

PASOS PARA ESCUCHAR

1

CONCÉNTRESE

- Centre la atención en lo que la persona diga y en el lenguaje corporal de ella.
- No interrumpa.
- No consulte ni use su teléfono.

2

RECONOZCA

- Mire a la persona.
- Use palabras cortas como "sí" o "claro".
- Agradezca a la persona.

3

REPASE

- Diga: "O sea, que está tratando de decir que...".
- Luego repita lo que escuchó.

4

PREGUNTE

- Pregunte: "¿Comprendí bien?".
- Escuche y espere la respuesta.