**Anexo IV – ESCUCHA ACTIVA**

**Finalidades:**

* Empatizar y comprender a las partes
* Facilitar que las partes se entiendan entre sí.
* Facilitar que las partes pasen de posiciones a intereses.

**Condiciones previas:**

* Actitud personal de ponerte en el lugar del otro/a para comprender lo que dice y lo que siente.
* Comportamientos no verbales de comprensión y aceptación:
* Tono de voz suave.
* Expresión facial amigable.
* Gestos acogedores.
* Postura corporal receptiva.
* Evitamos las *doce típicas (Anexo V)*

**Técnicas:**

* Mostrar interés:
  + Verbal: palabras neutras “Puedes contarme más sobre esto.”
  + No verbal: gestos claros que denoten interés.
* Clarificar:
  + Sirve para obtener información necesaria para comprender. Para esto, planteamos *preguntas abiertas* de respuesta amplia ¿Qué…? ¿Cómo…? ¿Por qué…? “Y tú, ¿qué hiciste en ese momento?”
* Reflejar:
  + Sirve para comprobar que has entendido los sentimientos que ha expresado el emisor. Usamos frases como: “te veo…, parece qu estás…, observo que…”. “Veo que te duele que te acusen de quitarle el bocadillo.”
* Resumir:
  + Consiste en agrupar la información dada de hechos y sentimientos. Da la oportunidad de corregir o añadir algo. “Entonces, si no he entendido mal…”.
* Parafrasear:
  + Sirve para comprobar que has entendido lo que el emisor ha querido decir. Usamos *eco* (repetimos las últimas palabras)*, muletillas* (Entonces crees/piensas/opinas/consideras/entiendes que…), *sinónimos*.