

# 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:

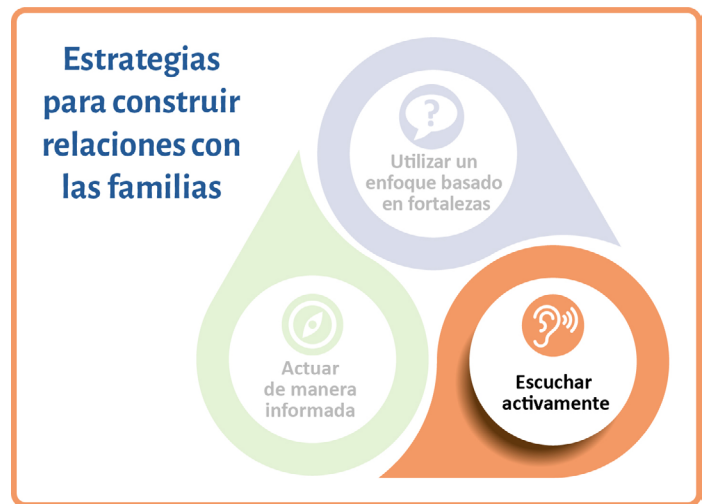


- **Estar presente**
- **Parfrasear**
- **Preguntas y afirmaciones interesantes**

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



## 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
<b>Reafirmar</b>	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.
<b>Redefinir</b>	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.
<b>Resumir</b>	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.
<b>Aclarar</b>	Hacer un comentario que confirme lo que ha dicho la familia y que ayude a mejorar y profundizar su comprensión.
<b>Validar</b>	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
<b>Abierta</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Utilizada para participar en conversaciones significativas con las familias</li><li>Permite una variedad de respuestas, en lugar de simplemente “sí” o “no”</li></ul>	¿Qué tipo de actividades disfruta con Juan?
<b>Afirmaciones declarativas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Otra manera de saber lo que la otra persona piensa sobre algo sin hacer una pregunta directamente</li></ul>	Realmente trabajó mucho con Maya en esta actividad.
<b>Cerrada</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Utilizada cuando quiere una respuesta breve o rápida</li><li>Limitada y requiere respuestas específicas</li></ul>	¿Quiere leer un libro o colorear con Bailey?



Adaptado del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Administración para Niños y Familias, Oficina Nacional de Head Start, Centro Nacional del Compromiso de Padres, Familias y Comunidad. (2018). Estrategias para el compromiso de la familia: Actitudes y prácticas. Para aprender más sobre la participación familiar, vea [la caja de herramientas en línea de la Participación familiar](#). Derechos de autor 2019. Facilitado y financiado por First 5 California. [qualitycountsca.net](http://qualitycountsca.net)