








-  **Descripción:** Herramienta que permitirá escuchar, concentrarse y entender de manera efectiva a la persona que se acompaña, y proporcionarle respuestas adecuadas a sus preguntas, comentarios, verbalizaciones y manifestaciones no-verbales.
-  **Objetivo:** Escuchar con atención plena a la(s) persona(s) que se acompaña, concentrarse en ella(s) a nivel verbal y no verbal, registrar la información relevante y proporcionar las respuestas que sean necesarias.
-  **Público:** Todas las personas a quienes se acompañe.
-  **Duración:** El tiempo que dure la interacción en la que se acompaña.
-  **Frecuencia:** Constantemente en cada interacción.



¿Qué es la atención activa?

Prestar atención completa a la persona que transmite un **mensaje verbal** (a través de palabras) **y/o no verbal** (a través del cuerpo) para una comunicación respetuosa y efectiva.

¿Cómo practicarla?

Uso de los sentidos



1

Escuchar:

Incluye guardar silencio, recoger información y no interrumpir a la persona que está comunicándose.

2

Observar:

Implica prestar atención a todo el lenguaje no verbal como los sonidos que acompañan, los gestos faciales, los movimientos corporales, etc.

Recepción respetuosa



1

Priorizar validar el testimonio de la persona, sin juzgar de “bueno” o “malo” lo que comparte

2

Aceptar cómo se está sintiendo quien comparte.

3

Respetar los llantos, quejidos, lamentos y silencios.

Expresar comprensión



1

Postura corporal de frente a la persona, piernas y brazos sin cruzar, y mirada dirigida a la persona.

2

Confirmar que se está recibiendo y entendiendo el mensaje asintiendo con la cabeza, o con frases como: “entiendo”, “ya veo”, etc.

3

Transmitir la idea de la persona en palabras propias, y consultar si se está en lo correcto con frases como: “si estoy entendiendo bien, me comenta que...”, etc.