



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Algunos consejos para desarrollar la escucha activa:

- ❖ **Apagar nuestros diálogos internos:** Lo primero que tenemos que hacer es apagar nuestros propios diálogos internos, para que no interfieran en la escucha.
- ❖ **Escuchar sin interrumpir:** Concentra la atención en la persona que esta hablando, al mirar atentamente al otro, nuestros canales sensoriales se abren, ayudando a la escucha. Hay que evitar la impaciencia o cualquier impulso por corregir.
- ❖ **Escuchar con empatía:** Mientras el otro habla, aceptaremos lo que dice, nos pondremos en su lugar y buscaremos crear una corriente de simpatía que favorezca nuestra comprensión.
- ❖ **Escuchar con todo el cuerpo:** Para reforzar la escucha activa es bueno utilizar nuestro cuerpo para alentar al otro a expresarse: asentir con la cabeza, gesticular con las manos, acompañar con nuestros ojos y nuestras expresiones el énfasis del otro.
- ❖ **Presta atención a los otros:** Parte de la escucha activa incluye ver la reacción de los demás. Estar atentos al intercambio de miradas, gestos de fastidio o aburrimiento, movimientos de afirmación o negación, etc.
- ❖ **Escuchar de forma analítica:** Debemos distinguir los predicados utilizados, la terminología específica, los ejemplos, las ideas principales y las secundarias que nuestro interlocutor expone.
- ❖ **De ser posible tomar notas:** Al hacerlo apuntamos nuestras dudas o disensos para poder luego preguntar de modo adecuado.

- ❖ **Escuchar con la mente abierta:** Especialmente cuando dicen algo con lo que no estamos de acuerdo. Escuchemos lo que el otro dice y no lo que nosotros queremos escuchar

Hay muchos elementos que entorpecen la escucha activa, en comunicación se los conoce como “ruidos”, porque es el efecto que causan.

Es como si al querer escuchar lo que alguien nos dice, nos encendieran una multiprocesadora, un martillo neumático o cualquier otro elemento que haga mucho ruido y se les ocurra!

Para evitar el ruido:

- ❖ **Escuchemos sin prejuicios.**

Prestemos atención a lo que el otro dice y no a lo que nosotros “creemos” que quiere decir. Despojémonos de ideas preconcebidas con respecto a nuestro interlocutor.

Si yo creo que el otro es un mentiroso, no importa lo que diga, yo supondré de antemano que es mentira.

- ❖ **No nos adelantemos ni adivinemos las intenciones o deseos del otro.**

Si creemos que el otro trae una intención oculta, no escucharemos lo que dice, sino nuestro propio dialogo interno.

El hombre llega del trabajo y le dice a la esposa: “Hoy era el cumpleaños de tu hermana?”. La mujer piensa para si misma que el no quiere ir y responde: “Ya sabes que es hoy!” El tono de voz, la cara y los gestos en la esposa disparan una serie de reacciones en el (que en realidad no recordaba si el cumpleaños era ese día o al otro).

Muchos ejemplos de la vida cotidiana se originan en esta presunción de saber o adivinar la intención del otro.

❖ **No aconsejemos.**

Cuando alguien nos cuenta su problema, lo último que desea es que le digamos lo que alguien más hizo en una situación similar, ni lo que “haríamos” nosotros.

Es “su” problema, escuchémoslo. Si necesita un consejo, lo pedirá luego.

❖ **No ensayemos la respuesta.**

Muchas veces mientras el otro nos habla, dialogamos con nosotros mismos, ensayando nuestras respuestas a sus palabras. Como no podemos escucharnos a nosotros y al otro, sencillamente dejamos de escuchar al otro.

❖ **Evitemos las eliminaciones.**

Con frecuencia detectamos algo en que esperábamos escuchar del otro y al hacerlo nos desconectamos de todo lo demás que pueda decir.

Mónica