



TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA PARA ASEGURAR COMUNICACIÓN Y GESTIONAR CONFLICTOS

APRENDIZAJE ESPERADO

Los profesionales conocen y ejercitan técnicas conversacionales y de escucha que signifiquen un aporte para su vida personal y profesional, y especialmente para su labor trabajando con padres, madres y apoderados del colegio.

CONCEPTOS APRENDER A CONOCER	HABILIDADES APRENDER A HACER	ACTITUDES APRENDER A SER
Conocer técnicas para abrir conversaciones, escuchar de forma atenta y activa y entregar respuestas que propicien el sentirse escuchado efectivamente.	Practicar actividades vivenciales y lúdicas de sencilla aplicación, que puedan replicar en el trabajo con padres, madres y apoderados	Hacer consciente el desafío que implica para todos los padres, madres y apoderados el escuchar atentamente y acompañar a los hijos sin juzgarlos.

DURACIÓN: 90 minutos

MODALIDAD: Online

RECURSOS NECESARIOS:

- [Diapositivas de presentación de apoyo.](#)

INICIO DEL TALLER

3 minutos

Bienvenida al grupo y breve presentación de la facilitadora.

3 minutos

Preguntas de calentamiento

Se realizan una serie de preguntas y se pide que levanten las manos. Preguntas como: ¿Alguien tiene niños en edad preescolar? ¿Adolescentes? ¿Alguien le gritó a su hijo/a esta semana? ¿Alguien tiene problemas con la hora de dormir? ¿Con la hora de comer? ¿Con los tareas escolares? ¿Peleas entre hermano/as? ¿Falta de motivación? ¿Niño/as desafiantes? etc

La facilitadora constata la recurrencia de estos desafíos en la crianza, ya sea como padre/madre o tía/tío. Así también le ocurre a las familias de los alumnos con los que trabajan.

2 minutos

Se comparten brevemente los objetivos del taller y la metodología y el programa de la sesión.

10 minutos

Video “Por qué es tan importante aprender a escuchar”

Se comparte video de Viktor Küppers, coach motivacional:

<https://www.youtube.com/watch?v=LtMQDPAnauE>

Se formula la pregunta: ¿Qué hace que a veces se les haga difícil ESCUCHAR? Se invita a los participantes a responder por el chat, y se da la palabra a 2 o 3 personas.

DESARROLLO DEL TALLER

7 minutos

Actividad “Cerebro en la Palma de la Mano”

Esta actividad es un trabajo del Dr. Daniel J. Siegel, M.D., quien lo publicó por primera vez en su libro Parenting from the Inside Out (2003) y más recientemente lo publicó en El Cerebro del Niño (2011).

Esta actividad tiene como objetivo ayudar a los padres a tomar conciencia de lo importante de estar calmados para poder escuchar a los hijos, y para que ellos a su vez los escuchen.

1. Se le pide a todos que levanten su mano con la palma abierta y que vayan imitando lo que la facilitadora haga. Dice: Imaginaremos que nuestra mano es nuestro cerebro.
2. Se señala la parte de tu mano que va de la palma hacia la muñeca y se explica que esa parte representa el tronco cerebral que es el responsable de la respuesta de atacar, huir o paralizarse.
3. Se dobla el pulgar sobre la palma. El pulgar representa el cerebro medio (donde se encuentra la amígdala), se explica que en esa parte se guardan los recuerdos tempranos que crearon el miedo y la insignificancia. Trabaja en conjunto con el tronco cerebral (atacar/huir/paralizarse).

4. A continuación, se doblan los dedos sobre el pulgar (ahora tienes un puño). Esto representa la corteza cerebral. La corteza pre-frontal (señala la parte del frente del puño, donde tus uñas se tocan con la palma de la mano) es donde ocurre el "pensamiento racional" y el "control emocional".
5. La facilitadora pregunta: ¿Qué sucede cuando nuestros botones son activados y "perdemos la cabeza"? Nos "destapamos" (abre la mano dejando el pulgar en su sitio...con los otros dedos levantados).
6. Ahora nuestra corteza pre-frontal no está funcionando. En este estado no podemos pensar o comportarnos de manera racional.
7. Debido a las "neuronas espejo" (una de las razones por las que el modelado es el mejor maestro), cuando "pierdes la cabeza" tu hijo tiende a "perderla" también. (La facilitadora coloca ambas manos con los dedos levantados, una frente a otra). Si tu hijo/a "pierde la cabeza" primero probablemente tenderás a "perderla" tú también. (Dos "destapados" uno frente al otro).
8. ¿Será este un buen momento para resolver problemas? ¿Por qué no? (La facilitadora deja que el grupo responda y espera que digan: "no pueden ser racionales, no se pueden escuchar, no pueden controlar sus emociones, no hay conexión, etc.)
9. ¿Por qué los padres intentan resolver los problemas cuando ellos o sus hijos están "destapados"? (La facilitadora deja que el grupo responda: Temen que no van a hacer lo que como padres deben hacer, temen que el niño se va a salir con la suya, reaccionan desde el miedo, etc.)
10. ¿Qué puedes hacer para volver a tener acceso a tu corteza pre-frontal (suavemente vuelve a cerrar tu mano)? La facilitadora toma un par de ideas del grupo: tomar un tiempo fuera positivo, respirar, contar hasta 10, salir a caminar, tomar un baño, leer un libro, etc.)

12 minutos

Actividad: "Preguntas de curiosidad conversacionales"

Educación viene de la raíz latina "educere" de ex: (fuera de) y ducere (guiar, conducir). Vendría a ser guiar a la persona para que saque lo mejor de sí. Muchos padres intentan "rellenar" a los hijos de información, explicaciones, "deberes ser" en vez de ayudarles a "sacar" sus emociones, preocupaciones y sus propias soluciones. Luego se preguntan por qué les entran las cosas por un oído y les salen por el otro.

Esta actividad tiene como objetivo ayudar a los padres a que aprendan a "sacar" en lugar de "llenar", y para que ayuden a los niños a sentirse respetados y capaces de resolver las cosas por sí mismos. En el contexto de este taller, la actividad busca entregar herramientas para abrir conversaciones que permitan poner en práctica la escucha.

1. La facilitadora proyecta las preguntas de curiosidad conversacionales para que las tengan sólo como una referencia en el juego de roles (ver anexo). Es importante clarificar que cuando hagan el juego de roles y planteen las preguntas de curiosidad, sus preguntas deberían salir de sus corazones y sabiduría. Pueden usar el cuadro de muestra de preguntas de curiosidad para tener ideas, pero no deberían ser usadas como un guión. Sus preguntas deberían ser relevantes al tema.
2. La facilitadora pide a los participantes que piensen en un reto que estén experimentando con un niño (no le dieron de comer al perro, golpeó a su hermano, no hizo la tarea, trajo de vuelta el auto sin casi nada de bencina, dejó la bicicleta en la lluvia, no hizo sus labores del hogar, dijo una mentira, etc.)
3. La facilitadora crea grupos de 2 personas y les entrega las instrucciones antes de enviarlos a las salas. Deberán decidir quién será el niño y quién el padre, primero; harán dos rondas para que puedan cambiar de roles y experimentar ser ambos, el padre y el niño. La persona con el rol de padre le dirá al que representa al niño cuál es su reto.
4. Quien hace el rol de padre/madre practicará haciendo preguntas de curiosidad, empezando con: "Noto que _____," (el comportamiento) y luego hará las preguntas de curiosidad al respecto.

5. Después de cada pregunta de curiosidad, tendrán que escuchar con cuidado lo que el niño diga y ser muy curiosos acerca del mundo del niño, mientras hacen más preguntas de curiosidad.
6. La facilitadora otorgará 3 minutos para la primera ronda.
7. Una vez terminado el tiempo en las salas, los participantes volverán al salón inicial y la facilitadora les ayudará a procesar la experiencia preguntando primero a los niños lo que estaban pensando, sintiendo y decidiendo durante el proceso.
8. La facilitadora procesará también con los padres/madres lo que estaban pensando, sintiendo y decidiendo.
9. La facilitadora pedirá a las parejas que cambien de roles y les enviará de nuevo a las salas, para que repitan el ejercicio.
10. Al regresar al salón principal, la facilitadora invita al grupo a compartir en el chat lo que aprendieron de esta actividad. Puede también recoger un par de comentarios.

15 minutos

Actividad “Escucha Atenta y Escucha Activa”

A continuación la facilitadora invitará a los participantes a dos rondas de conversaciones rápidas, en parejas, para poner en práctica la escucha atenta y activa.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ATENCIÓN? Todas las personas sabemos escuchar. Lo hemos aprendido a lo largo de nuestra vida. Las personas de forma natural estamos preparadas para escuchar. Sin embargo nuestra conversación cotidiana es muy interrumpida. Cuando nos expresamos, a los pocos segundos ya estamos recibiendo comentarios. Este ejercicio nos invita a valorar el silencio al momento de escuchar. El silencio da espacio a que la persona que está al frente se exprese y que se sienta escuchada. Al mismo tiempo, escuchar es una forma de entrenar nuestra atención y de generar un impacto social inmediato, pues todas las personas queremos ser escuchadas, y nos gusta ser escuchadas.

Esta actividad tiene como objetivo ayudar a los padres a generar un clima de confianza con los hijos, fortalecer su vínculo con ellos, mantener la atención cuando hablan y practicar el silencio.

1. La facilitadora explica los objetivos y las instrucciones al grupo, antes de enviarlos a las salas, de la siguiente manera: Uno de los participantes hablará durante tres minutos y el otro escuchará. Después de los 3 minutos los papeles se intercambian.
2. La facilitadora entrega las instrucciones para quien habla: a) Es un monólogo. Debes hablar de manera ininterrumpida durante tres minutos. b) Si te quedas sin nada que decir, tranquilo. Puedes permanecer en silencio y seguir hablando cuando tengas algo que decir. c) Los tres minutos te pertenecen por completo. Puedes usarlos si quieres y como quieras. Sólo tienes que saber que cuando estés listo para hablar habrá una persona lista para escucharte. d) Sugerencias para el monólogo: ¿Cuáles son las principales dificultades que experimentas en tu rol de padre/madre? ¿Cuáles son los principales desafíos con las familias, en tu trabajo en el colegio? O cualquier otro tema importante para ti.
3. La facilitadora entrega las instrucciones para quien escucha: a) Tu misión es escuchar. b) Mientras lo haces, presta toda tu atención a quién está hablándote. c) No puedes hacerle preguntas durante esos dos minutos. Puedes responder a sus palabras con expresiones faciales, gestos de asentimiento o frases breves como «ya veo» o «entiendo». Únicamente puedes hablar para esto. Intenta no excederte, para no dirigir tú la conversación. d) Si el otro se queda sin nada que decir, dale espacio para el silencio y prepárate por si vuelve a hablar.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ESCUCHA? Todas las personas queremos ser escuchadas y nos gusta ser escuchadas. Por esa razón buscamos señales que nos indican que las personas que están al frente nos están escuchando. Algunas señales frecuentes son los gestos de asentimiento, señales corporales y mirada. Repetir

al hablante un resumen sobre lo comprendido en el mensaje, constituye una señal poco frecuente, y en ese sentido muy notoria, que indica que se ha puesto mucha atención a la persona. Esta acción generalmente activa un círculo virtuoso, gratitud por parte del hablante, y vínculos más fortalecidos.

Esta actividad tiene como objetivo ayudar a los padres a retener la información cuando escuchan a sus hijos.

1. La facilitadora explica los objetivos y las instrucciones al grupo, antes de enviarlos a las salas, de la siguiente manera: a) Uno de los participantes hablará durante tres minutos y el otro escuchará. b) Después de los 3 minutos se trabajará en cerrar el círculo de la comunicación.

PRIMERA PARTE:

2. Instrucciones para quien habla: a) La persona A habla durante 3 minutos. b) Los tres minutos te pertenecen en tu totalidad, así que si te quedas sin cosas que decir, pueden quedarse los dos en silencio, y si más adelante tienes algo que decir puedes hacerlo. c) Algunas sugerencias de temas de conversación: ¿Qué es lo más gratificante para ti de ser padre/madre? ¿Qué experiencias gratificantes has vivido en tu trabajo con las familias? Cualquier otro tema importante para ti
3. Instrucciones para quien escucha: a) La persona B escucha. b) Tu trabajo consiste en ofrecerle toda tu atención a tu interlocutor como regalo. Estás haciéndole el regalo de tu atención. c) No puedes hablar salvo para demostrar tu atención en lo que estás escuchando, pero sin excederte.

SEGUNDA PARTE: CERRAR EL CÍRCULO

4. Luego de los 3 minutos la persona B repite a la persona A lo que escuchó. B puede empezar diciendo, «Lo que he escuchado es...».
5. A continuación A explica a B en qué cree que se ha equivocado (cosas que en su opinión puede haber pasado por alto o malentendido, etc.).
6. Repetimos esto hasta que A esté seguro de que B lo ha entendido a la perfección.
7. Cuando la pareja esté 100% segura que el mensaje se ha transmitido a la perfección, pueden volver al salón principal.

15 minutos

Actividad: “Escuchando: de forma efectiva y poco efectiva”

Esta actividad tiene como objetivo ayudar a los padres a experimentar la diferencia entre escuchar de forma efectiva y poco efectiva y darse cuenta que la forma en que escuchamos y respondemos puede alentar o desalentar la comunicación e interacción con los hijos.

1. La facilitadora pide al grupo 2 voluntarios para hacer un juego de roles frente al grupo completo. “A” será el hijo y compartirá un problema y “B” lo aconsejará, simulando ser su padre/madre. Se sugerirá que piensen en alguna ocasión en que alguno de sus hijos se acercó con un problema y ellos le dieron un consejo como: “Creo que deberías _____”.
2. La facilitadora ayudará a procesar preguntando cómo se sintieron en cada rol, empezando con quienes escuchaban el consejo. Pregunta lo que estaban pensando, sintiendo y decidiendo.
3. A continuación, la facilitadora pide que “A” comparta su problema y que “B” lo minimice, critique o se enoje, como: “No puedo creer que tú _____.” Nuevamente pueden pensar primero en alguna situación cuando algo así sucedió con alguno de sus hijos (o escucharon que sucedió con alguno de sus vecinos.) Se procesa como más arriba.
4. Para la tercera ronda la facilitadora pide a “A” que comparta uno de los mismos problemas de arriba y pide a “B” que valide los sentimientos de su pareja usando el siguiente formato y asegurándose que luego de la palabra "siento" se encuentre una palabra de sentimientos.
5. “¿Te sientes _____ porque _____ y te gustaría/deseas/quieres _____?”

6. La facilitadora les ayuda a procesar como antes.
7. La facilitadora le pregunta al grupo: "¿Cuál de los estilos de respuesta preferirían? ¿Cuál preferirían siendo niños?" Les pide lo escriban en el chat.
8. Luego les invita a reflexionar, para sí, cómo se aplican estos estilos en su hogar.

CIERRE DEL TALLER

2 minutos

Síntesis de lo trabajado

La facilitadora entrega una síntesis de los distintos momentos vividos en el taller, nombrando una por una las distintas actividades con el propósito de dar un marco general de las técnicas conocidas y vivenciadas.

5 minutos

Espacio para dudas o preguntas

La facilitadora abre un espacio para preguntas y comentarios, otorgando la palabra a 2 o 3 personas. Si nadie desea preguntar o quedan preguntas sin responder, deja su correo electrónico a disposición de los participantes en el chat para que la contacten más adelante.

3 minutos

Evaluación: ticket de salida

La facilitadora pide a los participantes contestar una encuesta breve, cuyo link deja en el chat.

ANEXO: PREGUNTAS DE CURIOSIDAD CONVERSACIONALES

A menos que sea obvio, empieza con: "Noto que _____." (cualquiera sea el reto)

¿Qué pasó?

¿Luego qué pasó?

¿Qué intentabas lograr?

¿Cómo te sientes sobre lo sucedido?

¿Qué crees que causó que eso suceda?

¿Qué aprendiste de esta experiencia?

¿Qué ideas tienes para arreglar lo que sucedió?

¿Qué soluciones te ayudarían a tener resultados diferentes en el futuro?

MÁS INFORMACIÓN

- www.positivediscipline.com
- www.disciplinapositivachile.com
- Grupo Ciencia más Diálogo (2021) Técnicas para fortalecer vínculos mediante zoom y meet. Recurso para docentes y directivos escolares.



Planificación y guía de Actividades para Profesores Jefe "Locus de Control" por Susana Soto y [Grupo Ciencia Más Diálogo - ONG de Desarrollo Ciencia Más Diálogo](#) se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional](#).