

# “Hablemos”

## COMUNICAR Y ESCUCHAR



### OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Durante la sesión introductoria, se invitará a los participantes a:

- Aprenderán una de las habilidades de comunicación más importantes: escuchar activamente.
- Comprenderán la escucha activa y adquirirán habilidades aplicables en conversaciones.
- Utilizarán situaciones de la vida real para examinar la prevención de fugas desde todos los aspectos.
- Aprenderán una variación del modelo de intervención en crisis del NRS que se puede aplicar a situaciones cotidianas.



1-800-RUNAWAY  
1800RUNAWAY.org



## DEFINIR LA CUESTIÓN

La adolescencia es una época hermosa, pero complicada. Los jóvenes descubren quiénes son, asumen nuevas responsabilidades y logran una independencia cada vez mayor. A menudo tienen que compaginar muchas cosas: los estudios, el trabajo, las finanzas y las responsabilidades en casa.

Los que se ponen en contacto con la National Runaway Safeline (NRS, por sus siglas en inglés) a menudo citan la comunicación, o la falta de ella, como un problema en sus familias. Aprender a comunicarnos más eficazmente nos ayudará a todos en nuestra vida diaria, ya sea en casa, en la escuela, en el trabajo o en nuestras relaciones.




Los miembros del equipo de primera línea de NRS, incluidos el personal y los voluntarios de los centros de servicios de crisis, aprenden un modelo de intervención en crisis de cinco pasos, centrado en soluciones e informado sobre el trauma, para utilizarlo con cada persona que llama a la línea directa 24/7 o utiliza nuestros servicios en línea. El NRS se centra en la comunicación sin prejuicios y no directiva. El módulo 1 comparte con los participantes el modelo de NRS y las habilidades de escucha activa.

## ICONOS

Para más información, consulte el módulo: Introducción.



## ACTIVIDADES DEL MÓDULO

	ACTIVIDAD	TIEMPO	METODOLOGÍA
	A. Escuchar para comunicar y las barreras de la comunicación	15 minutos	Debate/Actividad
	B. Escucha activa	10 minutos	Debate/ejercicio
	C. Comunicar durante una crisis	10 minutos	Debate
	D. Escenarios de resolución de problemas	15 minutos	Debate/ejercicio



Tiempo total necesario: **50 minutos**

## MATERIALES

- Papel para póster o pizarra de tiza/borrado en seco
- Rotuladores o tiza
- Hoja de trabajo “Buen oyente/Mal oyente”
- Folleto “Escucha activa”
- Hoja de trabajo “Diario de escucha”
- Folleto “Comunicar durante una crisis”
- Folleto “Escenarios de resolución de problemas” (copiar y recortar antes de distribuir)
- Hoja de trabajo “Escenario de resolución de problemas - Hoja de reflexión”



Póngase en contacto con el especialista en Prevención y participación juvenil al **773-289-1723** o [prevention@1800RUNAWAY.org](mailto:prevention@1800RUNAWAY.org) para obtener apoyo y asistencia técnica.

## ACTIVIDAD 1A

### ESCUCHAR PARA COMUNICAR Y BARRERAS A LA COMUNICACIÓN



15 minutos

**AFIRMACIÓN** Durante los próximos minutos vamos a practicar la comunicación con un compañero. Cada compañero de en un grupo de dos recibirá un conjunto diferente de instrucciones, y no deben decir a su compañero cuáles son sus instrucciones para que esta actividad funcione.

**DIVIDA** A los participantes en dos grupos iguales.

**AFIRMACIÓN** Grupo A, cuando se reúnan con su compañero, me gustaría que hablen de algo que les apasione. Incluyan tantos detalles como pueda, hablen todo lo que pueda sobre el tema y, por supuesto, ¡diviértanse!

**AFIRMACIÓN** Grupo B, cuando se reúnan con su compañero, me gustaría que utilizaran su peor capacidad de escucha. Demuéstrele a su pareja que no escuchan lo que les dice, sólo sus acciones y, por supuesto, ¡diviértanse!

**SOLICITE QUE** cada participante ELIJA UN COMPAÑERO del grupo contrario.

**PERMITA** 1 minuto para completar la actividad.

**AFIRMACIÓN** ¡Vale, genial! Ahora, vamos a cambiar las cosas. La persona que habló la última vez será ahora el oyente. El otro interlocutor, que antes era el oyente, hablará de algo que le apasione con el mayor detalle posible. Compañeros de escucha, su tarea será mostrar sus mejores habilidades de escucha activa!

Oradores, presten mucha atención a las acciones de su interlocutor, porque la postura, los gestos y las expresiones faciales de una persona pueden indicarles si esa persona realmente los está escuchando.

**PERMITA** 1 minuto para completar la actividad.

**ENTREGUE** Hoja de trabajo “Buen oyente/Mal oyente” a cada participante.

**AFIRMACIÓN** En la hoja de trabajo que acabo de entregarles, tómense 1 minuto para escribir o dibujar ejemplos específicos de cómo su compañero mostró señales de escuchar o no escuchar. Por ejemplo, “Mi pareja no me miraba mientras yo hablaba” o “Mi pareja asentía con la cabeza mientras yo hablaba”.

Incluye también cómo te sentiste cuando estabas hablando y sabías que tu pareja estaba o no escuchando.

ACTIVIDAD 1A →

**PERMITA** 1 minuto para completar la hoja.

**AFIRMACIÓN** Ahora vamos a compartir cómo sabes que alguien NO te está escuchando. Recuerda que hay muchas formas diferentes de demostrar escucha activa. Por favor, dame un ejemplo de tu hoja de trabajo “Buen oyente/Mal oyente” o de una situación de la vida real.

**ESCRIBA** las respuestas en una cartulina o en una pizarra. Las respuestas podrían incluir:

- No mantiene el contacto visual
- Te llama por el nombre equivocado
- Te pregunta sobre algo que ya le has dicho
- Mira hacia otro lado, hacia abajo, a cualquier sitio menos a ti
- Lenguaje corporal: bostezo, se duerme, mira el reloj
- Dice que tienen que irse
- Dice que no tiene tiempo
- Pone excusas para no querer seguir escuchando
- Tiene que tener música o la televisión encendida



Utiliza el folleto “Buen oyente/Mal oyente” como plantilla.

**DEBATE** sobre las respuestas.

**PREGUNTA** ¿Quién puede contarme cómo sus propias familias o su comunidad demuestran que escuchan? ¿Ha habido alguna conversación en la que te haya resultado difícil expresarte?

**DEBATE** sobre las respuestas.

**AFIRMACIÓN** A veces nos encontramos con barreras a la comunicación. Las barreras pueden ser cualquier cosa que nos dificulte la comunicación. Por ejemplo, pueden ser diferencias lingüísticas, emociones o incluso objetos físicos.

**PREGUNTE** ¿Cuáles fueron algunos de los obstáculos a la comunicación en esta conversación en los que te resultó difícil transmitir tu punto de vista?

**ESCRIBE** las respuestas en un trozo de cartulina o en otra zona de la pizarra de tiza seca.

**DEBATE:** por qué estas barreras dificultaban la comunicación.

Las respuestas podrían incluir:

- Distracciones: ruido en la habitación
- No estaban escuchando
- Me interrumpió
- Estaban pensando en otra cosa mientras hablaba
- Estaban pensando en lo que iban a decir a continuación
- No le interesaba lo que estaba diciendo

## ACTIVIDAD 1A CONTINUACIÓN

**AFIRMACIÓN** Ya que hemos enumerado algunas formas de saber que alguien no te está escuchando, así como las barreras a la comunicación, vamos a enumerar algunas formas de saber que alguien REALMENTE te está escuchando.

**ESCRIBA** las respuestas en la primera cartulina o en la primera zona de la pizarra de tiza seca.

Las respuestas podrían incluir:

- Presta toda su atención
- Te mira
- Toma notas
- Presta atención
- Busca un lugar tranquilo para hablar
- No contesta al teléfono/segunda línea si estás al teléfono
- No envía mensajes de texto ni utiliza un dispositivo
- Hace las preguntas adecuadas
- Entiende lo que dices
- Asiente con la cabeza y/o se inclina hacia usted
- Hace que el interlocutor se sienta comprendido

**AFIRMACIÓN** Es importante que recordemos estas cualidades y sentimientos porque la comunicación es difícil, tengamos la edad que tengamos o seamos de donde seamos.

**PREGUNTE** Dedicuemos algún tiempo a hablar sobre la escucha. Pero antes, ¿alguien tiene alguna pregunta o comentario?

**DEBATE** sobre las respuestas.

BUEN OYENTE/MAL OYENTE

**Instrucciones:** Completa la hoja de ejercicios utilizando palabras, frases o imágenes para aprender lo que significa ser un buen o un mal oyente.

Cómo sabía que mi compañero me escuchaba:	Cómo me hizo sentir saber que mi compañero me estaba escuchando:

Cómo sabía que mi compañero no me escuchaba:	Cómo me hacía sentir saber que mi compañero no me escuchaba:

## ACTIVIDAD 1B

### LA ESCUCHA ACTIVA.



10 minutos

**AFIRMACIÓN** Antes de seguir, introduzcamos un término llamado “escucha activa”. ¿Alguien sabe qué es la escucha activa?

**PERMITA** que den sus respuestas.

**ACLARE** La escucha activa es una forma de escuchar en la que te centras por completo en lo que dice la otra persona. Al hacerlo, puedes confirmar su comprensión tanto del contenido de la conversación de como de las emociones y sentimientos subyacentes al mensaje.

**ESCRIBA** los siguientes términos en un cartel o en una pizarra:

- Preguntas cerradas
- Preguntas abiertas
- Parafrasear y resumir

**PREGUNTE** para conocer las definiciones de cada término. Asegúrese de que en el debate se traten los siguientes puntos:

**Preguntas cerradas**—Estas preguntas suelen responderse con respuestas breves, de una sola palabra. Suelen ser necesarias para recopilar información objetiva. Por ejemplo: ¿Qué edad tienes? ¿Vives en casa?

- Dame un ejemplo de una pregunta cerrada.
- ¿Cuándo sería un buen momento para utilizar una pregunta cerrada?

**Preguntas abiertas**—Estas preguntas requieren una respuesta más profunda y permiten que la otra persona amplíe lo que es importante para ella. Por ejemplo: ¿Cómo te sientes ahora mismo? ¿Qué está pasando? ¿Cómo estuvo tu día en la escuela?

- Dame un ejemplo de tu MEJOR pregunta abierta.
- ¿Cuándo sería un buen momento para utilizar una pregunta abierta?

**Parafrasear/Resumir**—El objetivo de parafrasear es asegurarse de que tú y la persona con la que te estás comunicando estén en la misma página. Hay tres partes para parafrasear y resumir lo que alguien te ha comunicado.

- Primero, debes resumir todo lo que te dijeron. Por ejemplo: “¿Dijiste que estás muy enojado con tu hermana hoy?”
- A continuación, debes asegurarte de aclarar lo que te dijeron. Por ejemplo: “Entonces, déjame aclarar esto: ¿estás enojado con tu hermana porque te tomó prestado tu nuevo par de zapatos/videojuego sin preguntarte?”
- Y por último, prepárate para pasar a las opciones. Por ejemplo: “¿Cómo crees que quieres abordar este asunto para que tu hermana sepa cómo te sientes?”

ACTIVIDAD 1B →



## ACTIVIDAD 1B CONTINUACIÓN

**ENFATICE** Por supuesto, debes usar estas habilidades cuando estés en una discusión o debate serio con alguien. También es buena idea practicarlas cuando hables casualmente con amigos.

**ENTREGUE** folletos “Escucha activa”.

**AFIRMACIÓN** Durante los últimos minutos, hemos hablado del importante papel que desempeña la escucha activa en una buena comunicación. También vimos cómo una mala capacidad de escucha puede dificultar la comunicación. Ahora que hemos hecho una lluvia de ideas sobre las barreras a la comunicación y hemos practicado las habilidades de escucha buenas y malas, vamos a practicar estas habilidades en el “mundo real”. Estos diarios de escucha nos ayudarán a reconocer si alguien nos está escuchando o no, y también a prestar atención a nuestra propia capacidad de comunicación y escucha.

**ENTREGUE** hojas de trabajo “Diario de escucha”.

**LEA** las instrucciones a los participantes.



Realice un seguimiento con los participantes sobre su diario de escucha durante la siguiente sesión.

**PREGUNTE** ¿Tiene alguna pregunta o comentario?

**DEBATE** sobre las respuestas.

## LA ESCUCHA ACTIVA.

**Preguntas cerradas**—Estas preguntas suelen responderse con respuestas breves, de una sola palabra. Suelen ser necesarias para recopilar información objetiva.

**Por ejemplo:** ¿Qué edad tienes? ¿Vives en casa?

**Preguntas abiertas**—Estas preguntas requieren una respuesta más profunda y permiten que la otra persona amplíe lo que es importante para ella.

**Por ejemplo:** ¿Cómo te sientes ahora mismo? ¿Cómo estuvo tu día en la escuela?

**Parafrasear/Resumir**—El objetivo de parafrasear es asegurarse de que tú y la persona con la que te estás comunicando estén en la misma página. Hay tres partes para parafrasear y resumir lo que alguien te ha comunicado.

- Primero, debes resumir todo lo que te dijeron.
- A continuación, debes asegurarte de aclarar lo que te dijeron.
- Y por último, prepárate para pasar a las opciones.

---

**Traza una línea para relacionar la pregunta con el tipo de escucha activa que demuestra.**

¿Crees que existen los extraterrestres?

¿Qué te parece que Jackie haga eso?

¿Así que Sincere se comió tu comida sin preguntar?

¿Cómo quieres avanzar?

¿Por qué faltaste ayer a clase?

¿Eres alérgico a los cacahuetes?

¿Quién ha sido la última persona que te ha hecho reír?

¿Los caimanes viven en el agua?

¿Aaliyah te dijo eso?

**Cerradas**

**Abiertas**

**Parafrasear**

DIARIO DE ESCUCHA

**Instrucciones:** Lleva un diario de escucha de tres conversaciones que mantengas en los próximos días.

**GRÁFICO 1** Valora la capacidad de escucha de cada persona con la que hablaste, en una escala de 1 (muy baja) a 5 (muy alta).

QUIÉN	CUÁNDO	SITUACIÓN	DURACIÓN DE LA CONVERSACIÓN	OBSERVACIONES/ ¿CÓMO TE SENTISTE?	CLASIFICACIÓN
1.					
2.					
3.					

**GRÁFICO 2** Evalúa tu propia capacidad de escucha en una escala de 1 (muy baja) a 5 (muy alta). Prepárate para exponer tus conclusiones en clase.

QUIÉN	CUÁNDO	SITUACIÓN	DURACIÓN DE LA CONVERSACIÓN	OBSERVACIONES/ ¿CÓMO TE SENTISTE?	CLASIFICACIÓN
1.					
2.					
3.					

## ACTIVIDAD 1C

### COMUNICAR DURANTE UNA CRISIS



10 minutos

**AFIRMACIÓN** Nuestro siguiente ejercicio es una adaptación del modelo de intervención en crisis utilizado en la National Runaway Safeline para ayudar a los jóvenes en crisis. Creemos que también es importante que los jóvenes tengan estas habilidades. La intervención en crisis es un modelo de comunicación para ayudar a las personas a expresar sus sentimientos y luego centrarse en desarrollar un plan para gestionar sus problemas.

**ENTREGUE** folletos de “Comunicarse durante una crisis”.

**PREGUNTE** ¿Quién puede leernos esto en voz alta?



Si el tiempo es limitado, reparta la hoja de ejercicios y no pida a nadie que lea en voz alta.

**DEBATA** el folleto.



Puede que necesite aclarar el significado de “rapport” (una conexión o relación).

**PREGUNTE** ¿Tiene alguna pregunta o comentario?

**DEBATE** sobre las respuestas.

**AFIRMACIÓN** Hoy hemos hablado de qué es una crisis y de cómo ser comunicadores eficaces cuando experimentamos una. La próxima vez que tú, un amigo o un ser querido tengan problemas, puedes utilizar las habilidades de las que hemos hablado hoy. Si quieres hablar más sobre esto o necesitas a alguien de confianza con quien hablar, llama o envía un mensaje de texto a la National Runaway Safeline al 1-800-RUNAWAY o chatea con ellos en 1800RUNAWAY.org.

## COMUNICAR DURANTE UNA CRISIS



### ESTABLECER UNA RELACIÓN

- Deja que tu amigo comience la conversación y permite un inicio no estructurado al comienzo de la interacción.
- Hazle saber a tu amigo que puede confiar en que mantendrás la conversación confidencial (siempre que sea razonable y tu amigo no vaya a hacerse daño a sí mismo ni a otra persona).
- Habla con un tono suave.
- Apoya a tu amigo; asegúrate de que sabe que te preocupas por él y que estás ahí para ayudarlo.
- Escucha activa



### EXPLORAR HECHOS Y SENTIMIENTOS

- Haga preguntas cerradas para obtener detalles.
- Haga preguntas abiertas para obtener más información.
- Pregúntale a tu amigo cómo se siente respecto a la situación.
- Dedicar la mayor parte de tu tiempo a escuchar activamente. Deja que sea tu amigo quien hable.
- Parafrasea y aclara para asegurarte de que tienes una idea clara de la situación de tu amigo.



### CENTRARSE EN LA(S) CUESTIÓN(ES) PRINCIPAL(ES)

- Pregunta a tu amigo cómo puedes apoyarlo.
- Asegúrate de que lo que tu amigo quiere que le ayuden a hacer es realista. No puedes cambiar los pensamientos o comportamientos de otra persona, sólo ellos pueden hacerlo.



### EXPLORAR LAS OPCIONES

- Deja que tu amigo te diga lo que le gustaría hacer.
- Ayuda a tu amigo a explorar sus opciones y proporciónale recursos conocidos. Por ejemplo, “¿Qué has probado?”, “¿Qué ha funcionado/no ha funcionado?”, y/o “¿Has pensado en...?”.
- Si das sugerencias, hazlo sin “dar instrucciones” ni “sermonear”.
- Analiza los pros y los contras de cada opción para encontrar la que más te convenga.



### ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN

- Haz que tu amigo elabore un plan detallado que incluya quién, qué, cuándo, dónde y cómo.
- Discutir planes alternativos.
- Tranquiliza y apoya a tu amigo. Averigua cómo quiere tu amigo que le ayudes y luego dile lo que harás para apoyarlo.

## ACTIVIDAD 1D

### ESCENARIOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



15 minutos

**COPIE Y CORTE** los escenarios antes de comenzar esta actividad.



Si el grupo es relativamente pequeño, procure que haya de tres a cuatro participantes por grupo. Considere la posibilidad de que los participantes representen sus papeles de uno en uno para que los demás puedan verlos y comentar.

**ENTREGUE** un escenario a cada grupo.

**DIVIDA** a los participantes en grupos iguales.

**ENTREGUE** hojas de trabajo “Escenarios de resolución de problemas”.

**AFIRMACIÓN** A medida que lean las preguntas, consideren cómo se aplican al escenario de su hoja de trabajo.

#### Concienciación

- ¿Huirán los jóvenes? ¿Qué puede pasar si huyen?
- ¿Qué crees que ocurrirá a continuación?

#### Recursos

- ¿Qué recursos podrían impedirles huir?

#### Comunicación

- ¿Qué papel desempeña la comunicación (o la falta de comunicación)?
- ¿Cómo?

#### Gestión del estrés/resolución de problemas

- ¿Cómo puede esta persona gestionar su estrés?
- ¿Qué harías si estuvieras en esta situación?
- Desarrollar un plan de acción de resolución de problemas para esta persona.

**AFIRMACIÓN** Ahora debatirán sus hipótesis y luego presentarán los aspectos más destacados al resto del grupo.

**SOLICITE QUE** los grupos discutan los escenarios y presenten los aspectos más destacados a los demás participantes.

**PREGUNTE** ¿Tiene alguna pregunta o comentario?

**DEBATE** sobre las respuestas.

## ESCENARIOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tu(s) escenario(s).

### Un amigo en apuros

Magdalena, la mejor amiga de Aya, se va a escapar y Aya está pensando en acompañarla. Magdalena quiere irse lo más lejos que pueda de donde está ahora. Su padre murió hace unos años y ahora su madre trabaja en dos empleos para mantener a la familia y nunca está en casa. Magdalena tiene 15 años y es la mayor de cuatro hermanos. Tiene hermanas gemelas de ocho años, Adelina y Adriana, y un hermano de tres años, Lucas. Como su mamá está tan ocupada, Magdalena tiene que recoger a sus hermanos después de la escuela y cuidarlos hasta que su mamá llegue a casa a las 9:00 p.m. Magdalena tiene que limpiar la casa, cocinar para sus hermanos, ayudarlos con sus tareas y acostarlos. Cuando su mamá llega a casa, Magdalena está agotada. Ella sigue quedándose dormida intentando hacer su tarea, sólo para despertarse a la mañana siguiente y hacerlo todo de nuevo. Ella casi no tiene tiempo para salir con sus amigos. Incluso tuvo que abandonar el equipo de voleibol porque nunca podía asistir a los entrenamientos. Magdalena le dijo a Aya que se iba a fugar. Ella no tiene planes específicos sobre a dónde ir, excepto que quiere que sea muy, muy lejos y que va a hacer autostop esta noche.

- Aya está muy preocupada por la seguridad de su amiga y quiere ir con ella para ayudar a protegerla. Ella sabe que irse preocupará a su mamá, pero siente que alguien tiene que ayudar a Magdalena. Ella debe decidir qué hacer antes de esta noche.



**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tus escenarios.

### Demasiado asustada para contarlo

Reena tiene 16 años y acaba de descubrir que está embarazada. No se le permite tener novio, especialmente uno mayor, y definitivamente no se le permite tener relaciones sexuales. Ella tiene miedo de que su padre y su madrastra se vuelvan violentos si se enteran. Su padre nunca le había pegado, pero Reena tiene miedo de lo que pueda hacerle a ella o a Kaden, su novio.

Reena no cree que pueda volver a casa con seguridad. Reena está pensando en quedarse con Kaden, que tiene 26 años y vive solo.



**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tus escenarios.

### Una casa nueva, no un hogar nuevo

Jadyn odia su nuevo hogar de acogida. Desearía poder estar solo y no tener que seguir todas las leyes y normas a las que se enfrentan los niños de acogida. Sus nuevos padres adoptivos son muy estrictos y siempre suponen lo peor de él. Se siente deprimido y ansioso todo el tiempo. Ha hablado con su asistente social, pero le han dicho que ahora mismo no hay otras plazas disponibles. Jadyn no puede soportarlo más y está pensando en huir.

Jadyn te cuenta todo esto un día en el autobús. Dice que sabe que podría meterse en problemas por fugarse, pero siente que es la única opción que tiene.

**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tus escenarios.

### Señalar con el dedo

Morgan se siente frustrada por la hipocresía de sus padres. Sus padres van al dispensario varias veces a la semana y gastan lo que parece mucho dinero en marihuana, pero a Morgan la castigaron por llevar un porro en el bolsillo. Morgan tiene 14 años y siente que sus acciones no son diferentes de las de la gente que la rodea, así que ¿por qué se la castiga? Morgan siente que ella es la responsable en su casa, y no fuma tanto como cualquiera de las personas que la rodean. Sólo la utiliza para sobrellevar el estrés de vivir con sus padres que siempre están fumados. Morgan ya no puede soportar el estrés de vivir con sus padres ni su hipocresía, y está planeando fugarse de casa.

- Morgan menciona esto a su profesora favorita durante el almuerzo, y hace un plan para reunirse con ella después de la escuela.



**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tus escenarios.

### En mis zapatos

Sakari te dice que puede que se vaya de casa. Tiene 15 años y sus padres discuten constantemente, hasta el punto de que la policía acaba a menudo en su casa. A veces las discusiones son sólo de palabras, otras veces son físicas. Ha visto a su padre tirar la puerta del baño para llegar hasta su madre. Le ha preguntado a su madre por qué se queda y su madre le ha dicho que tiene demasiado miedo de irse. Sakari no sabe qué hacer, pero evita ir a casa todos los días después de clase apuntándose a clubes y deportes, y luego va directamente a su habitación. Los fines de semana son los peores porque se queda en casa. Hoy es viernes y no cree que pueda aguantar este fin de semana en casa. Se siente indefensa ante la situación y piensa huir y dormir en el parque.



**Instrucciones:** Responde a las preguntas que te haya asignado tu profesor, utilizando tus escenarios.

### Huir de una situación de abuso

Otto tiene 16 años y sufre abusos físicos en casa. A veces su padre le pega tan fuerte que sale volando literalmente por la habitación. Su madre también le pega con frecuencia. Otto y su padre tuvieron otra pelea anoche, y Otto resultó malherido. Le duelen las costillas de la patada de su padre y tiene un chichón en la nuca. No puede soportarlo más. Quiere irse lejos y no volver jamás. Otto quiere estar en una casa de acogida o en algún lugar donde pueda sentirse seguro. Habló con un orientador en el colegio, pero le pareció que el orientador ponía un montón de excusas a sus padres y no quería implicarse. Otto está listo para fugarse esta noche. Quiere salir y encontrar a alguien que pueda ayudarlo. No sabe lo que va a pasar, pero sabe que se va a ir. No quiere dar a sus padres la oportunidad de pegarle otra vez esta noche.

- Los amigos de Otto, Fernando, Seth y Abdu lo visitan mientras hace las maletas. Saben lo que pasa y quieren ayudar.



## ESCENARIO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - HOJA DE TRABAJO

**Instrucciones:** A medida que leas los escenarios de resolución de problemas, ten en cuenta las siguientes preguntas.

CONCIENCIACIÓN	RECURSOS	COMUNICACIÓN	GESTIÓN DEL ESTRÉS/ RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Huirán los jóvenes?</li> <li>• ¿Qué pasaría si se fugan?</li> <li>• ¿Qué crees que ocurrirá a continuación ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué recursos pueden impedir que se fuguen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué papel desempeña la comunicación (o la falta de comunicación)?</li> <li>• ¿Cómo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un plan de acción de resolución de problemas para esta persona.</li> <li>• ¿Es realista este escenario?</li> <li>• ¿Podría pasarle a alguien que conozcas?</li> <li>• ¿Cómo puede esta persona gestionar su estrés?</li> </ul>
1.	1.	1.	1.
2.	2.	2.	2.
3.	3.	3.	3.
4.	4.	4.	4.

## ACTIVIDAD 1

### RESUMEN

**AFIRMACIÓN** Ahora me gustaría resumir los puntos clave de esta sesión.

- La escucha activa es la habilidad de comunicación más importante que tenemos. Además de estar completamente involucrados en una conversación, hacemos que la otra persona se sienta “escuchada”.
- Las herramientas a utilizar en la escucha activa son:
  - Preguntas cerradas
  - Preguntas abiertas
  - Parafrasear y resumir
- Utiliza tu diario de escucha entre ahora y nuestra próxima sesión para practicar esta importante habilidad. Recuerda, la práctica hace al maestro.
- Al comunicarte durante una crisis, recuerda:
  - Establece una relación cercana
  - Explorar hechos y sentimientos
  - Centrarse en los temas principales
  - Explorar opciones
  - Crear un plan de acción
- Cuando ayudes a alguien a resolver problemas, acuérdate de:
  - Mantener la concienciación
  - Considerar los recursos disponibles
  - Considerar el papel de la comunicación
  - Incluir técnicas adecuadas de gestión del estrés

## FOLLETOS Y HOJAS DE TRABAJO

- A. Buen oyente/malo oyente
- B. Escucha activa
- C. Diario de escucha
- D. Comunicar durante una crisis
- E. Escenarios de resolución de problemas
- F. Hoja de reflexión para la resolución de problemas

## REFERENCIAS

National Runaway Switchboard. (2001). *Programa de prevención de fugas para educadores de aula y de la comunidad*, Chicago, IL: NRS. [Programa de prevención de fugas para el salón de clases y la comunidad de educadores. Chicago, IL: NRS].

## RECURSOS

Beyond Intractability, un sitio web gestionado por el Conflict Information Consortium, ofrece investigación y enseñanza sobre los conflictos y su resolución (<https://www.beyondintractability.org>).

Kids Helpline ofrece información y recursos sobre relaciones familiares (<https://www.kidshelpline.com.au>).

National Runaway Safeline (NRS), el sistema nacional de comunicación designado por el gobierno federal para los jóvenes fugados y sin hogar, ofrece intervención en situaciones de crisis a través de su línea directa 1-800-RUNAWAY y de los servicios en línea 1800RUNAWAY.org. La NRS ofrece a jóvenes y familias en crisis apoyo y acceso a recursos 24 horas al día, los 365 días del año (<https://www.1800RUNAWAY.org>).

Talking With Kids es una iniciativa nacional de Children Now que anima a los padres a hablar con sus hijos antes y más a menudo sobre temas difíciles (<https://www.childrennow.org/talkingwithkids/>).