

Estrategias de comunicación para formar colaboración

Atención y escucha activa

Práctica de comunicación	Función	Ejemplos
Lenguaje corporal	La postura física es relajada para mostrar receptividad, interés y empatía.	<p>Estando sentado y con las manos relajadas sobre el regazo, inclinarse ligeramente hacia el interlocutor.</p> <p>Respetar las preferencias de espacio personal y contacto visual.</p> <p>Asentir para indicar que se está de acuerdo.</p>
Reflejo del contenido y los sentimientos	Especificar el contenido y los sentimientos de una comunicación con sus propias palabras de usted es una de las maneras de hacerle saber al interlocutor que usted entiende.	<p>"Entiendo que ha estado hablando con Kathy sobre algunas ideas que tiene respecto a lo que podría funcionar mejor a la hora de almuerzo, pero ella no las ha puesto a prueba todavía". (reflejo de contenido)</p> <p>"La madre de José le dijo a usted que están probando un medicamento nuevo que podría tener efectos secundarios". (reflejo de contenido)</p> <p>"Ahora que hemos hablado, entiendo que poner a prueba algunas de las ideas sobre las cuales hemos estado hablando ha sido estresante y frustrante". (reflejo de sentimientos)</p> <p>"Con el apoyo adicional de parte de la ayudante, se estará sintiendo mejor respecto a su capacidad de satisfacer las necesidades emocionales de Isabella". (reflejo de sentimientos)</p>
Animación y afirmación	Reconocer al interlocutor a través de verbalizaciones simples lo anima a continuar. Comentar las virtudes y logros le demuestra apoyo.	<p>"Sí". "Ajá".</p> <p>"Siga, siga". "¿Y entonces...?"</p> <p>"Le ha quedado muy bien eso de incorporar la alimentación por tubo a la hora de las comidas para que Amanda sienta que forma parte del grupo".</p> <p>"A Luke le está yendo muy bien con su dispositivo de comunicación a la hora de las comidas. Todos nos hemos reído cuando oprimió el botón "yucky" para indicar que algo no le gustaba después de probar los frijoles a la hora de almuerzo.</p>

Búsqueda y verificación

Práctica de comunicación	Función	Ejemplos
Preguntas	Hacer diferentes tipos de preguntas produce información que permite definir las preferencias y las virtudes, y también los problemas y las preocupaciones, desde el punto de vista del interlocutor.	<p>"¿Cómo le va en la casa desde la última vez que hablamos?" (pregunta abierta)</p> <p>"Usted dijo que los viajes de estudio son especialmente difíciles. ¿Cuáles son las preocupaciones específicas sobre llevar a Rashad en estos viajes?" (pregunta abierta)</p> <p>"¿Qué ha intentado hacer para animar a Elisha a jugar y a llevarse bien con los otros niños del grupo?" (pregunta abierta)</p> <p>"En general, ¿cuánto dura aproximadamente la hora de la comida?" (pregunta cerrada)</p> <p>"¿Cuál es la actividad al aire libre preferida de Orlando?" (pregunta cerrada)</p>
Silencio	Esperar calmada y calladamente le da tiempo al interlocutor para pensar antes de responder y le hace saber que usted desea oírlo.	N/A
Clarificación y validación	Replantear la comunicación principal y preguntar si lo que ha entendido de lo que se ha dicho es correcto contribuye a evitar los malentendidos.	<p>"Parece que no ha podido hacer los ejercicios de fisioterapia con Anya porque tardan mucho. ¿Es eso lo que pasa o se trata de otra cosa?"</p> <p>"Usted me ha ayudado mucho sobre las maneras en que los integrantes del equipo del salón de clases se apoyan mutuamente. Parece que el voluntario que acaba de incorporarse ha sido especialmente útil a la hora del círculo, ¿no es cierto?"</p>
Resumen	Reunir los aspectos principales de la conversación en una declaración breve es una buena manera de cerrar un asunto.	<p>"Veamos. Hemos especificado las dos preocupaciones principales de hoy: ayudar a Sayid a desplazarse por el terreno de juegos y asegurarnos de que no se pierda las sesiones de terapia del habla".</p> <p>"Muy bien. Hemos decidido que Eva ha satisfecho los dos primeros objetivos, pero continuaremos esforzándonos para animarla a que juegue con otros niños a la hora del centro".</p>

Unión y apoyo

Práctica de comunicación	Función	Ejemplos
Formación	Aumentar las ideas del interlocutor le hace saber que usted valoriza su aporte y que usted tiene algo que contribuir.	<p>"Usted ha mencionado lo que ya ha intentado hacer para atender los retrasos de motricidad de Jorge. Me pregunto si podríamos incorporar esas ideas al terreno de juegos".</p> <p>"Me alegro de saber que encontró la manera de interesar a Elizabeth en los libros. Intentemos que señale con el dedo algunas de las imágenes para responder a sus preguntas".</p> <p>"Así es que le parece que Shan-Shan está pasando demasiado tiempo en la silla de tiempo fuera. Pensemos en otras estrategias para tratar sus problemas de comportamiento".</p>
Información	Intercambiar información y conocimientos mejora el entendimiento y satisface las necesidades del interlocutor.	<p>"No es raro que los niños en esta etapa de desarrollo lloren cuando se separan de sus padres".</p> <p>"Es posible que sea necesario animar un poco más a Kim para que use las nuevas tarjetas de comunicación. Una de las maneras sería que usted le demostrara o le 'modelara' la respuesta".</p> <p>"Parece que usted realmente desearía hablar con algunos de los padres que se encuentran en una situación similar. Aquí hay información sobre el Centro de Información y Capacitación de los Padres y los servicios que ofrecen a las familias, entre los cuales se encuentra el programa de apoyo de padres a padres".</p>
Búsqueda de consenso	Llegar a un acuerdo es importante para que todos entiendan las metas y las maneras de alcanzarlas juntos.	<p>"¿Estamos todos de acuerdo en que la mejor manera de que Luke mejore sus capacidades de comunicación es ayudarlo a usar el dispositivo de comunicación dinámica tanto en la casa como en la escuela?"</p> <p>"Parece que a usted realmente le gustaría tomarse un descanso de la terapia basada en casa para Jake ahora que su madre está recuperándose. Y ¿le parece bien que yo la llame dentro de un mes para ver cómo van las cosas?"</p> <p>"Dado todo lo que está ocurriendo en la casa actualmente, parece que estamos de acuerdo en no cambiar a Tameka de salón de clases. Esperaremos hasta después de las vacaciones".</p>

Adaptado de: Buysse, V. y Wesley, P. W. (2005). *Consultation in early childhood settings*. Baltimore, MD: Brookes.