



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

La escucha, herramienta de comunicación efectiva

@camaraaburrasur





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Objetivo

Aprender la diferencia entre comunicación y escucha empática, mientras haces uso de ella para el relacionamiento asertivo y efectivo.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**¿Crees
sabes
escuchar?**



¿Crees que sabes escuchar?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

1. ¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando?
2. ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?
3. ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?
4. ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?
5. ¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras?

Diferencia entre los verbos de “oír” y “escuchar”



Diferencia entre los verbos de "oír" y "escuchar"



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Oír es el medio por el cual percibimos los sonidos a través de nuestros oídos, por lo tanto, puedes estar percibiendo un sonido sin entender nada, es decir, es un acto inconsciente, pasivo e involuntario.

Escuchar es cuando prestamos atención a aquello que oímos, lo comprendemos, es decir, es un acto activo, consciente y premeditado.

Por ejemplo: tú puedes oír sin escuchar, pero no puedes escuchar sin oír, es decir, puede que yo te hable, tú me oigas, pero no me escuches porque no me estás prestando atención.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

La escucha implica una actitud activa y receptiva hacia la otra persona, es decir, tener disponibilidad para considerar su perspectiva y tratar de comprender sus necesidades, deseos y preocupación.

Escucha es...



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Percibir

Aquí está el oír y cuando percibo puedo convertir esos sonidos en palabras, frases. Cuando percibimos le estamos poniendo “música” a los sonidos.

También percibo el cuerpo y las emociones a través de la postura corporal, el patrón de respiración, el tono de voz y los gestos de las otras personas.



Interpretar

Es cuando cada persona le da un significado a lo que está percibiendo. Estas interpretaciones están influenciadas por la historia personal, los juicios y las opiniones, es decir por el ser humano que cada uno es.

La diferencia entre el escuchar y el oír es el hecho que cuando escuchamos, generamos una interpretación de la realidad, mientras que cuando oímos, sólo percibimos los sonidos.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Emisor

MENSAJE

Receptor

30%

Lenguaje verbal (lo que decimos)

70%

Lenguaje no verbal (cómo lo decimos)

- Tono, volumen y velocidad del habla
- Postura, gestos
- Silencios



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Escuchar nos invita a reconocer las emociones y el lenguaje corporal del otro.

Tan sólo el **7%** de lo que comunicamos es transmitido a través de las palabras, mientras que el **93 %** restante nos llega a través del lenguaje no verbal; de este último, el **38%** es transmitido con la voz, su tono y sus matices, y el **55 %** con el propio cuerpo a través de gestos, posturas y señales.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Las emociones se reconocen a través del tono de voz y de la corporalidad. Por tanto, cuando ESCUCHAMOS, estamos escuchando las palabras, los mensajes del cuerpo (posición de la espalda, hombros, mirada, gestos, movimientos de los brazos, entre otros) y las emociones de la otra persona.

¿Qué
se percibe
en esta
imagen?



Dos mujeres
conversando

Una tablet

Un cuaderno

Un computador

¿Qué
emoción
podría ser
escuchada
en esta
imagen?



Importancia de la escucha

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



La calidad de la escucha compromete el sentido de vida y la dignidad de la persona. De la calidad de nuestra escucha depende la calidad de las relaciones que tenemos con los demás.



Al no sentirnos escuchados, sentimos que no somos importantes para el otro. Quien no se siente escuchado, normalmente tampoco sabe escuchar. El problema está en la relación y para solucionarlo se necesita trabajar en la propia escucha.



El cambio del otro es el resultado del propio cambio.

Necesitamos para la escucha activa...



Para comprender



Estando presente con nuestra
corporalidad,
con nuestra mente y con
nuestras emociones.

Demostrando empatía

Adversarios de la escucha

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

EL JUEZ

Aparece en nuestras conversaciones cuando nos dejamos llevar por los juicios preconcebidos que tenemos de la persona a la que debemos escuchar. Mientras el otro habla, no escuchamos, porque estamos ocupados pensando cosas como, por ejemplo: «ya éste va a salir con sus cosas» o “ahí está pintado, es que si es muy...”. Los juicios harán que caigamos en suposiciones acerca del contenido del mensaje que nos transmiten y estaremos calificando todo el tiempo lo que oímos en función de lo que ya opinamos de las otras personas



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



EL EGOCÉNTRICO



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Nos hará sentir y actuar como si fuéramos el único poseedor de la verdad, nos incita a contradecir las opiniones de los demás sin ni siquiera haberlas escuchado y por lo tanto comprendido.

Nos hace interrumpir constantemente porque tenemos afán de dejar clara nuestra posición. En ocasiones nos hace ver prepotentes y nos vuelve dominantes durante las conversaciones.

Por otra parte, al estar tan centrados en nosotros mismos, caemos en la tentación de comparar lo que le pasa al otro con nuestra propia experiencia, mientras el otro se expresa nos ponemos a pensar, incluso a decir cosas como: “A mí me pasa lo mismo”, “Yo hubiera dicho algo diferente”, “mi historia es más compleja”, “me hiciste recordar cuando yo...”, todo esto desvía la conversación hacia nosotros mismos y no será posible escuchar para comprender.



EL CLARIVIDENTE

No nos deja prestar mucha atención a lo que está ocurriendo en el momento, pues nos enfoca en adivinar lo que va a pasar más adelante. Suponemos con mucha seguridad cuál será la respuesta de los demás, lo que nos impide escuchar y comprender una realidad diferente a la que tenemos construida en nuestra mente.

Es común que este enemigo nos haga adelantar “conversaciones privadas” en las que preparamos mentalmente qué decir: “cuando fulano diga...”. Sin embargo, la realidad es que si no estamos dispuestos a escuchar lo que dicen los demás, podemos terminar expresando ideas poco pertinentes o que nada tienen que ver con lo que la persona realmente está diciendo



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



EL DISTRAÍDO

Uno de los enemigos de la escucha que nos “ataca” con más frecuencia, es aquel que nos impide mantener el foco de nuestra atención en el interlocutor. **EL DISTRAÍDO**, aparece rápidamente cuando no estamos interesados en el tema de la conversación, cuando estamos cansados, aburridos o con sueño. Es en esos momentos cuando caemos fácilmente en la tentación de “entretenernos” con asunto triviales, que no requieren nuestra atención, como pueden ser el celular (jugar, ojear el chat, redes, etc) o rayar en un papel o simplemente sentarnos a divagar



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Tipos de escucha

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Tipos de escucha



La escucha empática, que es cuando escuchas para comprender. Piensa en cuando escuchas a alguien mientras comparte una historia personal. En este tipo de escucha, centras tu atención en la otra persona, en lugar de en ti mismo.



La escucha apreciativa, que es cuando escuchas por placer. Como cuando escuchas música, a un orador motivacional o asistes a una ceremonia religiosa.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Tipos de escucha



La escucha comprensiva, que es cuando escuchas para aprender algo nuevo. Este tipo de escucha se da cuando escuchas un podcast, las noticias o una conferencia educativa, como una clase.



La escucha crítica, que es cuando escuchas para formar una opinión de lo que alguien más dijo. Este tipo de escucha ocurre cuando estás debatiendo con alguien o cuando estás escuchando a un vendedor.

Métodos de escucha

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

El Eco Mental

Evita distraer nuestra atención, interrumpir y preparar la respuesta antes de haber escuchado y comprendido la posición del otro.

Incrementa la recordación de detalles y la atención incluso en contenidos que no son de nuestro total interés.

Muy útil en situaciones de negociación, conflicto o discusión de puntos de vista diferentes.

Sintonizar

Seguir sutilmente gestos, posturas, lenguaje no verbal del interlocutor, mientras se sostiene una conversación. Consiste en entrar en sintonía con la forma de expresarse del otro.

• Genera un microambiente de confianza, comodidad, empatía y calidez. Estimula la entrega de información genuina.

Se pueden sintonizar:

- Postura corporal y movimientos.
- Gestos inconscientes.
- Tono, volumen y velocidad de la voz

Sintonizar también implica demostrar con tus gestos y palabras interés en el otro, asentir, mantener el contacto visual, utilizar expresiones empáticas como: Ah, claro, entiendo, me imagino...

Parafrasear

Consiste en repetir, con tus propias palabras, lo que tú entendiste de lo que dijo o quiso decir la otra persona. Es hacer un breve resumen de lo que comprendiste.

Puede hacerse en forma de pregunta, para validar la comprensión del mensaje.

La otra persona generalmente se siente escuchada y entendida

- **Si te he entendido...**
- Lo que estás diciendo es...
- Si me permites resumir...

El periodismo

Asumir una actitud curiosa frente al contenido que está compartiendo la otra persona.

Consiste en hacer preguntas que permitan profundizar y detallar la situación para comprenderla mejor. Pedir ejemplos que te clarifiquen la situación.

Permite aclarar inquietudes y verificar la comprensión del mensaje. Nos hace más fácil ponernos en el lugar del otro y buscar alternativas.

Hay que ser cuidadoso de no interrumpir al otro.

Preguntas útiles comienzan con C y Q
¿Cuándo?, cómo, con quién, qué pasó.



Ejemplos de escucha activa

- “Cuéntame más sobre...”
- “Ya veo”.
- “¿Qué pasó después?”
- “Entonces, lo que estás diciendo es...”
- “¿Cómo te sentiste después de eso?”
- “¿Qué te gustaría hacer con respecto a...”
- “¿Qué puedo hacer para ayudar?”
- “Gracias por tomarte el tiempo de hablar conmigo”.



Practiquemos

Kit de herramientas

@camaraaburrasur



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**



La Importancia de la Escucha Activa en Tus Relaciones

Episodio 207



Te compartimos para hacer seguimiento- El diario de la Escucha.

Al iniciar el día...

Busca un espacio con la persona y explícale en qué consiste el ejercicio; cuéntale que actualmente estás participando en el programa “Escucha e Indagación” y que quieres conocer en qué puedes mejorar.

Actividad para hoy: ¿y si le preguntas a un compañero de tu red de trabajo acerca de tu habilidad para escuchar?

Esta conversación es un buen momento para practicar el parafraseo y validar tus interpretaciones.

Y ¿Qué tanto interrumpo a los demás?

Y ¿Cuándo otros hablan, percibes que estoy poniendo atención?

Y ¿Te sientes escuchado por mí en las reuniones?

Y ¿Qué puedo mejorar en mi escucha?

Y ¿Qué hago bien?

Al finalizar el día, responde:

¿Qué de lo que te dijeron es nuevo para ti?

¿Qué de lo que te dijeron coincide con tu propia opinión?

¿Alguna reflexión personal?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Ejercicio del tranvía:

El tranvía

Pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que te dispones a contar, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta.

La historia es la siguiente:

- «Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada San Antonio suben cinco personas. En la siguiente parada San José tres personas se bajan del autobús y dos suben. Más adelante, en Bicentenario suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada Buenos Aires bajan otros cinco pasajeros.»

La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?

Lo habitual es que los participantes del juego digan que es imposible conocer la respuesta. En ese caso, repite de nuevo el enunciado tantas veces como sea necesario hasta que den con la respuesta, a la que sólo llegarán si escuchan atentamente el enunciado.

La respuesta la tienes al final, aunque estoy segura que tú ya la has adivinado.

Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Sierra González

Asesora Empresarial

Teléfono 4442344 ext. 1360

Correo promotor4@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[!\[\]\(05be7c7a8995decd503647c99211f7c2_img.jpg\)](#) [!\[\]\(16cd6e1a39784ecf52b4db09f4865f40_img.jpg\)](#) [!\[\]\(64f85e895c86bd992221df2da6f33c1f_img.jpg\)](#) [!\[\]\(a60e44a6ea673209b24ab1016c50184b_img.jpg\)](#) [@camaraaburrasur](#)