

ESCUCHA ACTIVA

*Escuchar para
comprender, no
para responder.*

*Respeto los
sentimientos y
las causas que lo
provocan*

QUÉ SITUACIONES PODEMOS EVITAR

- INTERRUMPIR AL QUE HABLA.
- JUZGAR.
- OFRECER AYUDA O SOLUCIONES PREMATURAS.
- RECHAZAR LO QUE LA OTRA PERSONA ESTÁ SINTIENDO; "NO TE PREOCUPES, CALMA".
- CONTAR TU HISTORIA MIENTRAS TE HABLAN.
- EVITAR EL "SÍNDROME DEL EXPERTO". DAR RESPUESTAS ANTES DE QUE TERMINE LA EXPOSICIÓN.
- CONTRAARGUMENTAR; "ME SIENTO MAL". – "YO TAMBIÉN".
- EVITAR DISCUSIONES SOBRE EL PASADO.
- PREJUICIOS.
- DIAGNÓSTICOS DE PERSONALIDAD (*Eres..*). Analizar CONDUCTAS.
- PREGUNTAS REPROCHE.

TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA.

NO VERBAL.

- MIRADA/ CONTACTO VISUAL.
- ASENTIR (Verbal/ no verbal).
- CERCANÍA FÍSICA.
- ELIMINAR DISTRACTORES.
- POSTURA ABIERTA.
- GESTOS DE
ACOMPañAMIENTO; REFLEJO,
COMPLICIDAD, SORPRESA,
DOLOR, ALEGRÍA

VERBAL

- PARAFRASEAR.
- REFLEJAR.
- CLARIFICAR.
- SINTETIZAR.
- REFORMULAR.
- PREGUNTAS CIRCULARES
IMAGINATIVAS.
- SER RECOMPENSANTE.

DESARROLLO DE LAS TÉCNICAS VERBALES.

- PARAFRASEAR.	Verifico lo que las partes dicen textualmente; <u>"Dices que ..."</u> .
- REFLEJAR.	Identifica y define sentimientos de cada parte; "Te encuentras ...".
- CLARIFICAR.	Preguntas abiertas que tratan de clarificar la información; "En qué momento te planteó esa situación ...".
- SINTETIZAR.	Resumen, integrando todas las partes; "Lo que sucedió entonces fue que ...".
- REFORMULAR.	Tratamos de conducir la información hacia soluciones positivas. Nos implicamos activamente en lo que nos cuentan de forma constructiva.
- PREGUNTAS CIRCULARES IMAGINATIVAS.	Escuchamos las soluciones prácticas que propongan quien habla. Pedimos que se den estas soluciones; "qué podrías hacer ...".
- SER RECOMPENSANTE.	Refuerzo positivo; valoramos elementos desarrollados durante la comunicación (agradecer confianza, sinceridad, esfuerzo).

LÍMITES Y CONDICIONANTES DE LA ESCUCHA ACTIVA.

- SITUACIONES QUE NO SE VAN A RESOLVER (DEJAR HERIDAS ABIERTAS).
- CONFLICTOS NO RESUELTOS POR EL ESCUCHANTE.
- ??.

LISTA DE "ABREOSTRAS".

- LUGAR Y MOMENTO ELEGIDO (INTERFERENCIAS).
- PREGUNTAS IMAGINATIVAS CIRCULARES. LAS PARTES DAN SOLUCIONES ...
- ESTADOS EMOCIONALES FACILITADORES (CURVA DE HOSTILIDAD) DE LAS DOS PARTES O EN ENTORNO.
- ESCUCHA ACTIVA.
- MENSAJES CONSISTENTES Y COHERENTES.
- DECLARACIÓN DE DESEOS, OPINIONES O SENTIMIENTOS (MENSAJES YO).
IMPLICA QUE ASUMIMOS RESPONSABILIDAD.

A.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.

B.- EXPRESIÓN DE EFECTOS Y SENTIMIENTOS.

- SUGERENCIA- INVITACIÓN AL CAMBIO.
A.- EXPRESA DESEOS.
B.- EXPRESA EFECTOS QUE PRODUCIRA EL CAMBIO.
- UTILIZAR EL MISMO CÓDIGO.
- TÉCNICA DEL ACUERO PARCIAL Y DISCO RAYADO
(*Es posible que ... pero ..., Es verdad lo que dices, pero aun así ...*).
- DAR INFORMACIÓN ÚTIL; POSITIVA, ESPECÍFICA, OPORTUNA ORIENTADA AL PRESENTE Y FUTURO.
- HACER REIR.
- HACER PENSAR: analizar la situación desde otros ángulos.
- ASERTIVIDAD – Vs.- AGRESIVIDAD.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN.

NO ASERTIVO.	AGRESIVO.	ASERTIVO.
<ul style="list-style-type: none">- Vacilante; "quizás ...", "supongo que...", "bueno, verás ...".- Parásitos verbales; "ejem ...", "eh ...".- Postura cerrada y hundida (tortuga).- Cabeza hacia abajo.- Movimientos rígidos, forzados, inquietos.- Ausencia de contacto visual.- Tono de voz bajo y vacilante.- Movimiento del cuerpo tendiendo a alejarse de otr@s.- Deja arrebatarse sus derechos.- Baja autoestima.- Deja a los demás elegir por él.- Se siente sin control.- No logra sus objetivos.	<ul style="list-style-type: none">- Impositivo; "tienes que...", "no tolero que...", "no consiento que..".- Interrumpe a los demás.- Da órdenes.- Postura del cuerpo erecta y hombros hacia atrás.- Movimientos y gestos amenazantes.- Mirada fija.- Voz alta. Habla fluida y rápida.- Movimiento del cuerpo tendente a invadir el espacio del interlocutor.- Viola los derechos.- Baja autoestima.- Se siente sin control.- Logra algunos objetivos pero dañando las relaciones (humilla).	<ul style="list-style-type: none">- Firme y directo; "deseo ...", "opino ...", "¿qué piensas?...".- Expresión social franca y abierta del cuerpo.- Postura relajada.- Ausencia de tensión muscular.- Movimientos fáciles y pausados.- Cabeza alta y contacto visual.- Movimientos del cuerpo y cabeza orientados hacia el otro.- Tono de voz firme.- Espacio interpersonal adecuado.- Protege sus derechos/ necesidades y respeta a los demás.- Logra objetivos sin ofender.- Tiene confianza en sí mismo.- Elige por sí mismo.- Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo te sientes.- Establece su posición con claridad.

RESPONDIENDO A OBJECIONES Y CRÍTICAS.

- ESCUCHAR LA OBJECCIÓN (activamente).
- MOSTRAR ACUERDO TOTAL O PARCIAL (*efectivamente, quizás a ti te lo parezca, cierto, es posible, no lo dudo, no es lo único ..., te entiendo perfectamente*).
- Si procede DESACUERDO ASERTIVO (*no era mi intención, no estoy queriendo decir/provocar ...*).
- DISCO RAYADO (*te agradecería, no obstante ..., me gustaría que ..., lo único que te digo ...*). Insistimos en el objetivo buscado.
- Expresión de SENTIMIENTOS. Mensajes "Yo" (*eso me hace sentir ..., lo lamento enormemente ..., me produce ...*).
- Ser RECOMPENSANTE (*agradezco que me ayudes, valoro tu aportación*).

HACIENDO CRÍTICAS.

- 🔔 DEFINO MIS OBJETIVOS (*1.- Cambiar situación o comportamiento que molesta o perturba, 2.- Conservar las relaciones – Vs.- A.- Venganza, B.- Poner en evidencia (Humillar).*)
- 🔔 DESCRIBO LA SITUACIÓN O CONDUCTA (hecho objetivo) QUE PRETENDO CAMBIAR (*cuando veo cómo os peleáis en la fila ..., he visto cómo le pegabas una patada a ese balón ...*).
- 🔔 EXPRESO MIS SENTIMIENTOS (*me siento muy enfadado ..., me entristece ...*).
- 🔔 SUGIERO Y PIDO CAMBIOS (*te pido que la próxima ocasión lances el balón con las manos/ llames antes de entrar, me gustaría que respetarais es norma ...*).
- 🔔 SOY RECOMPENSANTE (*agradezco la atención ..., valoro que me atiendas*). También podemos ANTICIPAR RECOMPENSAS (*me sentiría mejor, te agradecería, reforzaría la confianza ...*).
- 🔔 OFRECER AYUDA (*os propongo para lograr eso algunas actividades ...*).
- 🔔 NO OLVIDAR; EMPATIZAR Y SER RECEPTIVO A LA OBJECCIÓN (ACUERDO PARCIAL).

RECIBIENDO CRÍTICAS.

CRÍTICA PERCIBIDA COMO PROCEDENTE EN FORMA Y FONDO.

ESCUCHAR ACTIVAMENTE.

- ↳ PEDIR ACLARACIÓN SI ES NECESARIO (*puedes concretar a qué te estás refiriendo*). ACUERDO CON EL MOTIVO DE LA CRÍTICA (*llevas razón en ese aspecto ..., es cierto que sucedió ...*).
- ↳ RECOMPENSAR LA ACLARACIÓN O LA CRÍTICA (si estoy de acuerdo total o parcialmente).
- ↳ COMPROMISO DE RECTIFICAR (*confío que no volverá a suceder, la próxima ocasión ...*). PEDIR ALTERNATIVAS.

RECIBIENDO CRÍTICAS.

CRÍTICA PERCIBIDA COMO PROCEDENTE EN FONDO Y "NO EN FORMA".

ESCUCHAR ACTIVAMENTE.

- ↳ PEDIR ACLARACIÓN SI ES NECESARIO (*puedes concretar a qué te estás refiriendo*).
ACUERDO CON EL MOTIVO DE LA CRÍTICA (*llevas razón en ese aspecto ..., es cierto que sucedió ...*).
- ↳ RECOMPENSAR LA ACLARACIÓN O LA CRÍTICA (si estoy de acuerdo total o parcialmente).
- ↳ COMPROMISO DE RECTIFICAR (*confío que no volverá a suceder, la próxima ocasión ...*).
PEDIR ALTERNATIVAS.
- ↳ EXPRESA SENTIMIENTOS (*me incomoda que lo digas en ese tono ..., utilizando ese tono no soy muy receptivo*).
- ↳ SUGIERE CAMBIOS EN LA FORMA DE EXPRESIÓN DE LA CRÍTICA.

RECIBIENDO CRÍTICAS.

CRÍTICA PERCIBIDA COMO IMPROCEDENTE EN FONDO.

ESCUCHAR ACTIVAMENTE.

- ↳ NEGAR ASERTIVAMENTE (*no es cierto lo que dices!*).
- ↳ EXPRESAR SENTIMIENTOS (*me duele especialmente ..., me siento injustamente tratado ...*).
- ↳ SUGERIR CAMBIOS (*sería bueno que confirmaras esa información antes de ...*).

CRÍTICAS Y SALUD EMOCIONAL.

- ❁ ANALIZAR LA IMPORTANCIA REAL DE LA CRÍTICA.
- ❁ QUIÉN HACE LA CRÍTICA;
 - ❁ ¿ESTÁ CALIFICADO PARA JUZGARME Y DARME CRITERIOS DE CAMBIO?.
 - ❁ ¿ME CONOCE SUFICIENTE?.
 - ❁ ¿SABE DE QUÉ ESTÁ HABLANDO?.
 - ❁ ¿EN QUÉ SITUACIÓN EMOCIONAL SE ENCUENTRA?.
- ❁ ¿ME HACEN ESTA CRÍTICA A MENUDO Y PERSONAS DIFERENTES.
- ❁ ¿CUÁNTA ENERGÍA HE DE GASTAR EN EL CAMBIO QUE ME SUGIERE LA CRÍTICA.
- ❁ ES PROCEDENTE LA CRÍTICA EN FORMA Y FONDO.

BIBLIOGRAFÍA.

 (1991) Costa Cabanillas, Miguel; López Méndez, Ernesto
“Manual de habilidades del educador social” Ed. Pirámide.