

GUÍA DE ESTUDIO ECOLALIA Y PARAFRASEO

Ecología: Repetir textualmente una palabra que haya dicho el cliente y te llame la atención. Parfraseo: Repetir textual en frases cortas lo que dijo el cliente.

	ECOLALIA	PARAFRASEO
"El no es nada romántico"	¿Romántico?	Te escuché decir que el no es romántico. ¿Eso es correcto?
"Nadie se preocupa por mí"	¿Se preocupa? o ¿Nadie?	Te escuché decir que nadie se preocupa por tí. ¿Es así?
"Estoy muy desanimada".	¿Desanimada?	Te escuché decir que te sientes desanimada. Cuéntame más.
"Me siento atrapado".	¿Atrapado?	Te escuché decir que te sientes atrapado. ¿Te escuché correctamente?
"Estoy sumamente decepcionada de su falta de compromiso".	¿Decepcionada? o ¿Falta de compromiso?	Te escuché decir que te sientes decepcionada por su falta de compromiso. ¿Entendí bien?
"Estoy harto. Su comportamiento nunca va a cambiar. No sé qué hacer".	¿Harto? o ¿Comportamiento? o ¿Nunca va a cambiar? o ¿No sabes que hacer?	Déjame ver si te entendí bien, dijiste que estás harto, que su comportamiento nunca va a cambiar, que no sabes qué hacer. ¿Te escuché correctamente?
"El problema es que no le interesa nada de lo que hago. Se lo he repetido en varias oportunidades y nada cambia. Aquí no hay nada que hacer".	¿Nada de lo que haces? o ¿Se lo has repetido en varias oportunidades? o ¿Nada cambia? o ¿No hay nada que hacer?	A ver, me dijiste que el problema es que no le interesa nada de lo que haces. ¿Te entendí bien? (<i>pausa para respuesta del cliente</i>) También me dijiste que se lo has repetido en varias oportunidades y nada cambia. ¿Es así? (<i>pausa para respuesta del cliente</i>). Finalmente, te escuché decir que aquí no hay nada que hacer. ¿Es correcto?