

Comunicación

Escuchar Activamente

Introducción:

Thomas Gordon desarrolló un modelo llamado "escuchar activamente". Aunque la teoría es relativamente simple, para escuchar activamente se requiere disciplina, práctica y mucho trabajo. Para muchas personas, el escuchar quiere decir oír las palabras de la otra persona y responder verbalmente. Gordon dice que no es suficiente, el escuchar en forma efectiva es una afirmación poderosa de que se acepta a la otra persona.

- Cuando una persona es capaz de sentir y comunicar aceptación hacia otra persona, entonces se tiene la capacidad de ser un agente poderoso para ayudar a otros. La aceptación de la otra persona, de la manera que es, es un factor importante para establecer y mantener una relación en la cual la otra persona crece, se desarrolla y hace cambios constructivos, aprende a resolver problemas, se mueven en la dirección de la salud física, se convierten en personas más creativas y productivas y actualizan sus potenciales al máximo.

Gordon habla de lo paradójico de que cuando una persona se siente totalmente aceptada por otra "tal y como es", entonces se tiene la libertad de moverse de donde está y empezar a pensar acerca de que son las cosas que se quieren cambiar, cuánto se quiere crecer, y como se puede convertir en una persona diferente, como se puede convertir en una persona mejor de lo que se es capaz de ser. "Esta aceptación es crítica y vital para un programa de apoyo." Mientras que en el área económica, cultural y de razas, la gente cuenta con grandes diferencias, algo que se tiene en común es que todos quieren ser oídos, ser tomados con seriedad y valorados en forma personal en el proceso.

Elementos Clave

Para ser efectivos en escuchar activamente, se tiene que escuchar mas que los meros hechos. Para poder empatizar con otros padres, necesitamos leer entre líneas. Aquí hay unas ideas que pueden ayudarle a hacerlo:

- ✓ Pónganse en los zapatos del otro
- ✓ Reconozcan que el que habla es alguien aparte de ustedes mismos.
- ✓ Hay que aceptar los sentimientos de quien habla como de el/ella, no como los nuestros. Siéntanse en confianza de mantener los propios sentimientos y juicios en suspenso para poder estar totalmente abiertos a lo que la persona está comunicando.
- ✓ Sea flexible
- ✓ Evite argumentación o criticar a otros
- ✓ Sepa que los sentimientos cambian a través del tiempo. Esto no significa que se espera que los padres cambien su manera de pensar a la suya
- ✓ Confíen en la habilidad del padre para manejar sus sentimientos, para trabajar a través de ellos y encontrar soluciones a sus problemas. Usted está ahí para apoyarles en el proceso.
- ✓ Sea paciente. Dése suficiente tiempo. No interrumpa. No se acelere en dar respuestas
- ✓ No preparen sus respuestas mientras que el padre está hablando. Contenga su evaluación hasta que terminen de hablar. Sepa que es lo que le preguntan.



Como Mostrar Que Escuchando

Repetir las oraciones

Una de las técnicas que funciona bien es el repetir las ultimas palabras de los padres, ya sea como una oracion afirmativa o como pregunta. El repetir las oraciones es una manera de indicar que se esta oyendo lo que se nos esta diciendo. El repetir de las oraciones, debe hacerse utilizando la parte importante de la oración y repetirselos. Esto asegura que está entendiendo lo que ha dicho y ayuda a otra persona a desarrollar un sentido de seguridad como consecuencia de sentirse completamente aceptado.

Señalando

Señalar significa simplemente que estamos siguiendo la conversación haciendo "sonidos neutrales" para mantener el flujo de la comunicación. Sonidos neutros quiere decir sonidos como: "ajá," "andele," "que bien," "oooh, si, no, etc." Tambien movimientos de la cabeza para asegurarnos que estamos oyendo lo que nos dicen o confirmar que estamos entendiendo lo que se dice.

Elaborando

Elaborar preguntas como: "¿Cómo se sintieron con esto, o aquello? ¿Me puede dar un ejemplo?" De manera que se le da la oportunidad a la persona de que les digan algo mas. Haciendo preguntas prácticas, se asegura que esta entendiendo lo que se le dice.

Contradicciones

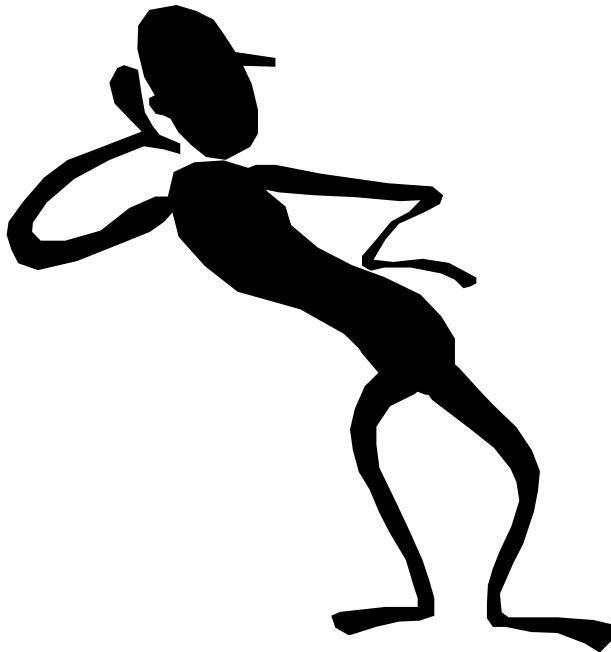
Escuchen, no con contenidos intelectuales pero con un oido que entienda que es lo que la persona está experimentando o sintiendo. Los sentimientos y los hechos están ahi, hay que tratar de escuchar ambos.

El utilizar uno o mas de los métodos antes mencionados, así como seguir el patrón de diálogo y el vocabulario, ayudará a desarrollar una profunda confianza en la relación.

Estas habilidades se desarrollan a través de la experiencia y la práctica.

Las siguientes son maneras muy prácticas de usar las técnicas que se le enseñaron:

- ❑ No force la plática, o la conversación
- ❑ Practique con sus propios familiares o con sus vecinos
- ❑ Traten de escuchar los patrones de la plática, aunque no los imite de inmediato.
- ❑ La habilidad de saber escuchar se desarrollará en forma natural conforme ayude a otros. Sea usted mismo(a)
- ❑ Esto no pasa de la noche a la mañana, requiere de crecimiento y perseverancia. Practiquen con sus esposo(a) y amigos(as).



Proceso para Resolver Problemas

En ciertas ocasiones es apropiado buscar solución a los problemas. Lo indicado es preguntarle a la persona si solo quieren hablar del problema o si quiere buscar soluciones. Algunos problemas no son fáciles de resolver o en sí no tienen solución. Sin embargo, se puede ofrecer apoyo a un padre que está angustiado. El papel de Padres Ayudantes es asistir a la persona para que encuentren su propia solución. Los siguientes pasos pueden seguirse:

1. ¿Cuál es el problema? Utilice las técnicas de escuchar activamente y pregunte el “cómo, cuándo y porqué” para ayudar a la persona a que pueda articular el tema.
2. ¿Por qué cree que el problema existe? Esto ayuda a la persona a traer los temas existentes alrededor del problema y presenta su propia opinión (perspectiva) del problema.
3. ¿Qué han tratado? Con esto se determina que son las cosas que ya se han hecho.
4. ¿Que ha funcionado? ¿Que ha pasado cuando se hace (o se dice) eso? Esta es una pregunta importante para hacer un seguimiento del paso 3.
5. ¿Cuáles son otras posibilidades que existen para resolver el problema? Dibujar esquemas de lo que se ha discutido en los pasos 3 y 4 puede ayudar para que la persona busque por soluciones creativas a su problema.

Escuchar activamente permitirá que la persona busque o trate de encontrar soluciones diferentes al problema....

Identificar el problema bajo otro marco

Algunas veces nos atoramos tratando de interpretar los hechos de la misma manera. El interpretar un problema bajo un diferente marco o contexto, le da al individuo una visión diferente del problema al ofrecer una posición o referencia alternativa.

El siguiente ejemplo refleja como un padre expresa la experiencia de tener un niño con incapacidad. Su pensamiento inicial fue creer que su vida estaba terminada....Su nuevo pensamiento, es que su vida a cambiado y mejorado...

“Cuando mi hijo nació, me encontraba descorazonado. Pensé que todo mi trabajo se derrumbaba. Hasta que esto sucedió, todo en lo que me enfocaba era salir adelante en el mundo de la corporación. He descubierto que esto es menos importante a raíz de que mi hijo nació. Mi sistema de valores ha cambiado por completo. Esto ha traído como resultado que la calidad de mi vida es mucho mejor.”

Si usted ve que una sugerencia para ver el problema bajo una luz diferente y el padre parece dudar, no presione. Ellos necesitan estar listos para hacer el cambio, no ponga presión.

Hay que tener cuidado cuando ayudamos a alguien a ver su problema bajo un prisma diferente. No hay que decir “podría ser peor” o por el otro lado “todo estará bien.”

Expresar experiencias propias

El propósito de expresar las experiencias personales, es comunicar que se entiende la experiencia de la otra persona. Es un método que favorece el apego.

Expresar las experiencias propias es apropiado cuando involucra el compartir experiencias que son relevantes y adecuadas sin que se cambie el enfoque de la conversación hacia el padre ayudante.

Al compartir experiencias similares, el Padre Ayudante afirma y reconoce los sentimientos del otro padre. El o ella hacen esto de manera que no se redirige la conversación hacia el otro padre.

Aquí va un ejemplo de un caso es que se comentan las experiencias personales.

Padre: *“Algunas veces me pregunto si mi vida está acabada. Me la paso el tiempo cuidando a mi hijo(a). Raramente hago algo para mí misma(o).”*

Padre Ayudante: *“A mí me pasaba lo mismo, al principio me la pasaba todo el tiempo dándole todo a mi hijo(a).”*



Ejercicio

Desarrollo de un Proceso de Comunicación Efectivo

Este ejercicio nos ayuda a reconocer bloques que podemos encontrar en el camino y desarrollar alternativas para ayudar a desarrollar habilidad en la comunicación. Estos bloques de camino, están basados en el trabajo de Thomas Gordon.

Bloques en el camino

- ⇒ **Ordenar:** "¡Búsque una segunda opinión!"
Alternativa: Sugiera

- ⇒ **Amenazar:** "Si no le da la medicina a su hijo se arrepentirá."
Alternativa: Considerar

- ⇒ **Moralizar:** "No debe de sentirse deprimida, su bebé murió hace 10 meses."
Alternativa: Afirmar y validar

- ⇒ **Dar soluciones y tomar la responsabilidad:** "Su niño debe ser evaluado por la 'March of Dimes' y llamaré para hacer una cita."
Alternativa: Deles la fortaleza para que lo hagan

- ⇒ **Juzgar y Criticar:** "Estuvo muy pobre la manera como manejaste el problema con el cardiologo."
Alternativa: Examine la situación

- ⇒ **Falsedad en los halagos:** "Tu eres una madre increíble."
Alternativa: Dar hechos reales

- ⇒ **Etiquetar:** "Estás enojado(a)."
Alternativa: Ayudar a identificar sentimientos.

- ⇒ **Negar la realidad:** "Todo va a salir bien."
Alternativa: Validar sentimientos.

- ⇒ **Invasión de la privacidad:** "¿Tenía problemas en su matrimonio antes de que María naciera?"
Alternativa: Aclarar situaciones

- ⇒ **Distracciones:** "¿Así que así Toñito van a operarlo del corazón? ¿Ya tiene(n) su cuarto listo en su casa para cuando regresen?"
Alternativa: Elaborar

- ⇒ **Diagnosticar:** "Puedo decirte por las descripción que David tiene una fístula esofago traqueal."
Alternativa: Explicar experiencias personales.



Ejercicio

El sueño que tengo de mi hijo(a) es:

Mi sueño personal es:

El sueño de mi familia es:

Como apoyar a los Padres cuando su niño(a) muere

Tristemente, existen ocasiones en que una familia pierde a su niño(a). El Padre Ayudante puede entonces sentirse lo suficiente seguro para mantenerse en el proceso de apoyo y seguir ayudando. Ellos pueden sentirse perdidos o sobresaturados por la pérdida, ya que ellos mismos no han experimentado esta situación.

Las habilidades del "escuchar activo" aquí son muy útiles. Existan otros recursos, para ayudar a apoyar a los padres. Llamen al coordinador del Programa Padre a Padre para discutir como manejarse con esta situación.

Simplemente Diga "Lo siento"

No puedes saber como me siento, por lo que...
no me digas que tu sabes
Solamente hay una manera de saber...
¿Has perdido a un hijo(a)?
Tendrás otro hijo(a)...
¿Tengo que oír esto todos los días?
¿Si mi mamá se me muere puedo obtener otra?

No me digas que fué "la voluntad de Dios"
Ese no es el Dios que yo conozco
¿Me lastimaría Dios a propósito?
¿Y después me observaría para ver como ruedan mis lagrimas?
Tienes un angel en el cielo, un niño precioso allá arriba...pero...díganme!
¿A quién debo de darle éste amor?
¿Todavía no te mejoras?
¿Estoy oyendo lo que me dices?
¡No! Mi corazón está aún dolido
Todo el tiempo siento dolor
Tu crees que el silencio es agradable, pero lastima aún mas
Quiero hablar acerca de mi hijo, quien se ha ido a través de la puerta de la muerte

No me digas estas cosas, aunque yo sé que tienes buenas intenciones
Esto no disminuye mi dolor, tengo que pasar por este infierno
¡Me mejoraré! Despacio pero seguro
Ayuda el tenerte cerca
Pero un simple: "lamento que hayas perdido a tu hijo(a)."
es todo lo que necesito oír!