

### Pautas para la escucha activa

- Me doy un tiempo de silencio, tranquilidad o pausa antes de escuchar a un/a consultante.
- Dispongo de tiempo suficiente y libre de interrupciones de terceros, si no es así, es mejor posponer el encuentro e invitar al interlocutor a hablar después con más tranquilidad.
- No le obligo a hablar.
- Me implico y lo demuestro que estoy escuchando mediante lenguaje corporal: encarando todo mi torso (y pies) hacia mi interlocutor/a, mantengo una postura abierta (evito cruzar brazos y piernas) e incluso le animo a que siga conversando con gestos discretos de expectación como levantando las cejas, asiento con la cabeza (no significa que estoy de acuerdo sino que estoy siguiendo el relato). Le miro frecuentemente a los ojos, parpadeo lentamente, mis manos están sobre la mesa, relajadas y abiertas.
- Dejo que sea mi interlocutor/a el que guíe la conversación hacia donde él/ella desee.
- Redirijo la conversación cuando sea necesario por ejemplo si mi interlocutor se está alejando demasiado del asunto central o yo he planteado una pregunta poco relacionada
- Observo y detecto las pistas del mensaje digital (lo que dice)
- Observo y detecto las del mensaje analógico (cómo expresa su mensaje), por ejemplo, el estado de ánimo, expresiones faciales, tono y volumen de voz (permite detectar las emociones que van parejas a lo que dice el/la interlocutor/a)
- Observo su lenguaje corporal ¿Está tenso o relajado al hablar con nosotros? ¿Tartamudea y desvía la mirada? ¿Cómo maneja sus manos y sus hombros? ¿Qué me dice su postura?
- Me adecuo al tono anímico de quien me habla (ironía, humor, seriedad, preocupación). Cuando el otro utilice el humor no se sentirá escuchado si estamos con una expresión facial de extrema seriedad o viceversa.
- No lo interrumpo salvo para mostrar que atiendo, para pedir aclaración si no entiendo algo o pedir más información.
- Algunas veces uso expresiones breves como “ajá, qué más, entiendo”, entre otras, sirven de apoyo.
- De vez en cuando transmito mensajes analógicos como gestos de aprobación y asentimiento, breves pausas para hacer preguntas relacionadas con el mensaje, las cuales servirán para que el otro continúe.

- Doy ánimos para continuar (*ya/ ajá/ entiendo/ claro*),
- Repito brevemente algunas ideas o puntos clave de aquello que me cuenta y que parece tener importancia para ella/él, para darle a entender que le voy comprendiendo.
- Intento interpretarle en términos de las emociones que la otra persona pueda estar sintiendo. hago una paráfrasis para comprobar que entendí perfectamente el mensaje en el nivel textual y en el emocional. Incluso si me equivoco de emoción, será muy útil para que mi interlocutor confirme lo que siente
- No evaluo, ni juzgo (no digo cosas como *“hacer eso es una tontería” “debió pedir ayuda”*). En el momento en que pienso o actúo como un juez pierdo mi utilidad como escuchador/a.
- Hago referencia a los detalles que recuerdo y logro el efecto de demostrar que la otra persona no es sólo un caso o un número y que le he prestado atención, lo que quizá le puede llevar a abrirse un poco más.
- Pido más información con las preguntas apropiadas, esto es:
  - Preguntas abiertas. Son útiles para conseguir que la otra persona siga hablando y ayudan a eliminar tensiones. También me proporcionarán más información sobre el punto de vista de mi interlocutor. Suelen empezar con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.
    - Tengo cuidado con las preguntas de tipo: Por qué, ya que mi interlocutor/a puede sentir que estoy poniendo en duda alguna decisión u opinión personal y puede ponerse a la defensiva.
  - Preguntas cerradas Sirven para confirmar aspectos concretos que quiero clarificar. Por ejemplo *“¿Quién no quisiera estar tranquilo?”*.
- Respeto los silencios porque dan tiempo a las personas a pensar y encontrar las palabras más precisas. También es útil en situaciones tensas porque ayudar a calmar.
- Evito errores típicos, por ejemplo:
  - Minimizar la trascendencia de lo que te están diciendo con clichés como *“No te preocupes por eso”* o *“Le das demasiada importancia”*.
  - Intentar forzar demasiado a la otra persona para que hable de algo que prefiere no comentar.
  - Mantener una actitud condescendiente y compasiva, con frases como *“Oh, pobrecito... Sé cómo te debes sentir.”*

- Acabar las frases por la otra persona cuando a ésta le cueste encontrar las palabras o haga pausas. No asumo que quiere decir lo que yo creo que va a decir. Además, da la sensación de que tengo prisa para que termine de hablar.
- Si mi interlocutor/a se pone muy emocional, le acepto sin críticas..
- También evito:
  - Hábitos no verbales:
    - Desviar la mirada,
    - Moverme demasiado o muy poco,
    - apoyar la cabeza en las manos,
    - Descuidar nuestra postura, perder el equilibrio y la simetría del cuerpo,
    - Cubrirte demasiado tiempo el pecho o el vientre con los brazos,
    - Ocultar las manos,
    - No respetar el espacio territorial del otro
    - Parpadeo muy rápido (puede ser señal de impaciencia) o no parpadear (estoy hipnotizada)
    - Mover los pies como si quisiéramos irnos, o estuviéramos nerviosos, impacientes
    - Sentarnos hacia delante en actitud de salir del lugar
    - Manos en los bolsillos
  - Actitudes impulsivas:
    - Hacer evaluaciones o emitir juicios críticos
    - Tratar de contar nuestro caso o una historia mejor que la que nos cuentan o más triste
    - Preguntar selectivamente curioseando
    - Disparar porqués
    - Interpretar retorcidamente las intenciones del otro, etc.
    - La escucha selectiva (sólo lo que me interesa)
- Doy información, no consejos. Los consejos siempre están basados en un contexto que no tiene por qué ser el del otro/a. Cuando lo hago expreso que deseo hablar de mi en lugar de escuchar.
- Resumo las conclusiones de la conversación. incluyendo los elementos y emociones que tu interlocutor consideraba más importantes. Es una buena forma de oficializar todo lo hablado, relajar la situación y crear un mayor compromiso, es resumir la conversación.