

TALLER DE ESCUCHA



SESIÓN 5

LA ESCUCHA TELEFÓNICA



GUIÓN

1. Cuestionario.
2. Diferencias entre escucha presencial y escucha telefónica. ¿Qué sucede en nuestro cerebro?
3. La voz que acompaña. Recursos y herramientas para convertirla en sostén emocional.
4. Otros componentes en la escucha telefónica. Cómo se pueden entrenar.
5. Dinámica grupal.
6. Test de afianzamiento básico.

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.

LA INCOMODIDAD TELEFÓNICA COTIDIANA

Gran parte de la incomodidad telefónica cotidiana aparece porque el teléfono elimina señales que usamos constantemente en persona.

En una conversación presencial:

- vemos si el otro sonríe
- si quiere intervenir
- si se ha molestado
- si está distraído
- si entiende
- si la conversación fluye...

Por teléfono, todo eso desaparece y el cerebro tiene que **“rellenar huecos”**.

Por eso, aparecen silencios incómodos, sensación de torpeza, interrupciones, hablar a la vez, miedo a cortar, inseguridad sobre cómo está el otro.

En conversaciones normales, ¿qué pautas ayudan?

1. Hablar un poco más despacio.

El teléfono comprime parte de la información emocional. Ir ligeramente más lento facilita comprender y reduce tensión.

2. Señalizar más.

En presencial asentimos con la cabeza. Por teléfono conviene usar pequeños marcadores: “Claro”, “Ya”, “Entiendo”, “Te sigo”. Si no, el otro puede sentir vacío o duda.

3. No asustarse por los silencios.

El silencio telefónico parece más largo de lo que realmente es. Muchas personas intentan llenarlo inmediatamente y eso genera más nerviosismo.

4. Aceptar las pequeñas superposiciones.

“No, habla tú”, “Perdón”, “Te he cortado”.

Es normal en teléfono porque no vemos cuándo el otro va a empezar.

5. Cuidar el inicio y el cierre.

El teléfono tiene menos *“transición social”* que el encuentro presencial.

Ayuda empezar con algo pequeño: *“¿Te pillo bien?”*, *“¿Cómo va el día?”*.

Y cerrar claramente: *“Bueno, te dejo”*, *“Me ha gustado hablar contigo”*, *“Seguimos luego”*.

Eso da sensación de conversación completa.

6. No interpretar demasiado.

Por teléfono es fácil pensar: *“Está seco”*, *“Parece enfadado”*, *“Creo que molesto”*.

Muchas veces, es simplemente:

- cansancio
- mala cobertura
- distracción
- dificultad para expresarse sin apoyo visual

7. Algunas personas simplemente funcionan mejor cara a cara.

Hay gente muy cálida presencialmente que por teléfono parece distante o incómoda.

No porque no quiera hablar, sino porque **el canal telefónico les exige mucho más esfuerzo social o cognitivo.**

3

LA VOZ QUE ACOMPAÑA

Herramientas y recursos para convertirla en sostén emocional

Cuando desaparecen la mirada, los gestos, la postura corporal, el contacto humano directo, la persona se aferra a algo muy básico: **cómo suena la otra persona.**

Cuando una persona llama, muchas veces, necesita primero sentirse segura antes de pensar con claridad.

Esta sensación puede empezar a construirse mediante **el tono, las pausas, la calidez y la respiración** de la persona que recibe la llamada.

La voz puede ayudar a que el sistema nervioso ***“baje la alarma”***.

¿Qué transmite una voz reguladora?

1. Calma.

Hablar algo más despacio ayuda a disminuir activación. *La velocidad emocional se contagia.*

2. Atención.

Una voz atenta transmite “*estoy contigo*”. No hace falta hablar continuamente. A veces basta una pausa, un “te escucho”, una respiración tranquila.

3. No juicio.

El tono puede juzgar incluso sin palabras.

La persona percibe rápidamente la ironía, la impaciencia, la superioridad, la prisa, la incredulidad...

Cómo entrenar el tono calmado

1. Reducir velocidad.

Ejercicio: leer un texto demasiado rápido, demasiado lento, a ritmo calmado. Y notar qué transmite cada versión.

2. Entrenar pausas.

La pausa transmite seguridad, escucha y espacio emocional.

Mini ejercicio: responder siempre dejando 2 segundos antes de hablar. Ayuda a no interrumpir, escuchar mejor y reducir impulsividad.

3. Escuchar grabaciones propias.

Hacerse preguntas:

- *¿Sueno apresurado/a?*
- *¿Frío/a?*
- *¿Monótono/a?*

Muchos descubren tensiones vocales que no percibían.

4

OTROS COMPONENTES DE LA ESCUCHA TELEFÓNICA

Cómo entrenarlos

En la escucha telefónica, la voz es muy importante, pero **no actúa sola.**

La calidad del acompañamiento depende también de otros elementos que ayudan a transmitir:

- **la relajación**
- **la respiración**
- **las palabras que usamos**
- **el ritmo**
- **los silencios**

1. La relajación.

Antes de escuchar al otro, se necesita bajar nuestra propia activación, colocarse en actitud de presencia y disminuir la prisa interna.

Si estamos tensos, se acelera la voz, tenemos más dificultad para tolerar silencios, podemos interrumpir más, sentir la necesidad de solucionar rápido...

No es “estar perfecto”. **Es crear suficiente estabilidad para poder acompañar.**

PEQUEÑAS PRÁCTICAS ÚTILES

Mini pausa corporal (un minuto):

- apoyar bien los pies
- aflojar hombros
- relajar mandíbula
- respirar más lento

Frase interna útil:

“No tengo que resolver todo. Primero voy a escuchar.”

2. La respiración.

- Nos regula.
- Nos modifica la voz.
- Influye en el ritmo de la conversación.
- Puede contagiar calma.

Hoy en día, se sabe que el cerebro experimenta seguridad cuando **la exhalación se alarga, el cuerpo afloja y el ritmo disminuye.**

EJERCICIO SENCILLO

- Inhalar **4 segundos** y exhalar **6 segundos**, durante 1-2 minutos antes de atender.
- O inhalar **3 segundos** y exhalar **5 segundos**.

ALGUNAS PALABRAS SOBRE LA RESPIRACIÓN

Distintas respiraciones pueden ayudar en diferentes estados emocionales y situaciones de escucha y acompañamiento.

1. Respiración con exhalación más larga.

Cuando nos sentimos nerviosos, con una leve ansiedad, antes de hacer o atender llamadas...

2. Respiración coherente.

Respirar lentamente unas 5 ó 6 veces por minuto, sin forzar. Después de llamadas intensas, sensación de cansancio emocional, para recuperar equilibrio.

Decir simplemente *“Respira profundamente”* no siempre ayuda. Resulta más útil decir:

“Estoy aquí contigo, vamos poco a poco, prueba simplemente a soltar el aire despacio.”

Lo que más calma suele ser:

- Una respiración tranquila
- Una voz humana
- Ritmo lento
- Presencia emocional
- Alguien que no transmita alarma

3. Los silencios.

En escucha telefónica, el silencio es **fundamental**; no siempre significa vacío o fracaso.

A veces significa emoción, pensamiento, necesidad de sentirse acompañado.

El problema aparece cuando los que estamos atendiendo tememos el silencio, lo llenamos demasiado rápido o interrumpimos procesos emocionales.

Stephen Porges, neurocientífico y psiquiatra estadounidense, explica que **el sistema nervioso busca continuamente señales de seguridad, conexión y disponibilidad emocional.**

El sistema nervioso está siempre preguntándose:

“¿Estoy seguro o estoy en peligro?”

A veces, el silencio sostenido con calma se convierte precisamente en esa señal.

¿Cómo se entrena el silencio?

- **Aprender a “no salvar” inmediatamente la conversación.**

Cuando aparezca un silencio, esperar 3 segundos, luego 5, luego algo más, sin intervenir enseguida.

- **Cambiar la idea mental sobre el silencio.**

En vez de pensar “estoy fallando”, aprender a pensar “estoy dando espacio”.

- **El silencio no tiene por qué ser “vacío”.**

Pequeños sonidos suaves como “estoy aquí”, “te escucho”.

4. Las frases que usamos.

Las palabras tienen mucho impacto emocional.

En momentos de sufrimiento, algunas frases **abren, regulan y acompañan.**

Otras **cierran, hacen sentir incomprensión y aumentan defensividad.**

DINÁMICA EN PEQUEÑOS GRUPOS

MUCHAS GRACIAS POR
ESCUCHAR