

Rasgos de la persona que escucha.

No tiene que ser necesariamente una persona profesional especializada en algún campo de la psicología... Tampoco tiene que ser una persona excepcional o perfecta.

Sin embargo, es conveniente que cuide algunos aspectos en su manera de actuar en la conversación telefónica.

√ Sentido común.

Con sencillez y normalidad, sin complicar los problemas, evitando la precipitación, la ligereza y la superficialidad.

√ Actitud sana.

El escucha no ha de dejarse contagiado por la angustia o por la situación enfermiza en que se encuentra la persona que llama. Conviene escuchar a la persona, desde una actitud tranquila, serena, sin impresionarnos excesivamente por lo que nos dice ni obsesionarnos con los problemas.

√ Realismo.

Realista, con los pies en el suelo. La esperanza no se infunde desde planteamientos ingenuos e irreales. Conviene actuar teniendo en cuenta los datos concretos que nos está facilitando.

√ Capacidad de escucha.

Se trata de escuchar, no de responder. El que escucha, no impone soluciones, no trasmite rápidamente recetas. Su tarea, es escuchar, sintonizar con la persona, comprender su situación y desde esa escucha ayudarle a que se comunique, se clarifique, se ordene y concrete mejor su manera de enfrentarse al problema.

√ Actitud comprensiva y esperanzadora.

No se debe adoptar nunca una actitud pesimista, triste, desesperanzadora.

La postura debe ser la de estimular, abrir nuevos cauces en la persona, ayudarle a crecer, describirle nuevas posibilidades de actuación. Despertar la esperanza.

√ Postura abierta y comprensiva.

Evitar posturas dogmáticas, meticulosas, exigente, estrecha. Eso no es lo que necesita la persona que llama. Al escuchar a la persona en actitud abierta y comprensiva, hemos de tratar de sintonizar con

aquella persona procurando descubrir cómo se siente, qué puede ser lo más liberador para ella, qué es lo que realmente necesita.

√ Actitud de equipo.

No se actúa de manera aislada, en su propio nombre, sino como miembro de un equipo. Se han de evitar actuaciones individualizadas siguiendo exclusivamente cada uno/a su propio parecer o su propia ideología.

√ Preocupación por la formación.

Todos debemos formar parte activa en todas las actividades que el TEG organiza para la formación permanente de sus colaboradores y para aunar criterios y actuaciones según unas pautas comunes de actuación.