

# CONSEJOS PARA EL EDUCADOR



## Escuche, responda, pregunte

El modelo **Escuchar, responder, preguntar** le ayudará a establecer una buena relación y crear una conversación con su audiencia. A continuación se presenta una breve descripción del modelo y se hacen sugerencias adicionales para desarrollar un diálogo productivo.



El modelo es especialmente útil en las conversaciones individuales (cara a cara) y puede aplicarse luego de que usted se presente a sí misma, explique su labor y empiece a conversar sobre la salud de los senos y el cáncer de seno. Usted se dará cuenta de que *Ejemplos de puntos a tratar en las conversaciones cara a cara* se basan en este modelo de **Escuchar, responder, preguntar**.

El modelo **Escuche, responda, pregunte** se basa en las normas culturales hispanas/latinas y también con las recomendaciones que tienen en cuenta las necesidades culturales y lingüísticas de la comunidad en cuanto a comunicación. El modelo demuestra respeto e interés personal en las experiencias, intereses y objetivos del oyente o de la audiencia. También involucra al oyente o a la audiencia en el proceso de aprendizaje.

## **Escuche**

- Tenga en cuenta las normas culturales sobre el mirar a su oyente a los ojos o permita que la persona con quien está conversando tome la iniciativa con respecto a si ella desea seguir mirándole a los ojos o no.
- Asegúrese de que su postura muestra que usted es cálida y hospitalaria. Tener una postura receptiva le muestra al oyente que a usted le interesa lo que él o ella está diciendo.
- Escuche atentamente antes de responder para asegurarse de que entiende lo que la otra persona realmente desea saber.
- ¡Demuestre tener paciencia! Es importante que usted muestre respeto por las demás personas en las culturas hispanas/latinas. Es probable que todas las personas con quienes usted converse hablen de sus experiencias personales y su conocimiento sobre el cáncer de seno. Es muy importante ser paciente al escuchar todo lo que la otra persona desea decir antes de responder. Ello no solo le ayudará a usted a entender las experiencias anteriores de la persona, sino también conocer qué es lo que ella desea saber. Permita que la persona comparta sus experiencias personales. Esto demuestra un interés personal y puede propiciar que él o ella compartan más información con usted.



### **Algunos ejemplos de postura receptiva son:**

- **Ver de frente a la persona que está hablando.**
- **Mantener el contacto visual o sonreír, de ser apropiado.**
- **Inclinarse hacia la persona que habla para mostrar interés.**
- **Evitar cruzarse de brazos.**

## **Responda**

- Responda en forma breve a la pregunta según usted la entienda. Asegúrese de que la información que usted proporcionó corresponde a la pregunta que se le hizo.
- Provea información adicional si es adecuado.
- Hable en forma clara y resumida y en una manera positiva y no despectiva. Esto demuestra respeto.
- Demuestre empatía. Al demostrar empatía, usted le está mostrando a la otra persona que usted genuinamente se interesa y desea escuchar sus experiencias.

## **Pregunte**

- Haga preguntas en base a las respuestas de la persona y ayude a desarrollar un diálogo productivo.
- Pregunte si la información que usted proporcionó es de utilidad.
- Solicite que la otra persona le aclare si ella desea saber algo más.
- Pregunte si usted puede dar seguimiento o dirigir a la persona a los recursos adecuados, especialmente si usted no sabe cómo responder a su pregunta. Ello puede ayudarle a desarrollar una relación personal, lo cual es clave en las culturas hispanas/latinas. Esto también puede brindarle la oportunidad de invitar a la persona a un evento educativo o de dar seguimiento de otro tipo.

Repita este ciclo escuchando preguntas o inquietudes adicionales y respondiendo de manera adecuada.