

Escucha activa

La escucha activa es la herramienta más importante en el apoyo a través de la línea telefónica para crisis. La tarea primordial de un@ defensor@ es escuchar atentamente y parafrasear lo que la persona que llamó acaba de decir a fin de asegurar que comprendió lo dicho. Es un proceso continuo de clarificar y parafrasear. Como defensor@ recabas información y sentimientos usando tus sentidos y experiencia para comprender. Esa atención es señal de respeto.

La escucha activa es una habilidad aprendida que requiere energía, concentración y práctica de técnicas específicas. No es lo mismo que simplemente oír y contestar. La/El defensor@ trabaja para comprender las palabras y los sentimientos de la persona que llama, así como reflejarlos y darles respuesta, en vez de oír pasivamente esas palabras.

Técnicas para una escucha activa

- **Compórtate como buen/a escucha.** Mantente alerta y centrado@ en la persona que llamó. Aunque esa persona no pueda verte, tu lenguaje corporal puede ser transmitido por el tono de tu voz. Siéntate rect@. Usa expresiones faciales incluso estando al teléfono, ya que ayudan a proyectar tu tono de voz.
- **Comparte responsabilidad por la comunicación.** Si no puedes comprender lo que la persona que llamó está tratando de decir, pide aclaración. Si no puedes oírle, pídele cortésmente que hable más fuerte. Si esa persona está demasiado alterada como para hablar, puede practicar respiración profunda u optar por guardar silencio. La/El defensor@ debería aprender a sentirse cómod@ con el silencio.
- **Vigila las reacciones negativas o defensivas.** Reacciona a lo que la persona que llamó está tratando de decir, no a cómo lo está diciendo (selección de palabras, tono de voz).
- **Mantente “en el momento” con la persona que llamó.** Piensa en lo que esa persona está diciendo, en vez de planificar cómo vas a responderle.
- **Presta atención al lenguaje corporal y los tonos de voz.** La persona que llamó ¿está sentada, caminando de un lado a otro, temblando, empuñando las manos, no respirando? El cuerpo suele transmitir información no verbal. El tono de voz puede revelar sentimientos que no están siendo expresados con palabras. Concentra tu atención en las ideas de la persona, así como en su tono, modulación y respiración.
- **Presta tanta atención a lo que la persona que llamó está infiriendo como a lo que está diciendo.** Muchas personas sienten más seguridad cuando se expresan indirectamente a través de insinuaciones, metáforas y analogías. Sé sensible y no temas pedir aclaración si un significado es demasiado impreciso o preguntar si algo que interpretaste es correcto.
- **Mantén tus emociones separadas de las de la persona que llamó.** Con frecuencia sentirás lo que esa persona está sintiendo y ésa es una parte importante de la empatía. Trata de no dejarte distraer por tus propias respuestas o reacciones.
- **Deja de hablar.** En la mayoría de las comunicaciones tenemos el hábito de sentirnos un 50 por ciento responsables o más por mantener en curso una conversación. En el asesoramiento para crisis, la meta es escuchar. Tu contribución a la conversación es

mínima. Si una persona que llama opta por guardar silencio, permítete hacerlo. Sencillamente estar presente es suficiente.

- **Evita respuestas espontáneas.** Permite que la persona que llamó hable. Asegúrate de que se sienta escuchada antes de que pases a otro punto.
- **Sé concis@.** Di lo que tengas que decir en tan pocas palabras como te sea posible. Parafrasear y resumir ayudarán a dar claridad.
- **Usa un mínimo de palabras motivadoras.** Usa frases tales como “ajá”, “ya veo”, “sí, comprendo” y “seguro” para alentar a la persona que llamó a seguir hablando y hacerle saber que estás escuchándola. Sin embargo, NO las utilices exageradamente. Si haces un uso exagerado de estas frases, la persona podría sentir que te está aburriendo, que no estás concentrad@ o no estás escuchando.
- **Usa frases amplias para abrir la conversación.** Alienta el diálogo con frases tales como “cuénteme sobre eso”, “hablemos de eso”, “esto parece ser importante para usted”, “¿podría decirme más sobre...?” y “adelante, le escucho”.
- **Usa preguntas de respuesta abierta.** A fin de facilitar el intercambio de información, haz preguntas que respondan a “¿qué?” y “¿cómo?”. Las preguntas de respuesta abierta serán discutidas a profundidad más adelante en este capítulo.
- **Evita hacer demasiadas preguntas seguidas.** No querrás que se te perciba como inquisidor@ por preguntar demasiado.

Tomado de “Advocate Training Manual” [Manual de capacitación para defensoras/es], Programa para Defensa de Víctimas de Violación (RVAP), ©2011 Rape Victim Advocacy Program (www.rvap.org). Reimpreso (y traducido al español) con permiso.