



Folleto 4: Técnicas de comunicación activa

Técnicas para la comunicación activa con niños y niñas en situaciones difíciles. Este folleto presenta siete técnicas para la comunicación activa con niños y niñas en situaciones difíciles:

1. Contacto inicial - Preséntate
2. Información (Haz preguntas abiertas y aclaratorias)
3. Escucha activa
4. Normalización
5. Generalización
6. Estabilización
7. Triangulación

Ten en cuenta que no siempre son utilizadas todas las técnicas. Utilice las técnicas de comunicación que sean pertinentes en cada situación particular. Siempre se empieza con un contacto inicial, pero no necesariamente se utilizan las demás técnicas en el orden en el que se presentan aquí.

Técnica 1. Contacto inicial – Preséntate

- ¿Cómo te llamas?
- ¿Para quién trabajas?
- ¿Por qué estás ahí?

Siempre comienza por explicar quién eres y qué estás haciendo allí. Habla con suavidad, despacio y con calma. Intenta sentarte al lado de la persona, o agáchate para hablar con el padre, el hijo o la hija, para estar al mismo nivel. Si es apropiado en su cultura, mantenga el contacto visual o físico, como sostener la mano del padre o del hijo/a, o tener su brazo alrededor de la persona o en su hombro.

Incluso si el niño o niña sabe quién eres, esto no significa que conozca tu papel o responsabilidad en una situación particular. Por lo tanto, es importante aclararle cuál es tu papel, por ejemplo: "Cuando una experiencia difícil como esta ha sucedido, mi papel es hablar con los niños y niñas del campamento para ver si hay alguien que quiera compartir sus pensamientos."

Técnica 2. Información (Haz preguntas abiertas y aclaratorias)

Use preguntas abiertas para entender mejor la situación. Las preguntas abiertas son preguntas que normalmente no pueden ser respondidas con un "sí" o un "no". Suelen comenzar con "por qué", "cuándo", "dónde", "qué" y "quién". De esta forma, se anima a los niños y niñas a que cuenten su historia con sus propios términos y desde su propia perspectiva. Por ejemplo, decir, "¿Dónde estabas cuando ocurrió?" o "¿Cómo es que no has comido nada hoy?". Ejemplos de preguntas aclaratorias son "Me interesa escuchar más de tus pensamientos sobre...", y "¿Estás diciendo...?" "¿Quieres decir...?"

Las preguntas abiertas son útiles en circunstancias en las que la historia del niño o la niña parece incoherente. Pueden aclarar lo que pasó y darle información sobre sus sentimientos y pensamientos. Cuando se facilitan actividades psicosociales en grupo con niños y niñas, las preguntas abiertas fomentan su participación, el pensamiento creativo y la resolución de problemas.

Ten cuidado de no indagar cuando hagas preguntas abiertas. En una crisis, recuerde que usted está ahí para ayudar a reducir la angustia, no para indagar en los detalles de lo que le ha ocurrido al niño, la niña o al adulto. Indagar puede hacer daño a la persona en la fase inicial después de un incidente angustioso. En su lugar, practique su capacidad de escucha y concéntrese en las necesidades básicas que el niño, niña o el adulto expresan en tales circunstancias.

Técnica 3. Escucha activa. Hay cuatro elementos en la escucha activa:

1. Enfoque atento. No hable, simplemente escuche. Manténgase en silencio y deje que el niño/a hable sin interrupción. Use su lenguaje corporal para mostrar que le está escuchando y concentrándose en lo que el niño/a está diciendo. Bloquee cualquier distracción. Cree un lugar lo más tranquilo posible y apague el teléfono móvil o póngalo en silencio.

Sea consciente de su propio lenguaje corporal y del lenguaje corporal apropiado en el contexto cultural. Establezca contacto visual si es apropiado de acuerdo con la práctica cultural. Siéntese o párese en una posición que lo ponga al mismo nivel que el niño o niña. Sea consciente del espacio personal del niño/a, dependiendo de la edad, el sexo y el contexto. Puede que tenga que sentarse en un ángulo con el niño/a para evitar estar completamente cara a cara con el niño/niña.

Si trabaja con un traductor, asegúrese de que el traductor sea consciente del significado de la escucha activa y sea muy preciso cuando traduzca.

A veces ciertos temas, palabras y situaciones pueden desencadenar emociones personales que dificultan la escucha. Esto puede conducir, por ejemplo, a juicios de valor por su parte. Es importante que reconozca y controle sus propias barreras de escucha y sus desencadenantes emocionales, para conseguir prestar al niño, la niña o al cuidador toda su atención.

2. Parafrasear. Parafrasear significa repetir las palabras clave pronunciadas por el niño/a o el cuidador. Actúe como un espejo - no de forma mecánica o como un loro, sino como una forma de usar el mismo tipo de lenguaje que el niño/niña. Esto le demuestra al niño/a que usted está escuchando y concentrándose en la información que él le está dando. También le da la oportunidad de verificar que ha entendido la información correctamente.

Parafrasear también significa repetir lo que el niño/a o el cuidador ha dicho, pero con palabras diferentes. Es importante describir o reflexionar en lugar de interpretar lo que ha escuchado. Para reflejar la descripción de un sentimiento, podría decir: "Parece que esta experiencia te ha hecho enfadar". ¿Es así?" Siempre dale al niño o niña la oportunidad de hacer correcciones si es necesario. Diga, por ejemplo, "Lo que he entendido es..." y "¿Lo he entendido bien?"

3. Apoyo. La escucha activa también incluye el apoyo. Transmitir calidez y sentimientos positivos tanto en la comunicación verbal como en la no verbal. Esto ayuda a crear transparencia y un sentimiento de seguridad, lo cual es crucial cuando se quiere crear confianza. El parafraseado puede utilizarse como una forma de animar al niño o niña a contar más. Aumente el tono de su voz al final de sus propias frases para que suene un poco como una pregunta para animar al niño o niña a continuar.

En algunas circunstancias, el contacto físico puede contribuir a una sensación de ánimo. Sin embargo, en muchas culturas o contextos es inapropiado dar un abrazo a un niño o niña desconocido (recuerde que no conoce la historia del niño/a). En su lugar, puede mostrar su empatía diciendo por ejemplo "Siento mucho oír esto" o "Me quedaré a tu lado todo el tiempo mientras busquemos a tu madre".

4. Resumir. De vez en cuando, reflexione y resuma lo que el niño o niña le ha dicho hasta ahora en la conversación. Esto demuestra que ha escuchado y que le está tratando de entender. Además, de esta forma estás verificando si has entendido la información correctamente. El haber desarrollado esta comprensión puede ayudar al niño/niña a prepararse para hacer planes. Por ejemplo, puede decir, "Me gustaría resumir lo que he entendido...", o "Déjame revisar brevemente lo que te he oído decir..." y "Por favor, corrígeme si he olvidado algo..."

Técnica 4. La normalización y la generalización (ver técnica 5) son técnicas de comunicación que suelen funcionar bien tanto con niños y niñas como con adultos.

Durante o después de una crisis, los niños y niñas pueden estar confundidos acerca de sus propias reacciones y sentimientos y no pueden compartir esta confusión con nadie. La normalización significa que aseguramos al niño o niña que su reacción es común y normal en relación con un incidente angustiante. El punto clave es que el niño/a debe saber que sus reacciones son comprensibles y humanas, y que las reacciones no significan que haya algo malo en él. Los niños y niñas pueden estar confundidos acerca de sus propias reacciones y sentimientos y no pueden compartir esta confusión con nadie. Dígale al niño/a que su reacción es muy común y que las reacciones y sentimientos no significan que haya algo malo en ellos. Más bien, él o ella está experimentando una reacción común ante una situación inusual.

La normalización ayuda al niño o niña a vincular sus reacciones a la situación y a entender que hay una razón para esos sentimientos y reacciones. Esto ayuda al niño/a a reducir la sensación de que el mundo se ha puesto del revés y le da la esperanza de que las cosas pueden volver a la normalidad.

Acepte y apoye todas las emociones que el niño/a pueda expresar o mostrar. Aunque no puede evitar que el niño/a muestre emociones fuertes, puede ayudarlo a entender que dichas emociones son comunes después de experiencias malas o inesperadas. Por ejemplo, puede decirle: "Puedo ver que tienes miedo. Muchos niños y niñas experimentan miedo. Esto es muy común después de una experiencia como ésta".

Algunos niños y niñas reaccionan físicamente ante experiencias traumáticas. Si esto sucede, puede explicarle: "Es común que el cuerpo reaccione cuando ha experimentado algo aterrador. Por ejemplo, el corazón puede empezar a latir más rápido, la boca puede sentirse seca o los brazos y las piernas pueden sentirse entumecidos. Puede que tengas dolores. También puedes sentirte cansado o enfadado". El niño/a puede sentirse menos preocupado si comprende que las reacciones de su cuerpo son normales.

Técnica 5. Generalización

La generalización está relacionada con la normalización. El propósito de la generalización es ampliar la perspectiva para ayudar al niño o niña a darse cuenta de que muchos otros niños y niñas comparten sus reacciones. No es suficiente que el niño/a se dé cuenta de que sus reacciones son comunes y perfectamente normales en una situación inusual. Es importante destacar que muchos otros niños y niñas comparten los mismos sentimientos y reacciones. Esto ayuda a reducir la sensación de aislamiento y puede dar esperanza.

Por ejemplo, puede decir: "Conozco a muchos niños y niñas que sienten lo mismo que tú. Algunos de ellos son de tu edad, y otros son mayores. También conozco algunos niños y niñas que ahora se sienten mucho mejor". Alternativamente, puedes decir: "Conozco a una niña que ahora se siente mucho mejor después de haber hablado con su madre sobre lo que le preocupaba", o "Muchos niños y niñas se sienten como tú cuando experimentan las cosas que tú has experimentado". Tus reacciones son muy similares a las de otros en la misma situación".

Aquí hay un caso de estudio que muestra cómo se puede poner en práctica la normalización y la generalización:

Marlene, con ocho años, había visto a su padre golpear a su madre toda su vida. La violencia se intensificó después de que su padre perdiera su trabajo hace dos semanas. Un día, el nivel de violencia fue tan grave que la madre tuvo que ir al hospital. El profesor de Marlene conocía el caso por los servicios sociales, pero Marlene no hablaba de ello en clase. Después de la escuela, Marlene le dijo a su profesor: "Estoy muy cansada". El profesor preguntó: "¿Quieres decirme por qué estás cansada?" Marlene dijo, "No duermo muy bien". El profesor dijo: "Sí, sé que muchos niños y niñas tienen dificultades para dormir si están preocupados por algo" (generalización). "Es muy común no dormir bien si estás triste, enfadado o confundido por algo; especialmente si se trata de alguien a quien amas" (normalización).

Técnica 6. Estabilización. Cuando los niños, niñas y sus padres o cuidadores están muy angustiados, lo primero que se puede hacer es ayudarles a calmarse. Estabilizar la situación es uno de los objetivos finales de los Primeros Auxilios Psicológicos. Hay varias maneras de hacerlo e implica tanto el QUÉ estás diciendo como el CÓMO lo estás haciendo.

Todas las técnicas descritas anteriormente ayudan a estabilizar la situación. Usar una voz calmada, baja y reconfortante y un lenguaje corporal no amenazante también ayuda.

También son útiles otras técnicas. Una de ellas se denomina "enraizado". Si el padre, el niño o niña tiene pánico o parece desorientado, trate de animarlos a centrarse en cosas no estresantes de su entorno inmediato. Por ejemplo, intente que se centren en algo que usted pueda ver u oír: con un padre o una madre podría comentar un sonido u objeto del entorno cercano. Ayude al padre o al hijo/a a reducir la sensación de pánico o ansiedad pidiéndoles que se concentren en su respiración, y animándolos a respirar profunda y lentamente.

Si un niño o niña reacciona negativamente, por ejemplo, con agresividad, se puede intentar calmar la situación, valorar las emociones del niño y animarlo a afrontar este sentimiento de una manera diferente. Explíquelo al niño/a que usted comprende su ira, pero también dígame que no le ayudará el actuar de acuerdo con estos sentimientos. Por ejemplo, puede disminuir un conflicto potencial diciendo: "Está bien estar enfadado, pero por favor no golpees a los demás cuando estés enfadado". Estoy aquí para cuidarte y mantenerte a ti y a tus amigos a salvo."

Técnica 7. Triangulación. A veces los niños y niñas, especialmente los más pequeños, encuentran muy intimidante y aterrador hablar con extraños. Si un niño o niña no quiere hablar con usted directamente, hablele a través de otra persona, o utilizando un juguete u otros objetos que

considere adecuados (por ejemplo, utilizando una foto, un árbol o una persona de un libro). Esto se llama triangulación, porque una tercera persona u objeto se convierte en parte de la conversación, y los tres forman un triángulo. Esta es una forma no amenazante de comunicarse con niños y niñas que aún no confían en ti.

Utilizando la triangulación, debe continuar relacionándose principalmente con el niño para hacerle sentir que estás concentrado en él. Por ejemplo, si le pregunta a un niño cuántos años tiene, y se queda callado, podrías decir, "¿Puedo preguntarle a tu madre?" Si el niño asiente, pregúntale al adulto.

Confirma que sigue concentrado en el niño mirándolo de nuevo y dile: "Ah, ¿tienes cinco años?" Eventualmente, incluso el niño o niña más tímido suele empezar a hablar, si él o ella se siente seguro y protegido y un poco distraído de sus emociones.

Si el niño o niña no está con sus padres o cuidadores, puede usar un juguete como una marioneta o un osito de peluche para la triangulación. Puede decir: "Tu osito de peluche se ve cansado, debe haber caminado mucho hoy. Tal vez le gustaría un poco de agua. ¿Te gustaría un poco de agua también?".