



ESCUCHA ACTIVA

No es suficiente tener oídos para poder escuchar. Para escuchar bien, como para hacer cualquier otra cosa, hay que aprender y practicar.

¿CÓMO SE ESCUCHA? (I)

Con el cuerpo:

Acérquese al que habla, inclínese.

Mírele a los ojos.

Ponga cara de atención.

Mueva la cabeza afirmando.



¿CÓMO SE ESCUCHA? (II)

Con lo que se dice:

- ▶ “*Sí, sí ...*”, “*ya veo ...*”.
- ▶ Use un **tono** de voz adecuado.
- ▶ **Parafrasee**: repita lo que le dicen utilizando sus propias palabras para aclarar si entiende lo que le quieren decir.
- ▶ **Resuma** de vez en cuando lo que ha entendido de la conversación.
- ▶ Si no entiende algo, **pregúntele**.



¿CÓMO SE ESCUCHA? (III)

Estando pendientes de:


Lo que nos dice.

Del sentimiento que transmite.


Sabiendo cuándo el otro quiere que hablemos.



¿QUÉ BENEFICIOS OBTIENE LA PERSONA QUE SE SIENTE ESCUCHADA?

- ▶ Se siente aceptada como persona.
 - ▶ Se encuentra a gusto con Ud.
 - ▶ Se va aclarando ella misma al hablar.
 - ▶ Se siente más segura para poder solucionar sus problemas.
 - ▶ Se va relajando.
 - ▶ Se siente que es importante para el que escucha.
- 

¿QUÉ GANA UD. CUÁNDO ESCUCHA?

- ▶ Crea un clima de confianza que facilita la comprensión.
 - ▶ Puede comunicar aceptación e incrementar la motivación del interlocutor.
 - ▶ Aprende del otro.
 - ▶ Reduce la tensión y las diferencias de criterios.
 - ▶ Facilita la reducción de conflictos.
 - ▶ Ayuda a tomar mejor las decisiones.
 - ▶ Aprende a trabajar mejor.
 - ▶ Gana tiempo para pensar.
 - ▶ Estimula la cooperación del interlocutor.
- 

MITOS SOBRE LA ESCUCHA ACTIVA


- ▶ “Escuchar es cuestión de inteligencia”.
- ▶ “La práctica diaria hace innecesaria una formación específica en escucha activa”.
- ▶ “La capacidad de escuchar está estrechamente relacionada con la agudeza auditiva”.
- ▶ “El sistema, al enseñarnos a leer y escribir, nos enseña a escuchar”.
- ▶ “Aprender a leer es más importante que aprender a escuchar”.
- ▶ “Para escuchar bien basta con querer escuchar”.
- ▶ “El éxito de la comunicación depende del que habla, no del que escucha”.
- ▶ “La escucha es un proceso natural”.
- ▶ “Entender y escuchar es lo mismo”.
- ▶ “El auditorio siempre es homogéneo”.

¿CUÁNDO ESCUCHAR?

- ▶ Cuando nuestro interlocutor muestra deseos de comunicarnos algo.
- ▶ Cuando queremos motivar a la otra persona para que hable.
- ▶ Cuando deseemos neutralizar verbalizaciones y sentimientos agresivos en el interlocutor.

“La persona que domina la comunicación sabe cómo hablar. Cuando se convierte en un buen comunicador sabe cuándo no debe hablar”.

ACTITUDES A PRESERVAR EN LA ESCUCHA ACTIVA

1. APRECIO INCONDICIONAL
 2. EMPATÍA
 3. AUTENTICIDAD
- 

REGLAS BÁSICAS PARA MEJORAR LA ESCUCHA.

¿QUÉ EVITAR?

1. Juzgar o evaluar
2. Descalificar.
3. Investigar
4. Interpretar
5. Compadecer
6. Quitar importancia
7. Dar soluciones/ Consejos/ Ordenes
8. Contar su batallita
9. Interrumpir.
10. Advertir.
11. Rechazar los sentimientos del otro



REGLAS BÁSICAS PARA MEJORAR LA ESCUCHA



¿QUÉ HACER?

1. ¡Deje de hablar!
2. Haga que el hablante se sienta cómodo.
3. Muestre al hablante que Ud. quiere escuchar
4. Elimine las distracciones.
5. Sienta empatía por el hablante.
6. Sea paciente y espere el momento más oportuno para hablar.
7. Haga numerosas pausas.
8. Controle su temperamento.
9. Mantenga la serenidad ante la crítica y las discusiones.
10. Haga preguntas.
11. Utilice expresiones breves tales como: *“Sí ... sí, comprendo, es interesante, etc.”*

RESPUESTAS QUE FAVORECEN LA ESCUCHA

ECO: Repetición textual de lo dicho por el otro.

REFORMULACIÓN/ PARAFRASEO: Expresar con mis palabras lo que yo he captado de su mensaje.

REFLEJO DEL SENTIMIENTO: Expresar el sentimiento que percibo o capto en la otra persona.

ABRE PUERTAS: Invitación a seguir hablando.



M^a Carmen Camacho Gil

ccamachogil@gmail.com

Tel.: 630610717

*Usuaría N° 172 del Banco del Tiempo
de Rivas Vaciamadrid.*

Marzo, 2011

