

**Pautas para la escucha activa**

* Me doy un tiempo de silencio, tranquilidad o pausa antes de escuchar a un/a usuario/a
* 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](https://habilidadsocial.com/el-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.
* 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 trasmito 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. A veces repetir literalmente 3 o 4 palabras de la última frase dicha ya es suficiente para demostrar que esto escuchando,
* 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 Por ejemplo, “¿Entonces te sientes triste/alegre/enfadado/etc cuando tal cosa ocurrió?” “Por lo que me dices, debiste sentirte muy frustrado cuando no contaron contigo para esa reunión”. “por lo que veo, siento y oigo te sucedió esto… y a partir de ello te sentiste…” “Entonces llegaste una hora tarde a la cita. ¿Es que estabas muy nerviosa?” Incluso si me equivoco de emoción, será muy útil para que mi interlocutor confirme lo que siente
* No evalúo, 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**,** no es fácil pero si recuerdo algo y puedo mencionarlo logró e 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 cerradasSirven para confirmar aspectos concretos que quiero clarificar. Empiezan por un verbo o por los pronombres Te/Me/Se, etc. Puedo usar preguntas retóricas como “¿Quién no quisiera estar tranquilo?”.
  + Puedo preguntar por las consecuencias de lo que me acaba de decir.Ésta es la técnica más poderosa de todas para lograr que la gente llegue a la solución de sus problemas por sí misma. Y a la vez la más sencilla.

Consiste en hacer preguntas que, aunque parezcan redundantes, me permiten a mi y a mi interlocutor profundizar en sus sentimientos. Por ejemplo: ¿Qué cree que pasaría si ocurriera lo que acaba de decir?

* + Puedo ir más allá y preguntar qué ocurrió la última vez que atravesó por una situación similar: “¿Qué pasó la última vez que dejaste de asistir a las terapias físicas? De esta forma le estoy haciendo recorrer el mismo camino que la ha llevado a tomar esa decisión. Lo más probable es que se reafirme por sí mismo y se sienta reconfortado.
  + Le ayudo a clarificar sus pensamientos y sentimientos.Cuando mi interlocutor haga una pausa puedo aprovechar para intentar clarificar sus pensamientos con preguntas abiertas sobre sus emociones (“¿Qué es exactamente lo que te preocupa de tu situación actual en el trabajo”?) en lugar de hacer preguntas cerradas.
  + Puedo reflejar lo que creo que me acaba de decir para que me aclare, niegue o confirme lo que he entendido (“¿Preferirías este trabajo en el que no vas a poder viajar nunca?”). Así le motivaré para que elabore más su punto de vista y le ayudarás a explorar mejor sus creencias y opiniones.
  + Recuerdo que el verdadero significado de las conversaciones personales no suele estar en el texto de lo que se dice, sino en la emoción. Por lo tanto la clave es responder a las emociones de tmi interlocutor (“¿Te duele que no te haya llamado por tu cumpleaños?”) y no al contenido textual (“Entonces, ¿cuánto tiempo hace que no te llama?”).
* Respeto los silencios porque dan tiempo a las personas a pensar y encontrar las palabras más precisas, así que no les niegos ese derecho. Por otro lado el silencio es especialmente útil en situaciones tensas porque ayudar a calmar la tensión, y eso es imprescindible para que alguien deje de actuar de forma emocional y empiece a comportarse de forma más racional.
* 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 como 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 ni sin decir cosas como “Por favor, no llores”.
* 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](http://buscarempleo.republica.com/formacion/dinamicas-para-ninos-hiperactivos.html):
    - 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. Ejemplos prácticos: [[1]](#footnote-1)

– Después de la conversación de ayer con el tutor creo que voy a estudiar aeronáutica en lugar de sociología.

– ¿Aeronáutica en lugar de sociología? (parafraseo para empezar demostrando interés) ¿Por qué este cambio de opinión? (pido más información con una pregunta abierta)

– Porque me comentó que tiene muchas más salidas profesionales y que me ve más diseñando aviones que intentando entender a la sociedad…

– Pero sin embargo estás insegura, ¿verdad? (reflejo sus emociones de incerteza)

– Es posible. Siempre he querido estudiar sociología pero tal vez mi tutor tenga razón y sea una equivocación.

– ¿Qué piensas que ocurrirá si decides no estudiar sociología? (le hago pensar en las consecuencias de su decisión para que su evaluación sea un poco más precisa y menos basado en imaginarios)

– No lo tengo claro… Supongo que siempre me quedará el remordimiento de no haber estudiado lo que realmente me apasionaba, incluso si encuentro un trabajo más bien pagado en otro campo.

(Hago un silencio porque acaba de sincerarse con sus emociones y quiero que las identifique) – ¿Te gustaría entonces vivir con la sensación de no haber intentado estudiar lo que querías? (clarifico sus pensamientos y sentimientos).

– Pues supongo que no…

–¿Qué ha ocurrido hasta ahora cuando has ido tomando las decisiones que tú creías convenientes sin pedir consejo a nadie? (le pido que exprese en voz alta qué ocurrió la última vez que pasó por algo parecido).

– La verdad es que nada. Hasta ahora me ha ido más o menos bien haciendo lo que yo quería hacer y no lo que se suponía que debía hacer.

– ¿Me puedes poner un ejemplo? (le pido que profundice).

– Sí, decidí apuntarme al equipo de baloncesto a pesar de que todo el mundo decía que era demasiado bajita y ahora disfruto mucho jugando de base.

– Entonces parece que en el fondo tienes claro que vas a estudiar lo que tú quieras, ¿verdad? (le reafirmo en su decisión y resumo las conclusiones).

– Sí, creo que tienes razón.

1. Aunque éste es un ejemplo ideal, la idea es que seamos conscientes de lo que ocurre cuando utilizamos la escucha activa. En ningún momento juzgamos a nuestra interlocutora, su decisión o al tutor. Tan sólo la guiamos por el proceso de decisión que debería hacer ella misma tarde o temprano. Al hacerle andar el camino que debería recorrer naturalmente para tomar una decisión es cuando se da cuenta de que su elección es la correcta y queda reafirmada. Mucho más que si intentaramos convencerla mediante consejos basados en tus experiencias. [↑](#footnote-ref-1)