



Módulo 3

Herramienta 1: Consejos para la escucha activa

Escuchar es una habilidad esencial. La utilizamos constantemente en casi todos los aspectos de nuestra vida y, sin embargo, a pesar de toda la práctica, no somos muy buenos en ella. Se han realizado muchas investigaciones que demuestran que no se trata sólo de lo que decimos, sino de la forma en que lo decimos. Muchas personas utilizan la regla 7-38-55 para subrayar esto:

palabras = 7% de lo que recordamos

tono de voz = 38%,

la expresión facial = 55%.

Aunque esto simplifica en exceso lo que quería decir el creador de esta teoría (Albert Mehrabian), ayuda a ilustrar la importancia de prestar mucha atención al lenguaje corporal y al tono del orador, además de a sus palabras; en otras palabras, "escuchar activamente". Cuanto más practiques, mejor lo harás.

Estos son algunos consejos que te ayudarán a mantenerte concentrado en lo que alguien está diciendo:

- Concéntrate en la persona, no en lo que lleva puesto, lo que está cenando o cualquier otra distracción.
- Escúchale en lugar de planear cómo vas a responder mientras está hablando.
- Si te resulta difícil concentrarte, intenta repetir sus palabras para ti mismo
- Anímele asintiendo con la cabeza y dándole señales verbales como "eh, eh...".
- Compruebe su comprensión reflejando lo que está diciendo, por ejemplo, "parece que estás diciendo...".
- Mire directamente al interlocutor y preste atención a su lenguaje corporal, así como al suyo propio....



- ...PERO, recuerde las posibles diferencias culturales; por ejemplo, en algunas culturas, el contacto visual directo se considera grosero o agresivo.
- Sea siempre respetuoso y honesto. La escucha activa no consiste en estar de acuerdo con el orador, sino en escucharle plenamente y ofrecerle una opinión auténtica y respetuosa.