

Escuchar activamente



La estrategia de escuchar activamente le permitirá descubrir lo que más importa a las familias. Puede utilizar esta estrategia con las familias y otros proveedores para evitar reaccionar inmediatamente a lo que dicen y cambiar a escuchar a lo que comparten.



Puede utilizar tres herramientas que le ayudaran a Escuchar activamente con las familias y otros proveedores:



- **Estar presente**
- **Parfrasear**
- **Preguntas y afirmaciones interesantes**

Estar presente

Al estar completamente presente, usted utiliza técnicas no verbales y verbales para poder comprender lo que está diciendo una familia o proveedor. La siguiente tabla describe los diferentes tipos de comunicación que puede utilizar para estar presente.

Comunicación	Incluye
1. Limitar las distracciones	<ul style="list-style-type: none">• Teléfonos celulares apagados• Lugar privado para comunicarse• Enfocar su atención
2. Utilizar métodos no verbales	<ul style="list-style-type: none">• Expresiones faciales• Postura/lenguaje corporal• Gestos
3. Utilizar métodos verbales	<ul style="list-style-type: none">• Tono de voz• Ritmo del habla• Cantidad de habla versus escucha• Interrumpir o no• Elecciones de vocabulario



Parafrasear

La herramienta parafrasear puede ayudarlo a confirmar y aclarar lo que dice una familia. Hay cinco técnicas de comunicación que puede utilizar al parafrasear:

Técnicas	Cómo
Reafirmar	Repetir lo que escuchó decir a la familia o cuidador. Por ejemplo, puede hacer una pausa luego de reafirmar lo que escuchó o preguntar si lo que escuchó es correcto. Esta técnica da la oportunidad de que la otra persona confirme o aclare.
Redefinir	Proponer otra manera de pensar en lo que la familia hizo o dijo. Por ejemplo, podría pensar en una manera positiva de pensar en lo que dijo o hizo una familia en lugar de pensar de manera negativa.
Resumir	Revisar y organizar u ordenar los puntos principales de lo que escucha en una secuencia o en categorías. Asegúrese de que la otra persona sepa que usted quiere ver si comprendió todo y pídale que le diga si faltó algo.
Aclarar	Hacer un comentario que confirme lo que ha dicho la familia y que ayude a mejorar y profundizar su comprensión.
Validar	Reconocer lo que es importante para las familias, incluidas sus emociones.

Preguntas y afirmaciones interesantes

La herramienta Preguntas y afirmaciones interesantes puede ayudarlo a tener conversaciones significativas con las familias y los proveedores. La tabla a continuación describe como usar preguntas abiertas, afirmaciones declarativas o preguntas cerradas cuando se comunique con las familias.

Tipo de pregunta	Ejemplo
Abierta <ul style="list-style-type: none">Utilizada para participar en conversaciones significativas con las familiasPermite una variedad de respuestas, en lugar de simplemente “sí” o “no”	¿Qué tipo de actividades disfruta con Juan?
Afirmaciones declarativas <ul style="list-style-type: none">Otra manera de saber lo que la otra persona piensa sobre algo sin hacer una pregunta directamente	Realmente trabajó mucho con Maya en esta actividad.
Cerrada <ul style="list-style-type: none">Utilizada cuando quiere una respuesta breve o rápidaLimitada y requiere respuestas específicas	¿Quiere leer un libro o colorear con Bailey?