



ESCUCHAR ACTIVAMENTE

Construyendo el liderazgo a través de escuchar activamente

Raquel de Korniejczuk
Universidad de Montemorelos

Preguntas

- ¿Qué porcentaje del día de trabajo la pasa escuchando?
- Escriba cuánto tiempo de su día de trabajo invierte en
 - Leer
 - Escribir
 - Hablar
 - Escuchar

Para pensar

- ¿Cómo sería su mundo si la gente escuchara con cuidado y hablara con significado?
- Seguramente tomó alguna clase de
 - Lectura
 - Escritura
 - Escucha?

¿Qué es escuchar?

Escuchar es como aprender a leer a las personas



Autoevaluación

Tomado de Basic Skills Self Assessment Bishop House Consulting

	Casi siempre	Generalmente	A veces	Nunca
¿Dejas que la gente termine lo que estaba tratando de decir antes de hablar?	4	3	2	1
Si la persona duda... ¿Lo animas a hablar en lugar de comenzar a contestarle?	4	3	2	1
¿Puedes escuchar todo aún cuando crees que sabes lo que la persona te va a decir?	4	3	2	1
¿Puedes escuchar sin juzgar aún cuando estás en desacuerdo o no te gusta la persona que está hablando?	4	3	2	1

	Casi siempre	Generalmente	A veces	Nunca
¿Detienes lo que haces para dar atención completa cuando escuchas?	4	3	2	1
¿Tienes contacto visual, asientes con tu cabeza y otras formas no verbales para indicar que estás escuchando?	4	3	2	1
¿Escuchas todo a pesar de la manera de expresarse del que habla?	4	3	2	1
¿Haces preguntas a la persona para clarificar sus ideas?	4	3	2	1

Resultado

- Suma tu resultado: _____
- 29-32: Sobresaliente, muy atento. Probablemente tiene la reputación de escuchar bien.
- 24-28: Muy bien. Probablemente necesita más esfuerzo en la atención y evalúe sus juicios.
- 19-23: Necesita esforzarse. Identifique sus puntajes más bajos y pregúntese cómo esos asuntos interfieren en su trabajo. ¿Y si mejorara?
- 18 o menos: Pregúntese donde está lo más serio de su evaluación. Examine su conducta. ¿Cómo podría mejorar y qué ganaría si cada respuesta fuera más positiva?

Problemas al escuchar

- Distractores –auditivos, visuales, mentales
- Falsa escucha—parezco atento pero estoy pensando otra cosa—le duele al que habla
- Interrumpir para decir lo que pienso
- Practicar mentalmente la respuesta
- Dar consejo sin que se lo pida

Jesicca Thiefels- Teamwork



Razones para no escuchar

- Desea hablar
- Juzga a los otros
- Tiene preconceptos y prejuicios
- Su ego está en el centro del cuadro
- Quiere hacer muchas cosas a la vez



Fred Halstead—Leadership skills that inspire incredible results

EL MÉTODO DE CRISTO



PARA ESCUCCHAR ACTIVAMENTE...



PASO 1

- AMOR: Ame al escuchar
 - Escuche sin prejuicios– Mujer en el pozo (Juan 4:4,5)
 - Sea consciente de los filtros: Cuando escuchamos, filtramos lo que oímos. Vemos a los otros con las lentes de nuestra cultura, lenguaje, valores, creencias, expectativas, intenciones



- Escuchamos con amor cuando hay
 - Honestidad, veracidad
 - Claridad
 - Autenticidad
 - Integridad
 - No sólo lo que dice sino cómo lo dice



- NO escuchamos con amor cuando
 - Hay chismes (al hablar o al escuchar)
 - Se juzga
 - Hay una actitud negativa
 - Se queja de todo
 - Se presentan excusas. No asume responsabilidad
 - Se exagera—una forma de mentira
 - Se mezcla opiniones con hechos



PASO 2

- PREGUNTAR (*inquire*): Pregunte para saber
 - Haga preguntas para escuchar activamente.
 - Jesús y el mendigo ciego (Marcos 10:46-52)
 - Jesús y el hombre cojo (Juan 5:5-9)
 - Al hacer preguntas conoce activamente del otro:
 - Preocupaciones
 - Opiniones
 - Necesidades



PASO 3

- DETENERSE PARA OÍR (*stop*): Haga un alto
 - Deje de hacer lo que se está haciendo-Jesús cuando sanó a la hija de Jairo se detuvo por la mujer (Marcos 5:22-34)
 - Los líderes deben estar disponibles para ministrar como Cristo. Sin importar cuán ocupados estén. Detenerse y escuchar, incluso en un encuentro breve, dice mucho de cuánto valoramos a las personas.



PASO 4

- PROBAR (*test*): Toque fondo para entender
 - Saque pacientemente lo que hay dentro de las personas—Jesús y la mujer del pozo (Juan 4)
 - Aunque el buen consejo esté en lo profundo del corazón, la persona con entendimiento lo extraerá. Proverbios 20:5
 - Es necesario escuchar persistentemente hasta que la persona esté lista para hablar. Hay que seguir escuchando hasta llegar al fondo

Intente...

- ¿Cómo escuchar activamente para llegar al fondo del pensamiento del otro?
 - Escucha como loro: repita para asegurarse que entendió
 - Escucha crítica (critical listening): diga si está de acuerdo o no
 - Escucha empática (emphatic listening): trate de comprender su punto de vista

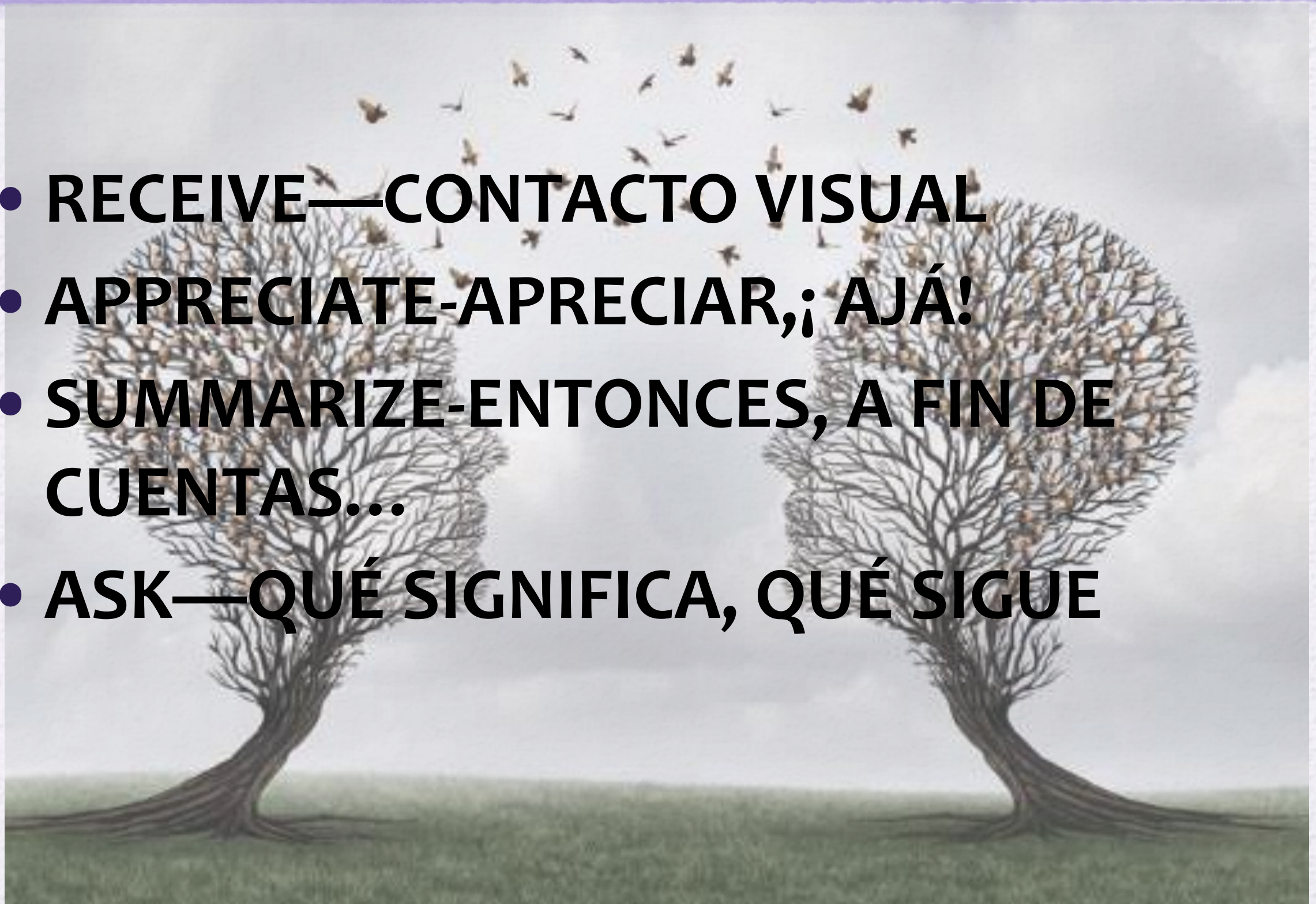
Hombres vs mujeres

- Los hombres y las mujeres tienden a escuchar de modo diferente
 - Hombres: escucha reductiva --hay un problema, se soluciona, fin.
 - Mujeres: escucha expansiva --el camino es más importante que el destino.



PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- **RECEIVE—CONTACTO VISUAL**
- **APPRECIATE-APRECIAR,; AJÁ!**
- **SUMMARIZE-ENTONCES, A FIN DE CUENTAS...**
- **ASK—QUÉ SIGNIFICA, QUÉ SIGUE**





PASO 5

- ESTAR CONECTADO (*engage*): Concéntrese
 - Esté concentrado en el momento de atender a la gente. La mente de Jesús no vagaba en otros asuntos cuando atendía a alguien: miraba a la gente, la tocaba. Les hacía saber que eran importantes.
 - Una escucha como Jesús requiere que estemos así de atentos. El lenguaje corporal lo delata: gestos, contacto visual.



PASO 6

- EMPUJAR (*nudge*): Enseñe a escuchar con prioridades
 - Empuje a la gente a escuchar. Jesús conocía el valor de escuchar. No solamente escuchó activamente sino que demostró que escuchaba a su Padre (Marcos 1:35), y empujaba a la gente a escuchar (Mateo 15:10; Lucas 8:18). Sabía lo que estaba pidiendo.
 - Debemos escuchar activamente como ejemplo (1 Pedro 5:3), pero debemos empujarlos a que recuerden que su primera necesidad es escuchar a Dios primero y luego a los hombres.

CAJA de ESCUCHA

- ¿Cómo escucho en situaciones diferentes?

Evalúese a sí mismo (Muy bien-Bastante bien-a veces bien-no bien):

- Mi Jefe
- Mi madre o mi padre
- Un conferenciante
- Un compañero de trabajo que conozco poco
- Mi mejor amigo
- Otra persona muy significativa

**Tomado de Interpersonal communication: Listening and Responding.
Sandra Collins, Sourhwestern Centrage Learning, 2009**

La escucha en la negociación

- Escuchar más, hablar menos
- Si escucha, es más fácil que lo escuchen...
- Escuchar le ayuda a entender, y a contestar
- Es más barato escuchar que no escuchar
- No piense que USTED está en lo correcto
- Tenga la disposición de creerle al otro

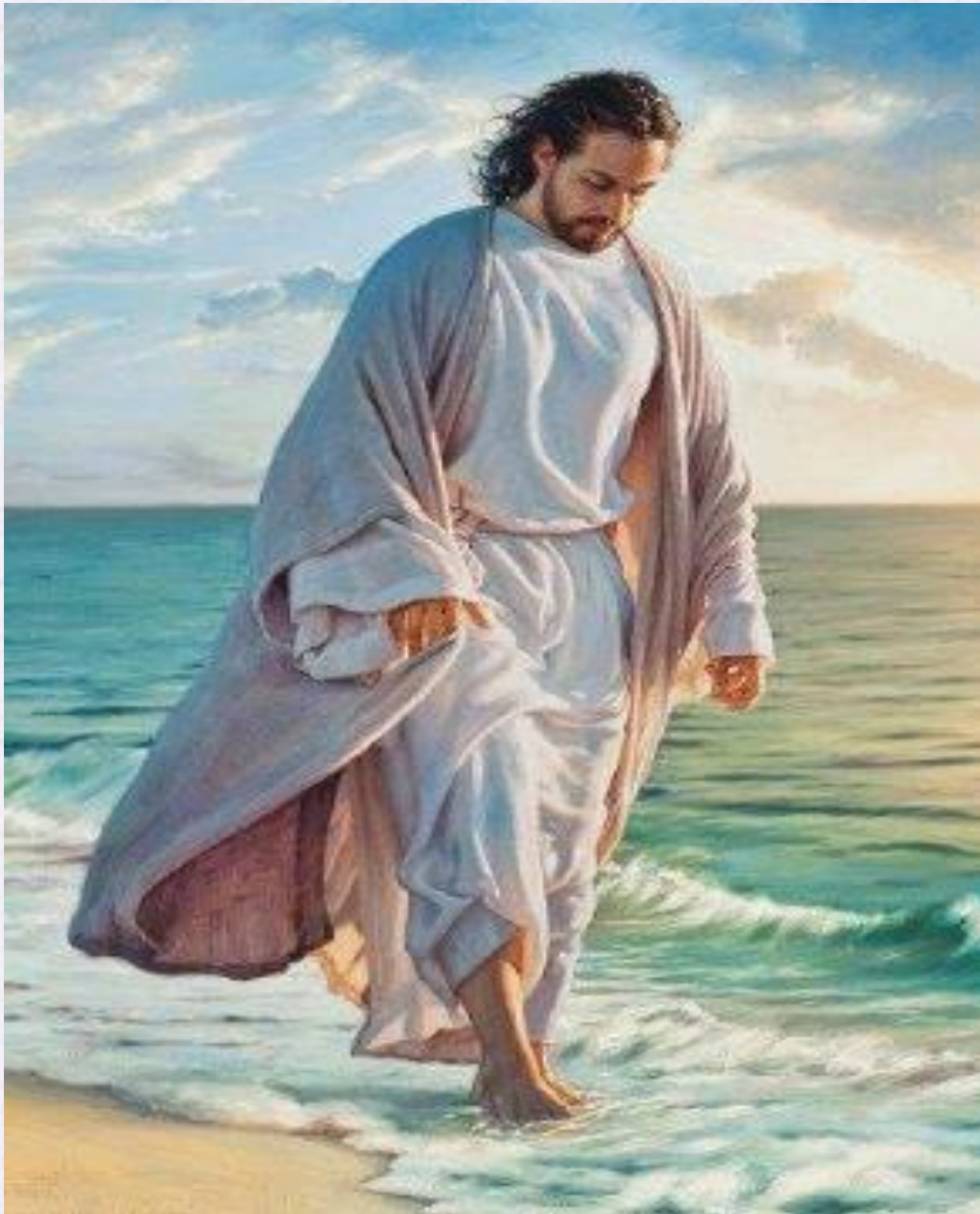
Cómo se aprende a escuchar

- Primero, escúchese a usted mismo.
- Tranquilice su mente.
- Practique escuchar. Una y otra vez.
- El foco está en la otra persona. Usted se pone en sus zapatos
- Entiende lo que el otro dice y LO QUE NO DICE: sus necesidades, emociones...

Desafío

“Ojalá que haya hombres (y mujeres) sabios y considerados, hombres bien equilibrados, que sean consejeros seguros, que comprendan la naturaleza humana, y que sepan cómo dirigir y aconsejar en el temor de Dios” Mensajes Selectos 2:416 (1863)

¡Escuchar es contagioso!



ESCUCHA A LOS
DEMÁS DEL
MISMO MODO
QUE TE GUSTA
QUE TE ESCUCHEN
A TI