

# Comunicación y Escucha Responsable

Estos son algunos principios de la escucha activa que usted deberá poner en práctica con víctimas del conflicto armado, quienes han sufrido de múltiples violaciones a los derechos humanos.

1. Dé a la víctima el control de la entrevista. Permita que la víctima decida si quiere o no hablar de los hechos sucedidos.
2. Recuerde que usted no necesita saber todo lo que sucedió ni los detalles, sino la percepción y los sentimientos de la víctima (humillación, culpa, rabia, tristeza).
3. Usted debe justificar la necesidad de algunas preguntas.
4. Usted no debe imponer su ritmo. Permita que la persona hable y se exprese a su propio ritmo.
5. Recuérdele a la persona que puede interrumpir, parar o continuar cuando lo desee.
6. Ofrezca opciones. No todas las personas se expresan de igual manera y algunas situaciones es más fácil decir las de otras formas, por ejemplo, a través de dibujos o escritos.
7. Nunca utilice las siguientes frases: “la entiendo”, “me imagino”, “comprendo”. Esto es inadecuado y además, puede llegar a ser completamente falso.
8. Evite hablar de usted o de historias parecidas.
9. En algunas circunstancias lo mejor es guardar silencio y esperar a que la víctima continúe su relato. La escucha activa implica dejar a un lado su punto de vista y sentir empatía por la otra persona.
10. Nunca trate de instruir o educar a la víctima con frases como: “trate de verle el lado positivo”, “lo que se puede aprender de esta experiencia”, entre otras.
11. No minimice los sentimientos de la persona, ni trate de animarla: “no llore, no es para tanto”, “ánimo, ahora todo está bien”, “llore tranquila, llorar ayuda”
12. En algunas circunstancias, si lo considera o lo siente, puede ponerle la mano en el hombro o sobre la mano a la víctima, pero solo si es algo natural. De igual forma, si siente ganas de llorar puede hacerlo o puede intentar reprimirlo; esto es una reacción natural de empatía y en muchas ocasiones refuerza el vínculo con la víctima”.
13. No hostigue a la víctima con preguntas, deje que ella lleve el ritmo de la conversación.
14. Es muy importante respetar los silencios y no llenar los vacíos con palabras, preguntas, afirmaciones o comentarios. Tampoco es recomendable corregir a la persona.
15. Nunca se debe intentar cambiar de tema o dejar inconclusa una situación en la que la víctima esté expresando sus sentimientos, salvo que ella misma lo decida.
16. Nunca se debe tratar de aconsejar o solucionarle los problemas a la persona (“Creo que lo que usted debería hacer es lo siguiente” “si yo estuviera en su situación, creo que lo mejor sería esto”). Uno de los objetivos de la escucha activa en la atención inicial, es indagar por los sentimientos de la víctima. , Por ello es importante preguntar, en el momento apropiado, por los sentimientos y sensaciones que la situación le produce. (Cómo se siente con respecto a no saber qué hacer?)
17. Es muy importante que usted comprenda muy bien lo que la persona le está diciendo. Si hay una idea o un sentimiento que no está claro, no diga que si lo está (“ajá, he sentido esa

sensación”). Trate de indagar, con respeto y por aclarar lo que la persona quiere expresar (“explíqueme mejor esa sensación de estar aquí y allá, cómo se sentía? )

18. No justifique ni le dé la razón a la persona (“era algo necesario lo que ustedes hicieron, tenían hambre y debían comer”).
19. No juzgue los actos de la persona (“pues robar no está bien, pero lo hizo por una buena causa”).
20. Recuerde que su objetivo es que esa persona se exprese, y no animarla, juzgarlo o justificarla.
21. No adopte medidas ni posturas paternalistas (“nosotros vamos a solucionar ese problema”, “tengo un amigo que le puede ayudar”).
22. Valore y respete el testimonio de la persona y la confianza que ella ha depositado en usted. Si así lo cree necesario, hágaselo saber (“gracias por compartir su testimonio conmigo. Recuerde que nosotros estamos para apoyarla”).

## Para recordar

Su postura, actitud y gestos hacen parte del lenguaje no verbal de la comunicación. Es importante que usted sea consciente de ello y que adopte una actitud de comprensión (no cruzar los brazos ni las piernas, y expresar o asentir con la cabeza en determinados momentos para que la persona se sienta escuchada).

Finalmente, lo más importante de la comunicación y la escucha responsable, es escuchar lo que está diciendo su interlocutor.

En el siguiente esquema encontrará un resumen de las acciones verbales y no verbales de la escucha activa.



### Referencias

Ministerio de salud (2015). Curso de Atención a víctimas.

## ***La escucha activa***

Escuchar entender lo oído, dar sentido y comprender lo que se oye. Se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo expresado verbal y directamente, también los sentimientos, las ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

### **Elementos que facilitan la escucha activa:**

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

### **Elementos a evitar en la escucha activa:**

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad. - Habilidades para la escucha activa:
  - Mostrar empatía
  - Parafrasear
  - Enviar mensajes de refuerzo
  - Resumir

Referencia.

ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE EXPERIENCIAS TRAUMATICAS desde el TRABAJO SOCIAL Lourdes Lorente Diharce 2012-13 UPV-EHU

### **La escucha activa**

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender lo que las personas con las que nos comunicamos están expresando, y además, que esto sea evidente para ellas. Esto es muy importante, ya que hace posible una buena comunicación; la otra persona, en este caso la víctima, al percibir que se le escucha, se siente aceptada; creándose un clima de confianza, de tranquilidad y relajación, que favorece un estado de ánimo positivo y un intercambio interpersonal más eficaz.

Esta escucha activa se utiliza como técnica para transmitir empatía y que la víctima perciba que realmente entendemos la situación por la que se encuentra en ese momento.

Cómo puedo realizar una escucha activa eficaz: (Marcuello, A)

☑ Prestar interés a lo que expresa la víctima a través de gestos y postura del cuerpo (contacto visual, movimientos de asentir con la cabeza...)

☑ Identificar el momento en el que la víctima desea que hablemos e intervengamos.

☑ Utilizar palabras o sonidos para demostrar contacto. (ahá, entiendo...) S

e escucha activamente cuando hacemos preguntas ajustadas sobre lo que nos están diciendo, pedimos aclaraciones y sintetizamos lo comentado por la víctima con nuestras propias palabras (“si no lo he entendido mal”, “entonces lo que pasa es que”), y cuando usamos interjecciones y gestos que transmiten asentimiento y receptividad (asentir con la cabeza).

No se escucha activamente cuando interrumpimos, juzgamos de forma precipitada, ofrecemos ayudas o soluciones prematuras, contamos nuestra propia historia, o ridiculizamos lo que se nos está contando.

### **Técnicas que se pueden emplear para favorecer una escucha activa:**

☑ Parfrasear: esta técnica consiste en repetir con las propias palabras del profesional, las principales ideas o pensamientos expresados por la víctima. Esta técnica ayuda por un lado a que la víctima perciba que se está prestando interés y se comprende lo que está comunicando; por otro lado, sirve de ayuda al profesional para comprobar él mismo si está entendiendo bien lo que le comunica la víctima, ya que si no es así, al repetir la información, la víctima le rectificará.

☑ Reflejar: esta técnica consiste en expresar por parte del profesional, con las propias palabras, los sentimientos existentes implícitamente en el relato narrado. Con esta técnica el profesional intenta ir un poco más allá, y da a entender a la víctima no solamente que entiende perfectamente lo que ha comunicado, sino que entiende además cómo se siente con toda la situación.

LEER: [http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion\\_eficaz.shtml](http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml)

