

COMUNICACION: ESCUCHANDO EFECTIVAMENTE.

Escuchando al menor y a nosotros mismos con sentimiento:

El escuchar con eficacia, permite a la gente expresar sus pensamientos y sentimientos honestamente, sin miedo al rechazo.

Una persona no tiene que estar de acuerdo con la otra, pero puede aceptar los sentimientos de aquella. La aceptación se demuestra a través de la atención, el contacto visual y el tipo de respuesta.

El escuchar al menor requiere muestras de que entendemos sus sentimientos, no solo lo que está diciendo. Escuchar reflectivamente es un proceso de identificación y clarificación en los sentimientos del niño, para ayudarlo a sentirse entendido. Estas muestras forman las bases para que el menor pueda resolver sus problemas.

Existen dos tipos de respuestas: **ESCUCHANDO** y **RESOLVIENDO EL PROBLEMA**.

Las respuestas relacionadas con **RESOLVER EL PROBLEMA** indican que el que escucha no entendió lo que el que conversa está comunicando, mientras que las respuesta del tipo **ESCUCHANDO** comunican aprecio, preocupación, apoyo, respeto e interés en los sentimientos del menor.

Cuando uno escucha a otra persona, esta tiende a sentirse mejor, y se cura emocionalmente.

Menor: “Todos los niños fueron al parque y no me invitaron”

Adulto:

RESOLVIENDO EL PROBLEMA: “Bueno, las cosas no siempre son como uno quisiera.”
No es para tanto.”

Adulto: Respuesta ESCUCHANDO: “Debe ser muy molesto que lo dejen a uno”

La respuesta **RESOLVIENDO EL PROBLEMA** indica al niño/a que sus sentimientos no son importantes, mientras que la respuesta **ESCUCHANDO** refleja cómo se siente el niño, por lo tanto está indicando aceptación.

COMUNICACION NO VERBAL

Es importante reconocer las expresiones faciales y corporales del menor, ya que éstas ofrecen una información significativa de los sentimientos de éste. Por ejemplo, un niño puede aparecer lloroso, pero permanecer silencioso. En este caso el adulto podría decir, “A sido un día difícil. Me gustaría oír acerca de ello.”

El escuchar reflectivamente no solo envuelve repetir las palabras del menor nuevamente, pero reconocer los sentimientos expresados por el niño; lo invita a expresar sus sentimientos.

LO QUE SE OYO, PUEDE NO HABER SIDO LO QUE SE DIJO
LO QUE SE DIJO, PUEDE NO HABER SIDO LO QUE SE OYO.

El Ingles es un código: “El maestro es malo.”

El Inglés codifica sentimientos... “Fui lastimado.”

PALABRAS QUE REFLEJAN “SENTIMIENTOS DE ENOJO”

Enojado/repugnante/vengativo	Ansioso/nervioso	Aburrido/abrumado	No apreciado
No respetado/intimidado	Exausto	Dudoso, inseguro	Amoroso
Avergonzado/inútil	Asustado	Culpable/amargado	Odioso/vengativo
Impotente	Inadecuado	Dañado/sufrido	Miserable/feo
Decepcionado/vencido	Rebajado	Rechazado/vacío	Estúpido/tonto
Abandonado/ignorado	Triste/vulnerable	Infeliz	Desarmado/solo
Injusto/engañado	Preocupado	Inapreciado/inútil	Confuso
Traicionado/atrapado	Frustrado	Envidioso/celoso	Presionado

PALABRAS QUE REFLEJAN “SENTIMIENTOS FELICES”

Aceptado/calmado	Mejor	Apreciado/orgullosa	Confortable
Capaz/afectivo	Apoyado	Confiado	Divertido/ameno
Emocionado/energético	Feliz	Bueno/placentero	Agradecido
Magnífico/maravilloso	Contento/libre	Amado	Divertido
Orgullosa/valiente	Placentero	Tranquilo/satisfecho	Respetado
Amado/enamorado	Conciente	Fascinado	Animado

RESPUESTAS ABIERTAS VS. RESPUESTAS CERRADAS:

COMENTARIO DEL NIÑO RESPUESTA CERRADA RESPUESTA ABIERTA

No vuelvo a jugar con ella! No puedo hacerlo! Yo también quisiera ir. Mira mi rompecabezas, terminado	Olvidalo, probablemente no quiso. No hables así! Apenas empiezas. Ya hablamos de eso, deja de quejarte. Esta bonito, ahora dejame sola.	Puedo ver lo doloroso que fué. Parece una tarea difícil. Sí, parece injusto. Me alegra verlo terminado
No quiero ir a la escuela; Billy is malo!	Todos tienen que ir a la escuela.	Entiendo, debe ser frustrante.

Inglés estandar	Mente	Arrebato emocional	Cuerpo	Emociones	Intelecto
Sentimientos	Sentimiento emocionalmente cargado				
				Sentimientos	

ENTRENAMIENTO EN COMUNICACION

Comentarios dirigidos a iniciar el “Escuchar efectivamente” a otros.

1. Que “espantoso.”
2. Oh!, “Que perturbante.”
3. Fue “molesto.”
4. Está “confuso.”
5. Parese “alarmante.”
6. Es duro “quedarse solo.”
7. Es dificil el “sentirse menos.”
8. Parece “injusto.”
9. Duele sentirse “mal entendido.”
10. Es “doloroso” ser ignorado.
11. Eso parecería “desalentador.”
12. Ya veo que fue “emocionante.”
13. Puedo imaginar que “comfortante” se sintió.
14. Eso debe ser “incómodo”

Escuchar= Apreciación = Se siente mejor = Curación de heridas emocionales.

- a) Apoyo b) Animo c) Respeto d) Seguridad

Comentarios provechosos para enseñar como “Me siento.”

Usando técnicas efectivas de escucharme a mi mismo y compartiendolos con otros.

1. Quisiera compartir lo “confuso” que esto ha sido
2. Me siento “inadecuado” y esto realmente “me molesta.”
3. Estoy “inseguro”
4. No puedo remediar el sentirme “abrumado.”
5. Odio sentirme “inseguro” de mí mismo.
6. Esto ha sido realmente “difícil” para mi.
7. Creo que he “perdido” mi control personal.
8. No puedo creer que me sienta tan “afligido con esto.”
9. Ha sido un día muy “satisfactorio.”
10. Espero poder sentirme “importante.”

COMPARTIENDO SENTIMIENTOS = TE CREO/TE TENGO CONFIANZA/CONFIO EN TI.

Formas más efectivas y satisfactorias de iniciar un diálogo:

Ejemplo I

A. Diálogo Comun:

Recogiendo al niño/a, el voluntario pregunta con interés sincero:

“Hola, como te fué hoy?”

“Bien”, responde el niño/a

“Como estuvo la escuela?” -pregunta el voluntario.

“Bien”, murmura el niño/a.

“Bueno entonces, aprendiste algo,?” pregunta el voluntario algo frustrado.

“No,? susurra el niño/a

“Hey, qué pasa, estás bien?” demanda el voluntario sintiéndose fuera de lugar.

“No nada, porqué?” responde el niño desafiante...

B. Diálogo Efectivo para dar la bienvenida al niño/a:

Al recoger al niño/a, el voluntario dice, “Hola, he estado esperando toda la semana para reunirnos. Oí que las olas estan altas, vamos a la playa hoy, va a ser muy divertido. Han pasado muchas cosas en mi vida. Verdaderamente necesito tiempo para salir y divertirme.”

El niño ve al voluntario y sonrie.

El voluntario sonrie y dice “Parese que han pasado muchas cosas en la vida de ambos.”

El niño se detiene a pensar acerca de eso y responde, “Sabes que ayer atrapé un nuevo sapo en el charco.?”

El voluntario rie y replica, “Atrapar un sapo es algo interesante. Me gustaría verlo cuando regresemos a la casa.”

Entrenamiento en Comunicación.

Ejemplo 2

Diálogo Común:

El voluntario le pregunta al niño/a, “Que te gustaría hacer hoy.”

El niño/a responde entusiásticamente, “Podemos ir a Disneylandia”

Las cejas del voluntario se levantan, sonríe y dice, “No, eso no es algo que podemos hacer hoy. Ese es un evento especial. Quizás, si todo va bien con nuestro tiempo juntos, podríamos ir dentro de algunos meses.

El niño/a toma unos minutos para pensar, y sugiere, “Que tal Sea World?”

El voluntario se asombra y dice, “Bueno, no. Eso tampoco lo podemos hacer. Esta muy lejos. Que otra cosa te gustaría hacer hoy?”

El niño/a ve al voluntario, hace una pausa por un momento y, en tono desilusionado dice, “No sé, lo que tú quieras.”

B. Diálogo más efectivo:

El voluntario pensando en voz alta dice, “Hay tantas cosas que podemos hacer, me gustaría ir a la playa, al boliche y a ver películas. Hmmm, pero no estoy seguro que otras cosas podríamos hacer. Creo que necesito un poco de ayuda para pensar en otras actividades que podamos hacer.”

Los ojos del niño/a se iluminan. “Que tal patines, videos, patineta?”

El voluntario sonriendo comenta, “Esos son ideas fabulosas”. Me imagino que hay muchas cosas que podríamos hacer.”

El niño/a responde entusiasmado, “Que tal ir a un juego de Los Angels, Knott’s Berry Farm, Disneylandia, y la Montana Magica?”

El voluntario riendo replica, “Tantas ideas tan buenas. Nosotros podremos hacer muchas de esas ideas durante el tiempo que estemos juntos.”

El niño esta muy emocionado y ve al voluntario con una sonrisa brillante “Podríamos ir a Disneylandia la semana próxima?”

El voluntario espera y replica, “Ir a Disneylandia es algo muy especial.

“Estoy seguro que en algún día durante nuestro tiempo juntos estaremos en condiciones de hacer algo así. Yo también espero ir allí contigo.

Por ahora, la próxima semana, pienso que podríamos ir a patinar ó al cine, pero no estoy seguro cuál de estas dos actividades deberíamos de hacer. Yo necesito ayuda para decidir esto.”

El niño/a ve con alegría al voluntario y ofrece, “Vamos al cine, Yo puedo ir a patinar en otra ocasión.”

SIENTA LA DIFERENCIA ENTRE LAS RESPUESTAS DEL TIPO ESCUCHANDO” Y RESPUESTAS DEL TIPO “RESOLVIENDO PROBLEMAS”.

Por cada comentario, dé un ejemplo de una respuesta del tipo “RESOLVIENDO PROBLEMAS” y una respuesta del tipo “ESCUCHANDO”. **No use la palabra “tú” en las respuestas ESCUCHANDO.** Refiérase a los ejemplos anteriores.

“Odio los vegetales, y no voy a comerlos.”

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

“Mi maestro es malo.”

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

“No quiero irme a casa, y no me voy a ir.”

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

“Si no me compras ese juguete, ya no te voy a querer.

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

“La escuela es tonta. No hacemos nada allí.”

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

“Nadie me quiere.”

RESOLVIENDO EL

PROBLEMA: _____

ESCUCHANDO: _____

MENSAJES “YO” Y MENSAJES “TU”

El mensaje TU culpa y critica al niño/a.

El mensaje YO describe cómo el comportamiento de los niños te hacen sentir. El MENSAJE YO se enfoca en usted y no en el niño/a.

Ejemplo: “Cuando hay mucho ruido, yo no puedo oír la televisión.

Generalmente la consecuencia del comportamiento del niño/a, es lo que la está distrayendo, no solo su comportamiento. Por ejemplo, si el niño está jugando ruidosamente, probablemente el ruido no le moleste, hasta que el teléfono suena y usted no puede oír.

Hágale saber al niño/a que la consecuencia de su comportamiento es lo que le molesta, no su comportamiento. **Ejemplo:** “Con todo este ruido, no puedo escuchar el teléfono.”

Generalmente el mensaje YO envuelve tres partes:

1. Describe el comportamiento de lo que le molesta a usted (no acuse)
Ejemplo: “Cuando la cama no esta hecha...”
2. Exprese sus sentimientos en relacion a los resultados que el comportamiento produce en usted.
Ejemplo: “Siento que no es justo...y me siento frustrado...”
3. Diga el resultado.
Ejemplo: “Porque yo tengo que hacer todo el trabajo...”
4. Diga lo que usted espera:
Ejemplo: “Lo que me gustaria que pasara en el futuro es ...”

Simplemente

1. **(Diga el comportamiento)** “Cuando la cama no esta echa”
2. **(Diga el sentimiento)** “Siento que no es justo,”
3. **(Diga los resultados)** “Porque yo tengo que hacer todo el trabajo.”
4. **(Diga su expectativa)** “Lo que me gustaria que pasara en el futuro es...”

Recuerde: Evite hacerle a un niño/a con baja estima personal, una pregunta o use la palabra “TU” porque ambos activarán el mecanismo de defensa del niño/a. Tome su tiempo para encontrar la forma de decir las cosas de la manera mas efectiva.

Ejemplo: En lugar de, “Como estás tú?” diga, “Parece que hoy fue un día interesante, yo se que muchas cosas han pasado y estoy seguro que me gustaría oír acerca de ellas...”

HOJA DE PRACTICAS para mensajes del tipo YO.

En las siguientes situaciones, dé un MENSAJE YO.

1. Usted llega a casa del trabajo, y entra a la cocina a preparar la cena. La cocina esta sucia y usted sabe que sus niños lo han hecho. Ellos entran corriendo en la cocina y preguntan que cuándo estará la cena lista.

2. Usted tiene una cita para salir a cenar a las 6:00. Se supone que su hija mayor cuidara a los pequeños, y ella esta atravezando la puerta exactamente a las 6:30 de la tarde.

3. Usted comparte la casa con un amigo. Está viendo TV, y su amigo entra en el cuarto, se acerca a la TV y cambia el canal diciendo, “A tí no te importa si yo le cambio a las noticias, verdad?” En realidad, a usted sí le importa.

LISTA DE SENTIMIENTOS QUE LAS PERSONAS TIENEN PERO QUE SEGUIDO FALLAN EN IDENTIFICAR:

Abandonado	Inflexible	Adecuado	Cariñoso	Viejo
Agonia	Todopoderoso	Ambivalente	Enojado	Molesto
Ansioso	Apático	Asombrado	Malo	Hermoso
Traicionado	Amargado	Dichoso	Atrevido	Aburrido
Bravo	Abrumado	Calmado	Capaz	Cautivado
Desafiado	Encantador	Engañado	Contento	Infantil
Inteligente	Combativo	Competitivo	Condenado	Confuso
Conspicuo	Contento	Arrepentido	Cruel	Destrozado
Culpable	Engañado	Derrotado	Encantado	Deseoso
Desesperado	Destruyivo	Determinado	Diferente	Reservado
Dividido	Descontento	Distraido	Extrano	Aliviado
Electrificado	Vacío	Encantado	Energético	Enervado
Gozo	Envidioso	Malvado	Exasperado	Excitado
Cansado	Fascinado	Amedrentado	Alardeando	Nervioso
Tonto	Desesperado	Libre	Atemorizado	Frustrado
Completo	Furioso	Homosexual	Contento	Bueno
	Envidioso	Sufrido	“Groovy”	Culpable
Crédulo	Feliz	Odiado	Celestial	Util
Indefenso	Grande	Nostálgico	Honrado	Horrible
Impresionado	Encaprichado	Exasperante	Inspirado	Intimidación
Herido	Histérico	Ignorado	Inmoral	Reverente
Aislado	Celoso	Jubiloso	Nervioso	Entusiasta
Pateado	Amable	Lacónico	Flojo	Lascivo
Abandonado	Licencioso	Solitario	Nostálgico	Amoroso
Bajo	Lujurioso	Enojado	Agresivo	Malo
Melancólico	Miserable	Místico	Atrevido	Nervioso
Bien	Amargo	Repugnante	Obsesionado	Raro
Indispuesto	Indignado	Abrumado	Adolorido	Aterrorizado
Tacaño	Tranquilo	Perseguido	Petrificado	Lastimado
Agradable	Satisfecho	Inseguro	Presionado	Bonita
Remilgado	Atemorizado	Orgullosa	Pendenciero	Extraño
Cólera	Refrescado	Rechazado	Relajado	Aliviado
Remordimiento	Agitado	Preocupado	Estrafalario	Reverente
Gratificado	Justo	Ruptura	Tristeza	Entristecido
Satisfecho	Asustado	Fastidiado	Servicial	Calmado
“Sexy”	Conmocionado	Absurdo	Escéptico	Sorprendente
Solemne	Apenado	Rencoroso	Sobresaltado	Tacaño
Estrangulado	Harto	Aturdido	Estupefacto	Estúpido
Sufriendo	Seguro	Simpático	Hablador	Tentado
Tenáz	Tenso	Tentador	Inseguro	Terrible

Schiesel/ Comunicacion:Escuchando Effectivamente

Aterrorizado
Dificultad
Violento
Débil

Amenazado
Feo
Vital
Maravilloso

Frustrado
Intranquilo
Vivaz

Cansado
Perturbado
Vulnerable

Atrapado
Vehemente
Lloroso

