento se hace explícito en el siguiente discurso: “cuando se toman decisiones acordes con los objetivos de trabajo se fortalecen los aprendizajes, se repasan los contenidos, se aprenden otros nuevos y ello nos causa un sentimiento agradable, aprendo que todo es posible en la vida” (R. Campos, comunicación personal, 28 de febrero de 2020). En la cita, el futuro profesor enfatiza que la toma de decisiones colaborativas incide, por una parte, en su desarrollo académico y, por otra, en su aprendizaje para la vida; es decir, se proyecta un desarrollo valórico que puede influir positivamente en ámbitos personales y sociales.

Finalmente, los hallazgos reparan en la relevancia de la toma de decisiones colaborativas para el futuro rol docente del estudiante de pedagogía. En primer, destacan la posibilidad de evasión de problemas. En segundo lugar, ponen de relieve una instancia para la resolución de problemas de sus potenciales alumnos, lo que favorecería la autonomía y la comunicación para la toma de decisiones importantes para sus vidas. En tercer lugar, hacen consciente la reflexión sobre los propios procesos, en los que argumentar y consensuar en aula se exhibe como

una excelente oportunidad para mejorar sus aprendizajes. A la luz de estos resultados, se vincula la resolución de problemas colaborativos con la posibilidad de llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje mediado por habilidades esenciales que fomentan la comunicación, el diálogo y la reflexión constante.

## CONCLUSIONES

El análisis de las percepciones de los estudiantes de pedagogía participantes permite reconocer la importancia atribuida a las habilidades de argumentar y consensuar para la toma de decisiones desde un enfoque colaborativo. Los hallazgos se orientan a establecer su valor para el desarrollo de habilidades cognitivas, lingüísticas y sociales. En primer lugar, los futuros docentes coinciden en que la argumentación es una habilidad social fundamental para la expresión de ideas y una condición previa al consenso. Para ellos, la habilidad argumentativa presente en los procesos de discusión al interior de los grupos de trabajo está íntimamente relacionada con el grado de convencimiento que los estudiantes tienen respecto de sus posturas y de la aceptación o rechazo de las perspectivas ajenas. Sobre este particular, los resultados se orientan a destacar el valor del uso del lenguaje para expresar puntos de vista, persuadir y comunicar con claridad un mensaje.

En segundo lugar, los informantes declaran que la toma de decisiones colaborativas involucra la puesta en marcha de diferentes habilidades sociales que apoyan la comunicación, los procesos formativos y la exposición de argumentos basados en los conocimientos previos del alumnado. De acuerdo con sus percepciones, se atribuye una gran importancia a la capacidad de escuchar a otros, una habilidad que favorece el intercambio comunicativo y la confianza mutua. De igual forma, el profesorado en formación explicita la significación del respeto y de la empatía para trabajar colaborativamente en el aula.

En tercer lugar, las habilidades de argumentación y de consenso tienen variadas implicaciones para la toma de decisiones colaborativas. Los informantes señalan que ambas están estrechamente ligadas y que tienen un gran valor para su vida y desempeño en sociedad. Según ellos, para llegar a consenso es necesario argumentar de manera clara, sólida y coherente con los objetivos trazados; cuando ello es exitoso, se manifiesta un importante grado de satisfacción por parte de los integrantes, dado que se llega a la conformidad de todas las partes involucradas. En este sentido, las aportaciones pedagógicas del consenso están vinculadas con el diálogo y el compromiso que se instancia en el trabajo con otros y, fundamentalmente, en el logro de un objetivo común.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cedeño, I. (2018). El valor del conocimiento, los procesos de aprendizaje y los cambios organizacionales. *Revista Cambio Universitario*, 3(5), 1-20.
- Chile. Ministerio de Educación. (2018). Guía de innovación pedagógica en formación ciudadana. Una experiencia curricular en Educación Básica. MINEDUC. <https://basica.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/25/2018/08/Guia-de-innovacion-web.pdf>
- García-Barrera, A. (2015). Importancia de la competencia argumentativa en el ámbito educativo: una propuesta para su enseñanza a través del role playing online. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 45.
- Imaz, J. (2015). Aprendizaje Basado en Proyectos en los grados de Pedagogía y Educación Social: ¿Cómo ha cambiado tu ciudad? *Revista Complutense de Educación*, 26(3), 679-696.
- Kuhn, D., Zillmer, N., Crowell, A., & Zavala, J. (2013). Developing norms of argumentation: metacognitive, epistemological, and social dimensions of developing argumentative competence. *Cognition and Instruction*, 31(4), 456-496.
- Larraín, A., Freire, P., Moretti, R., Requena, M., & Sabat, B. (2015). ¿La universidad en Chile promueve las habilidades de argumentación escrita? Un estudio exploratorio comparativo de estudiantes de educación universitaria y educación técnica. *Calidad en la Educación*, 43, 201-228.
- Moreto, G., González, P., & Piñero, B. (2018). Reflexiones sobre la deshumanización de la educación médica: empatía, emociones y posibles recursos pedagógicos para la educación afectiva del estudiante de medicina. *Educación Médica*, 19(3), 172-177.
- Motta Ávila, J. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicación y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 30, 149-169.
- Noemí, C., & Rossel, S. (2017). Competencia argumentativa psicosocial: esquemas, estructura y tipos de argumentos en estudiantes universitarios chilenos. *Lenguaje* 45(1), 1-23.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Pozzo, M., Borgobello, A. & Pierella, M. (2018). *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), 1-16.

- Puente-Palacios, K., Moreira, T., Puente, T. & Lira, N. (2015). El consenso estratégico como predictor de resultados de equipos de trabajo. *Revista de Psicología, 33(1)*, 189-220.
- Rapanta, C. (2018). Potentially Argumentative Teaching Strategies—And How To Empower Them. *Journal of Philosophy of Education, 20(10)*, 1-13. \_
- Rogel-Salazar, R. (2018). El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas. *Cinta de moebio, 63*, 274-282.
- Thompson, E., & Melchior, S. (2020) Improving Empathy in Children: Interactive Read-Aloud as a Counseling Intervention. *Journal of Creativity in Mental Health, 15(2)*, 199-211.