

# LA ESCUCHA ACTIVA



ACEPTACIÓN

EMPATÍA

CONGRUENCIA

PARAFRASEAR Y REFLEJAR

# Errores en la escucha

- **SONDEAR** : Preguntas intencionadas
- **VALORAR**: No debes, eso está mal, etc.
- **INTERPRETAR**: Adivinar
- **ACONSEJAR**



# ESCUCHAR CON EMPATÍA

- Ponernos en el lugar del otro y comprender sus intereses
- Mostrar interés
- Dejar de lado nuestro protagonismo y sabiduría
- Aclarar los mensajes
- Intentar saber lo que siente el otro
- Parafrasear
- Resumir



# PARAFRASEAR

( Sintetizar ideas y pensamientos)

- Consiste en repetir en palabras propias las principales **ideas o pensamientos** expresados por el que habla. Sirve para comprobar que se ha entendido lo que el otro a dicho y permite constatar que el significado que el emisor ha dado a su mensaje es el mismo que el que el receptor ha entendido.

*“Entonces para ti el problema es una tontería”*

*“Entonces lo que estás diciendo es...”*

# REFLEJAR

- **SENTIMIENTOS Y EMOCIONES**

- Consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos existentes en el otro . Ayuda a que el que habla se clarifique en sus sentimientos *“Te duele que te acusen de lo que no has hecho”*

- Reflejar estados de ánimo

- “Veo que esta situación te hace sentir triste”*

- **OTROS REFLEJOS:**

- Lenguaje no verbal

- Gestos corporales

- Incongruencias entre palabras y gestos

# Habilidades para una buena comunicación

ESCUCHAR

CONTACTO CON LOS PRÓPIOS SENTIMIENTOS

CAPTAR LOS SENTIMIENTOS DEL OTRO

SER CLAROS

# ¿Cuándo existe empatía entre dos personas ?

- Respeto al otro y me siento respetado
- Valoran mis opiniones
- No me ignoran
- No tengo que ser perfecto
- Me escuchan
- Confían en mí
- Me cuentan cosas que son importantes
- Disculpo algún error del otro
- Considero sus puntos de vista, aún cuando no estoy de acuerdo