

La Serie Trabajar Juntos de CADRE: Curso 3

Transcripción

Lección 1

Diapositiva 1

Narrador

Bienvenidos a la primera lección del curso *Escuchar y responder*. Esta lección se enfoca en los pasos del proceso de escucha y hace hincapié en escuchar para comprender. El acto de escuchar quizá implique el conjunto de destrezas más importante que necesitan los padres y los educadores que trabajan en conjunto para ayudar a los estudiantes con discapacidades.

Diapositiva 2

Narrador

Las estrategias fundamentales que se utilizan a la hora de escuchar para comprender son tener la mente abierta, intentar no juzgar y escuchar atentamente para detectar lo que podría subyacer al mensaje.

Diapositiva 3



Narrador

Imaginen la siguiente situación. La Sra. Adams ve en el pasillo a la maestra de su hija, la Sra. Clark, cuando va a la escuela a entregar otra tarea que su hija olvidó en la encimera de la cocina. Se acerca a la Sra. Clark para hablarle sobre sus preocupaciones por las dificultades que tiene su hija para mantenerse al día con las tareas y entregarlas.

La Sra. Clark le responde: “No puedo hablar ahora, debo regresar al aula. Por lo general, puedo hablar después de clases, cuando no tengo que atender a mis estudiantes”.

La Sra. Adams se va, regresa después de clases y ve que la Sra. Clark ya se ha ido.

La Sra. Adams se va con total frustración.

Sin embargo, la Sra. Clark no sabía que la Sra. Adams regresaría después de clases.

La Sra. Clark solo le comentó que ese era un mejor momento para hablar con los padres. Ese día, la Sra. Clark debía retirarse apenas terminara la clase.

Desafortunadamente, la Sra. Clark no compartió esa información, y la Sra. Adams no le preguntó si podía hablar con ella después de clases ese mismo día. A pesar de todo nuestro esfuerzo por comunicarnos, hay momentos en que el mensaje se pierde.

Diapositiva 4

Narrador

El acto de escuchar es un proceso activo que se compone de varios pasos y que requiere que la persona que escucha esté atenta y comprometida. Cualquiera que haya intentado hablar con una persona que estaba haciendo otra cosa, como enviar mensajes de texto, puede decir que escuchar sin prestar atención es lo mismo que no escuchar en absoluto. Entender cada paso del proceso de escucha los ayudará a aprender a escuchar mejor.

Diapositiva 5

Narrador

El primer paso del proceso de escucha es oír. Durante esta etapa, los oyentes reciben información de lo que está sucediendo alrededor de ellos y deciden qué información es útil y qué se puede descartar.



Por ejemplo, en un entorno escolar, es posible que un director tenga que descartar el sonido de los estudiantes que caminan y de las conversaciones que mantienen los

miembros del personal en la secretaría para poder prestar atención a la voz de la persona que le está hablando y que le está proporcionando información sobre un posible conflicto con los horarios. Cuando hay mucha información por asimilar, y necesitamos determinar rápidamente cuál amerita nuestra atención, parte del mensaje que se envía podría perderse. Esto puede hacer que la comunicación sea muy difícil desde el principio.

Diapositiva 6

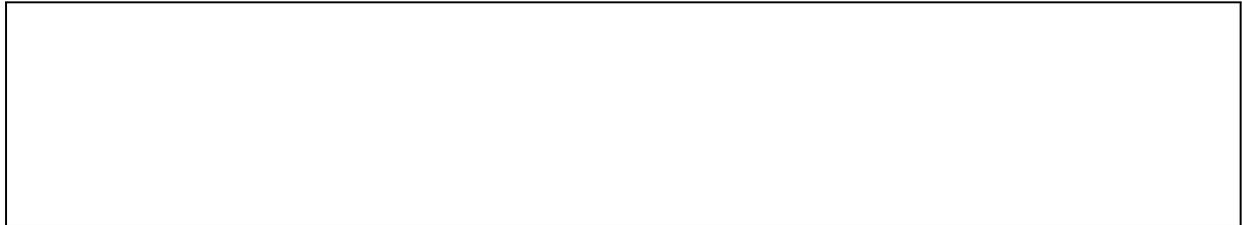
Narrador

Después de determinar qué información amerita nuestra atención, el oyente debe avanzar al segundo paso: la comprensión. Durante esta etapa, el oyente intenta encontrarle sentido a la información. Esto requiere prestar atención a lo que se dice, a la forma en que se dice y a los mensajes no verbales, como expresiones faciales, gestos o posturas, que se puedan usar. Vamos a dedicar la mayor parte de nuestro tiempo a este paso fundamental del proceso de escucha y a la práctica intencional de escuchar para comprender.

Diapositiva 7

Narrador

Piensen en la última vez que sintieron que alguien los estaba escuchando realmente. ¿Qué hacía esa persona? ¿Cómo los hacía sentir? ¿Repercutió en su relación de algún modo?



Diapositiva 8

Narrador

Para la mayoría de nosotros, el hecho de que alguien se tome el tiempo para escucharnos de verdad, en especial cuando nos sentimos alterados, puede tener un gran impacto. Escuchar para comprender es una manera de demostrar consideración por la otra persona, lo cual es esencial para entablar y mantener relaciones de colaboración a largo plazo. Cuando se escucha de verdad para comprender, el interlocutor se siente respetado, valorado y escuchado.

Diapositiva 9

Narrador

Es importante tener una mente abierta y curiosa al escuchar para comprender. El padre de un estudiante que ya se ha decidido por un aparato de tecnología de asistencia específico para su hijo no podrá escuchar para comprender cuando un miembro del equipo le presente otra opción. Un intervencionista del comportamiento que se ha decidido por el cambio de colocación de un estudiante no podrá escuchar para comprender cuando un miembro del equipo le sugiera otra opción.

Diapositiva 10

Narrador

Piensen en algún momento en el que estuvieron decididos por una solución específica. ¿De qué modo les afectó esto al tener que escuchar lo que la otra persona tenía para decirles?



Diapositiva 11

Narrador

Al escuchar para comprender, es importante crear un entorno cálido y acogedor. Las personas demuestran su disposición a escuchar y alientan al hablante de diferentes maneras. Algunas personas permanecen concentradas y en silencio, otras alientan al hablante utilizando palabras como “sí, sí” o “continúe”. Los mensajes no verbales, como los gestos, las expresiones faciales o el encogerse de hombros, también pueden ser importantes para alentar al hablante. Las personas de diferentes procedencias o culturas podrían usar palabras o mensajes no verbales en un sentido diferente. Es muy importante que se pregunten: “¿Esta persona usa las palabras o mensajes no verbales con el mismo sentido que yo?”. Por ejemplo, en algunas culturas, se espera que haya contacto visual al hablar con otros. Sin embargo, en otras culturas, no. Tengan en cuenta el sentido que les dan a sus propios mensajes no verbales. Podría ser distinto al sentido que le da la persona con la que se están comunicando.

Diapositiva 12

Narrador

El tercer paso del proceso de escucha es “escuchar sin juzgar”. Dejen de lado sus creencias y opiniones personales, y escuchen las ideas de los demás. Si uno se aferra a sus opiniones personales mientras intenta escuchar a otra persona, no podrá asimilar un punto de vista contrario. Para muchas personas, puede ser difícil escuchar para comprender sin juzgar. Sin embargo, hay estrategias que pueden servir: concentrarse

en lo que sienten que está expresando la persona, en los temas de los cuales está hablando, en las preocupaciones que comparte y en lo que tiene importancia para ella.

Diapositiva 13

Narrador

Recuerden que el mensaje y el sentido que le dan es el cuarto paso del proceso de escucha. Las reuniones del IEP pueden ser muy complejas. Con frecuencia, estas reuniones tienen muchos participantes, mucho material para leer y comprender, y es posible que una forma común de avanzar con la reunión pueda resultarles muy familiar a algunos miembros del personal de la escuela, pero muy agobiante a otros miembros del equipo, incluidos los familiares del estudiante. Aunque algunos escuchen con atención el resumen de las metas para el año próximo, quizá necesiten tiempo para verlas por escrito y analizarlas antes de estar de acuerdo con ellas. Dada la complejidad de la reunión, resultaría muy fácil olvidarse de una parte del mensaje sobre las metas. Si hubo una parte especialmente emotiva en la discusión sobre las metas relativas al desempeño y a las necesidades de un niño, podría ser fácil olvidar algunos de los motivos por los que el equipo del IEP decidió que una determinada meta era necesaria. Si no se recuerda el mensaje, no hay manera de avanzar al próximo paso: la interpretación.

Diapositiva 14

Narrador

La interpretación implica comparar la nueva información que se oyó con la información que ya se sabe. ¿Qué piensan de la nueva información? ¿Tiene sentido? ¿La comprenden? Por ejemplo, la madre de una estudiante le comenta al equipo del IEP que su hija con autismo se agita mucho por las noches cuando está en la casa y que le cuesta dormir desde que su padre fue enviado al exterior. Aunque el equipo del IEP no haya notado los cambios en el comportamiento de su hija en la escuela, tendrá en cuenta esta información tan importante.

Diapositiva 15

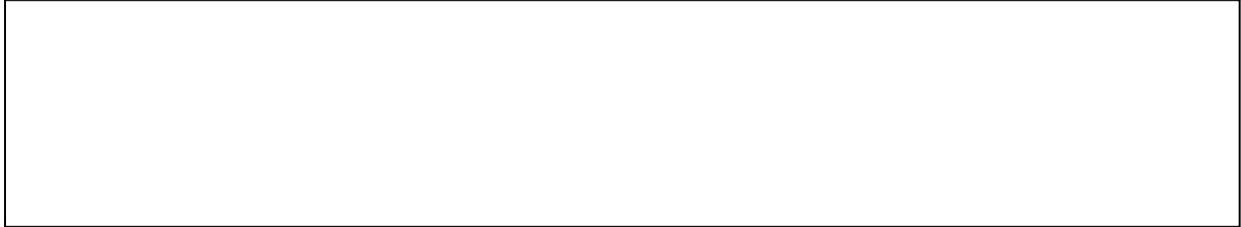
Narrador

Si bien todos estos pasos del proceso de escucha requieren de atención y son necesarios para aprender a ser un buen oyente, hay estrategias específicas que se pueden aplicar cuando se tenga que escuchar para comprender.

Diapositiva 16

Narrador

Piensen en sus propias destrezas de escucha. ¿Qué estrategias aplican cuando escuchan? ¿Qué otras estrategias podrían aplicar la próxima vez que deban escuchar a alguien?



Diapositiva 17

Narrador

Han finalizado la Lección 1 del curso *Escuchar y responder*. Este curso continúa en la Lección 2: *Responder*.

Lección 2

Diapositiva 1

Narrador

Bienvenidos a la segunda lección del curso Escuchar y responder. Esta lección se centra en algunas estrategias fundamentales que los familiares y los educadores pueden aplicar para responder de manera apropiada a la persona que está hablando, para que esta sepa que la están escuchando y que comprenden lo que está diciendo.

Diapositiva 2

Narrador

Estas estrategias son las siguientes: escucha reflexiva, preguntas abiertas para obtener más información sobre algo y uso estratégico del silencio. Esta lección también aborda los comportamientos que se deben evitar cuando uno intenta demostrarle al hablante que lo está escuchando y que comprende lo que está diciendo.

Diapositiva 3

Narrador

Es probable que la mejor estrategia de respuesta que pueda aplicar un oyente sea lo que se conoce como “escucha reflexiva”. Se trata de resumir en palabras propias lo que el hablante está diciendo para aclarar el mensaje recibido. Cuando se reflejan el contenido, las emociones y el sentido del mensaje del hablante, se logran dos cosas.

La primera es una oportunidad para que el hablante corrija la información que se podría haber malinterpretado. Por ejemplo, como oyente, uno responde diciendo: “Parece frustrarle la falta de progreso de su hijo en matemática. ¿Es correcto?”. El hablante puede responder diciendo: “No, no solo en matemática. Lo que me frustra es su falta de progreso en general”. Aquí, la escucha reflexiva ayudó a aclarar la preocupación del hablante. Además de aclarar el mensaje, lo segundo que hace la escucha reflexiva es mostrarle al hablante que su mensaje ha sido escuchado y comprendido.

Diapositiva 4

Narrador

Es importante demostrar interés y curiosidad por lo que está diciendo el hablante. Una forma de lograr esto es haciendo preguntas abiertas como “¿En qué está pensando?” o “¿Me puede dar más detalles?”. Estas preguntas son especialmente útiles cuando el oyente necesita recibir aclaraciones o más información, o cuando desea que la conversación continúe.

Diapositiva 5

Narrador

Y, por último, usen el silencio estratégico. Quedarse en silencio y dejar pasar un tiempo antes de responder permite que el hablante se sienta escuchado y a uno, como oyente, le da tiempo para procesar y formular una respuesta. Si se quedan en silencio, le demuestran al hablante que valoran su mensaje lo suficiente como para prestarle total atención.

Diapositiva 6

Narrador

Escuchar para comprender y usar las destrezas de respuesta estratégica son dos componentes esenciales de la comunicación eficaz con otras personas. Estas destrezas cambian el curso de una conversación difícil y, por lo tanto, fortalecen las relaciones entre los familiares y los educadores. Observemos el caso hipotético de nuestro módulo introductorio. Observen los comportamientos que entorpecieron la escucha eficaz durante la reunión del IEP de Mateo.

Diapositiva 7



Sra. Fernandez

Ya que hemos analizado cómo se está desempeñando Mateo y hemos establecido metas para él, ahora podemos ver cómo abordar sus necesidades educativas.

Sra. García

Sí, ya sé cuál es su idea de abordar sus necesidades. Usted quiere sacarlo de su aula (*se le quiebra la voz*) y ponerlo en un aula aparte, lejos de sus amigos.

Sr. Barnes

(Interrumpe) Solo estamos tratando de hacer nuestro trabajo y de educar a su hijo.

Sra. García

¿Hacer su trabajo? ¿De verdad? Bien, podrá ser su trabajo, pero es mi hijo, y su felicidad y su capacidad para socializar con sus compañeros y aprender de ellos son muy importantes para mí. Mateo aprenderá más con sus amigos. Se preocupan por él. Mateo tiene muchas oportunidades de aprender de sus compañeros en el aula, ¿no es así, Sra. Howard?

Sra. Howard

(en voz muy baja) Mmm... supongo.

Sra. García

Ha aprendido mucho de otros niños en la clase de la Sra. Howard. Aprende a comportarse estando con los otros alumnos y sus destrezas sociales han mejorado mucho. Tiene amigos nuevos y lo invitan a las fiestas. Llega a casa muy entusiasmado con la escuela y me cuenta lo que hizo o algo que aprendió en clase. Veo que progresa continuamente. Tener amigos y pertenecer a una comunidad lo van a ayudar a sobrevivir en el mundo.

Sr. Barnes

Me alegro que usted lo vea feliz y que esté progresando a nivel social, pero tenemos que enseñarle a leer. Necesita intervención intensiva, y puedo brindársela en mi aula.

Sra. Carter, ¿podría volver a decirle a la Sra. García cómo se compara con sus compañeros?

Sra. Carter

Le dediqué mucho tiempo a Mateo y obtuvo una puntuación en el percentil 20 en la Evaluación Diagnóstica de Lectura (DAR, por sus siglas en inglés).

Sra. García

No sé lo que significa esa puntuación, pero... *(suena el teléfono)*

Sra. Carter

Disculpen, es el padre de un niño que estoy evaluando. Debo atender la llamada.

Sra. García

(Molesta) Esta reunión no conduce a nada; me voy y lo conversaré con mi esposo.

Sra. Fernandez

Espere, Sra. García, aún no hemos intentado solucionarlo.

Diapositiva 8

Narrador

Al igual que en el caso hipotético, hay algunos comportamientos que entorpecen el acto de escuchar para comprender. La forma en que algunos responden puede desencadenar emociones intensas en otros y empeorar situaciones en las que ya había tensión. La interrupción es uno de los comportamientos que entorpecen el acto de escuchar para comprender. Las interrupciones pueden ocurrir cuando se hacen comentarios muy frecuentes o se finaliza una reflexión o idea que el hablante estaba expresando. Cuando se interrumpe al hablante, el mensaje suele perderse. También se tiende a considerar que las interrupciones son una falta de respeto y se podría pensar que quien interrumpe no valora el aporte de quien está hablando. Sin embargo, con “interrupción” no nos referimos a los mensajes no verbales, las palabras o los sonidos que le indican al hablante que uno realmente lo está escuchando.

Diapositiva 9

Narrador

Contradecir el mensaje de alguien para que otros apoyen la propia opinión de uno también interfiere en la escucha. Una persona que escucha para comprender debe dejar de lado sus prejuicios y mostrarse abierta y curiosa en relación con las ideas que se le presentan. Si se piensa constantemente en la forma de desacreditar al hablante, no se lo está escuchando de verdad. Si se intenta encontrar defectos o enfocarse en cómo discutir lo que el hablante está diciendo, se perderá el mensaje o solo se recibirán partes de él.

Diapositiva 10

Narrador

Intentar solucionar una situación es otro comportamiento que interfiere en el acto de escuchar. Cuando alguien comunica una situación compleja, es posible que esa persona solo quiera sentirse escuchada y no que le ofrezcan una solución o un punto de vista contrario. Si se omiten pasos en el proceso de escucha y se empiezan a resolver los problemas en lugar de continuar escuchando para comprender, es posible que se pierda el mensaje de que el hablante no desea que le ofrezcan una solución. En una situación como esta, es importante escuchar todo el mensaje, quizá hacer una pausa y dejar pasar un momento para que todos reflexionen sobre el mensaje del hablante. Si resulta apropiado, se puede nombrar la emoción, “Parece una situación muy estresante”, lo cual ayudará a que el hablante se sienta comprendido. Además, si uno intenta resolver el problema muy prematuramente en lugar de continuar escuchando para comprender, es posible que no logre entender bien el problema. Esto puede dar lugar a una mala decisión que afecte negativamente al niño.

Diapositiva 11



Narrador

Ahora, veamos cómo se puede mejorar la interacción durante la reunión del IEP de Mateo mediante la implementación de algunas destrezas eficaces de escucha y respuesta.

Diapositiva 12

Sra. Fernandez

Ya que hemos analizado cómo se está desempeñando Mateo y hemos establecido metas para él, ahora podemos ver cómo abordar sus necesidades educativas.

Sra. García

Sí, ya sé cuál es su idea de abordar sus necesidades. Usted quiere sacarlo de su aula y ponerlo en un aula aparte, lejos de sus amigos.

Sra. Fernandez

[Pausa] Entiendo lo inquietante que es esto para usted, y veo que le preocupa que se ubique a Mateo en otra aula. ¿Puede hablarme más sobre sus preocupaciones?

Sra. García

Temo que Mateo no tenga muchas oportunidades para aprender de sus amigos e interactuar con ellos. Él aprende cómo actuar cuando está rodeado de otros estudiantes. Está haciendo amigos nuevos y lo invitan a fiestas. Tener amigos y pertenecer a una comunidad lo va a ayudar a sobrevivir en el mundo. El hijo de una amiga está en esa otra aula y me dijo que, una vez que los estudiantes son ubicados allí, no salen más. No quiero que Mateo se separe de sus amigos y de la comunidad de la que ahora forma parte.

Sra. Fernandez

Entiendo que tenga algunas reservas porque usted ve lo beneficioso que es para Mateo interactuar con sus compañeros de clase y la experiencia que ha tenido su amiga.

Sra. García

¿Podría decirme por qué piensa que esto es una buena idea?

Diapositiva 13

Narrador

¿Qué comportamientos de escucha y respuesta hicieron que la interacción resultara mejor esta vez?

Diapositiva 14

Narrador

Las preocupaciones de la Sra. García acerca de la posible colocación nueva de su hijo no se desvanecieron durante la interacción relativamente breve; sin embargo, se logró un cambio leve en su actitud cuando las otras personas de la sala demostraron destrezas eficaces de escucha y respuesta. Cuando los miembros del equipo demostraron un interés genuino en las preocupaciones de la Sra. García y le hicieron una pregunta abierta, lo más probable es que ella se haya sentido escuchada y valorada. Escuchar para comprender también le da al hablante la oportunidad de aclarar cualquier malentendido que haya surgido y ayuda a que el equipo del IEP

resuelva problemas en conjunto. Escuchar para comprender también evita que muchas conversaciones den lugar a conflictos muy emocionales. Para obtener más información y conocer estrategias sobre cómo controlar las emociones y responder a ellas, miren el curso Cómo controlar las emociones y responder a ellas de la serie Trabajar juntos.

Diapositiva 15

Narrador

Es posible que el paso de escuchar y responder implique el conjunto de destrezas que los familiares y educadores más necesitan para trabajar juntos y resolver conflictos a fin de brindar apoyo a los estudiantes. Este curso ofrece algunas estrategias fundamentales para escuchar, comprender y responder de forma tal que el hablante sepa que su mensaje está siendo escuchado y comprendido. En la Lección 1, las estrategias para ayudar a que los familiares y los educadores escuchen para comprender fueron las siguientes: tener la mente abierta; intentar no juzgar, y escuchar atentamente para detectar lo que podría subyacer al mensaje.

Diapositiva 16

Narrador

Una estrategia para escuchar sin juzgar es concentrarse en las preocupaciones que comparte el hablante. ¿Recuerdan las otras estrategias que pueden usarse para escuchar sin juzgar?



Diapositiva 17

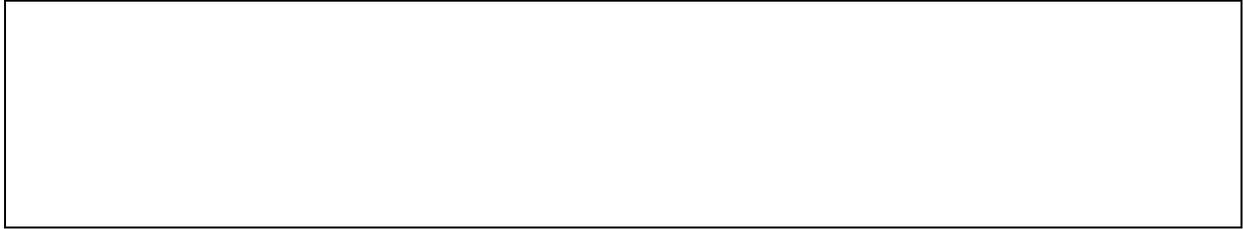
Narrador

En la Lección 2, se compartieron estrategias fundamentales para ayudar a que los familiares y educadores respondan de forma tal que el hablante sepa que su mensaje está siendo escuchado y comprendido. Estas estrategias son las siguientes: escucha reflexiva, preguntas abiertas para obtener más información y uso estratégico del silencio.

Diapositiva 18

Narrador

La lección también abarcó algunos comportamientos que se deben evitar, como la interrupción. ¿Recuerdan algún otro comportamiento que se deba evitar?



Diapositiva 19

Narrador

Han finalizado la Lección 2, la última lección del curso *Escuchar y responder*.