

EL ARTE DE ESCUCHAR: CLAVES PARA ACOMPañAR



SESIÓN 8

LA ESCUCHA TELEFÓNICA



GUIÓN

1. DIFERENCIAS ENTRE ESCUCHA PRESENCIAL Y ESCUCHA TELEFÓNICA. ¿QUE SUCEDE EN NUESTRO CEREBRO?

2. CONOCIENDO LAS DIFERENCIAS, QUÉ RECURSOS DEBEREMOS DE PONER EN MARCHA PARA QUE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA SEA UNA ATENCIÓN CONTENEDORA Y CÁLIDA.

3. EJERCICIO PRÁCTICO.

1. DIFERENCIAS ENTRE ESCUCHA PRESENCIAL Y ESCUCHA TELEFÓNICA.

La experiencia de escuchar a alguien por teléfono y en persona **activa el cerebro de manera distinta** porque cambian las pistas sensoriales y la forma en que integramos la comunicación.

PRESENCIAL

- **Corteza visual:** se activa porque recibimos expresiones faciales, gestos y movimientos corporales.

Esto ayuda al **cerebro social** a reconocer emociones en otros, interpretar intenciones y pensamientos, regular nuestra conducta en un grupo y facilitar la comunicación no verbal (gestos, mirada, tono)

- **Sincronización neuronal:** El contacto visual favorece que los cerebros se “pongan en sintonía “(fenómeno de acoplamiento neuronal) facilitando empatía y confianza.

- **Oxigenación y química:** la cercanía puede aumentar oxitocina y reducir cortisol, generando mayor sensación de conexión y seguridad.

- **Atención dividida:** el cerebro integra múltiples canales (voz, mirada, postura) lo que enriquece la comprensión, pero también exige más procesamiento.

POR TELÉFONO

- **Audición focalizada:** se potencia la corteza auditiva y áreas del lenguaje porque dependemos solo de la voz.
- **Imaginación:** la falta de señales visuales hace que el cerebro “rellene” con imágenes internas; se activa más la representación mental.

- **Mayor carga cognitiva:** sin gestos ni labios que guíen, comprender requiere más esfuerzo atencional y memoria de trabajo.
- **Emoción menos intensa:** al no tener expresiones faciales ni contacto visual, la amígdala recibe menos información social y puede sentirse una conexión emocional más “plana”o incompleta.

- **Resumiendo:**

La comunicación presencial es más rica, multisensorial, con mayor sincronía emocional y social.

La comunicación por teléfono es más limitada, con mayor esfuerzo auditivo y cognitivo, pero a veces más íntima porque nos centramos solo en la voz.

2. RECURSOS PARA QUE LA COMUNICACIÓN POR TELÉFONO SEA CONTENEDORA Y CÁLIDA.

Como por teléfono perdemos mucha información visual y corporal, para que la escucha sea contenedora y cálida, **necesitamos suplir con la voz, el lenguaje y la actitud** lo que en presencial aportan los gestos, la mirada o el contacto físico.

ALGUNAS HABILIDADES

Atención plena (presencia)

- ❖ Evitar distracciones (móvil en silencio, entorno tranquilo)
- ❖ Dejar silencios para no interrumpir.
- ❖ Usar microseñales verbales (“sí”, “entiendo”, “claro”) para mostrar que seguimos la conversación.

Lenguaje emocional y empático

- ❖ Reflejar lo que la otra persona dice: “entiendo que te sientas...”
- ❖ Nombrar emociones: “suena como que estés preocupado”.
- ❖ Validar: “Es normal sentirse así en tu situación”

Tonode voz y ritmo

- ❖ Hablar despacio y con pausas (el cerebro necesita más tiempo sin apoyo visual)
- ❖ Usar un tono cálido y modulaciones para transmitir cercanía.
- ❖ Evitar sonar mecánico o acelerado.

Preguntas abiertas

- ❖ Favorecen que la persona se exprese:
 - ¿Cómo lo estás viviendo?
 - “¿Qué te ayudaría ahora?”

Ofrecer imágenes mentales

- ❖ Como no hay gestos, podemos reforzar con metáforas o descripciones que ayuden a la otra persona a “visualizar”

Ej: “Estoy aquí contigo, aunque sea a través de la línea”

Cerrar con contención

- ❖ Resumir lo escuchado: “Entonces, lo que me compartes es....”
- ❖ Dar un mensaje de apoyo: “Cuenta conmigo, seguimos en contacto”
- ❖ Si es necesario, acordar un próximo momento de comunicación.

Recursos internos del que escucha:

- ❖ Paciencia (respetar silencios y no apurar respuestas).
- ❖ Autoconciencia (vigilar que no sonar distantes aunque estemos cansados)
- ❖ Intención clara de no “resolver”, sino acompañar.

Algunas frases que muestran disponibilidad, validación y acompañamiento:

- ❖ “Estoy aquí para escucharte”
- ❖ “Tómate tu tiempo, no hay prisa”
- ❖ “Lo que sientes, tiene mucho sentido”
- ❖ “Es comprensible que te afecte así”
- ❖ “No estás solo/a en esto”
- ❖ “Me importa lo que me cuentas”

Dinámica práctica

P. Hola....necesito ayuda, no tengo dinero para pagar la luz este mes.

V. Ya.....lo siento, pero nuestra organización no ofrece dinero en efectivo.

P. Estoy muy preocupada, tengo miedo de que me corten la electricidad.

V. Comprendo.....pero en estos casos, lo que suele hacerse es ir a Servicios Sociales del Ayuntamiento.

P. No sé muy bien cómo hacerlo ni a donde ir.

V. Pues lo mejor es que pregunte allí directamente. Yo no tengo la información exacta aquí.

P. Entiendo...

V. Lo siento, espero que pueda solucionarlo. Gracias por llamar.

P. Hola...llamo porque estoy en una situación muy difícil, no tengo dinero para pagar la luz este mes y no sé qué hacer.

V. Entiendo, gracias por confiar en nosotros y contármelo. Imagino que debe ser muy duro para usted.

P. Sí, estoy muy preocupada, tengo miedo de que me corten la electricidad.

V. Claro, comprendo su preocupación. Vamos a ver cómo podemos orientarle. ¿Le parece que primero me cuente un poco de su situación actual para entender mejor sus necesidades?

P. Sí, vivo sola con mis hijos y apenas tengo ingresos.

V. Le agradezco que lo comparta. Nuestro programa no entrega dinero en efectivo, pero sí podemos apoyarle con orientación para ayudas sociales y, en algunos casos, con vales para cubrir gastos básicos. También puedo darle el contacto de un trabajador social de nuestra organización que le acompañará en el proceso.

P. Me ayudaría mucho, porque no sé a quién recurrir.

V. No está sola en esto. Le paso el número de referencia y, si lo desea, puedo agendar que le llamen en las próximas 24 horas para darle más detalles. ¿Quiere que lo hagamos así?

V. Perfecto. Le agradezco su llamada y su confianza. Le estaremos acompañando en este camino.

*Muchas
gracias*