

Técnicas de escoita activa



1. AMOSAR INTERESE

PARA QUE SERVE?	EN QUE CONSISTE?	UN EXEMPLO
Serve para comunicar interese e favorecer que a outra persoa fale.	Consiste en facer xestos de asentimiento e utilizar palabras neutras (si, vale...)	Podes contarme algo máis sobre isto?

2. CLARIFICAR

PARA QUE SERVE?	EN QUE CONSISTE?	UN EXEMPLO
Serve para aclarar e para conseguir máis información. Axúdanos a atopar outros puntos de vista.	Consiste en facer preguntas abertas para pedir que nos aclaren algo que non entendemos.	Por que pensas que non lle caes ben a Sandra?

3. PARAFRASEAR

PARA QUE SERVE?	EN QUE CONSISTE?	UN EXEMPLO
Serve para comprobar que comprendemos ben o que nos están dicindo.	Débense repetir as ideas básicas e os feitos que nos parecen máis importantes da mensaxe.	O que che entendín é.... estás de acordo?

4. REFLECTIR

PARA QUE SERVE?	EN QUE CONSISTE?	UN EXEMPLO
Serve para facer ver os sentimentos que expresa cada persoa en conflito.	Consiste en dicir con palabras o sentimento que expresa a persoa que está a falar.	Estás enfadado porque pensas que non lle caes ben a Sandra. É así?

5. RESUMIR

PARA QUE SERVE?	EN QUE CONSISTE?	UN EXEMPLO
Serve para pasar dunha das fases a outra, para resaltar os puntos comúns e presentar as diferenzas dun modo neutral	Consiste en resumir os aspectos importantes da fase na que estamos.	Entón, o que sucedeu é que estás enfadado porque pensas que, como non lle caes ben a Sandra, ela fala mal de ti aos demais compañeiros/as.