



FEEDBACK – ESCUCHA ACTIVA

Hay una diferencia entre oír, que a menos que exista un problema físico es muy fácil de hacer, y escuchar, que es más difícil porque requiere una concentración. A pesar de lo que algunos piensan, es imposible concentrarse en dos cosas a la vez. Por ejemplo, aquellos que ponen música cuando trabajan o estudian es imposible que escuchen la música y trabajen al mismo tiempo, lo que hacen es oír música y trabajar o escuchar música pero no trabajar.

Una serie de incidencias que pueden distraer nuestra escucha:

- **Distracciones externas:** ruidos, las actividades de compañeros, demasiado frío o calor, etc.
- **Distracciones personales:** indigestión, sueño, hambre, ansiedad, etc.
- **Soñar despierto:** al menos que estés realmente concentrado, las palabras pueden sonarte muy lejanas o llevarte a miles de kilómetros.
- **Mal comunicador:** puede ser que la persona con la que estás hablando no tenga la facilidad de palabra que se requiere para hacer entender claramente el mensaje, por lo que en estos casos nuestro esfuerzo tiene que ser el doble.
- **Escucha selectiva:** es muy fácil parar de escuchar por un tiempo si el tema es muy conocido por nosotros o aburrido. Pero de la misma manera es muy fácil que de esta manera sea muy fácil que pierdas una parte esencial del mensaje.
- **No escuchar:** una persona perezosa para escuchar es aquella que con anterioridad al mensaje ya lo ha clasificado como no interesante, demasiado técnico, aburrido o demasiado conocido, por lo que ya no va a escuchar.
- **Interrupciones:** las personas que interrumpen frecuentemente la persona que está tratando de comunicarnos algo porque han asumido que ya saben lo que esta persona va a decirles, por lo que dejan de escuchar.





CÓMO MEJORAR LA HABILIDAD DE ESCUCHA

A continuación, te damos algunos consejos para mejorar la habilidad de la escucha.

- Reconocer nuestras distracciones más frecuentes y aislarlas
- Recuerda las razones de por qué estás escuchando o por qué tienes que escuchar. Te puede servir para prepararte para una escucha activa.
- Trata de tener una mente abierta para tratar temas controvertidos o no interesantes en tu opinión. Trata de encontrar ese punto neutral o ese punto de interés.
- Escucha las ideas. La persona que sabe escuchar, sabe seleccionar de una conversación cuáles son las principales ideas, las ideas esenciales del mensaje y cuales no.
- Practica la escucha activa. En el teléfono tenemos que incrementar las veces que decimos: "Si"; "Entiendo"; "Vale"; "Mm"; para que nuestro interlocutor esté totalmente seguro de que le escuchamos.

También es muy positivo si intercalamos una pregunta como: ¿Entiendo que lo que me está diciendo es? por lo que podemos chequear al mismo tiempo que estamos entendiendo lo mismo que nos quieren decir.

Existen varios tipos de preguntas para estas ocasiones, las más utilizadas las veremos en la siguiente lección.

Abiertas: para conseguir información general. ¿Qué ocurrió con...?

De sondeo: para conseguir información en detalle: ¿Qué ocurrió después de.?

Cerradas: generalmente se contestan con una palabra: Si ó No

Reflexivas: son preguntas en las que repetimos lo que ya nos han comunicado y pueden servir para calmar un poco una situación tensa, aunque no nos proporcionen ninguna información: ¿Me está diciendo que no está contento con el camino que seguimos para realizar la mudanza?

Tendenciosas: se utilizan bastante pero no sirven de mucha ayuda pues sólo sirven para reafirmarnos en alguna posición: Entiendo que Ud. lo comprobó primero?...

Hipotéticas: puede ayudar a la persona a pensar desde otro punto de vista: ¿Qué hubiera pasado si.....?

Múltiple: varias preguntas a la vez.





El método más válido para llevar un interrogatorio sería empezando por preguntas abiertas para situarnos e ir estrechando el camino con preguntas de tipo de sondeo o reflexivas o tendenciosas hasta llegar a preguntas cerradas para concretar exactamente los hechos.

Resumiendo, para asegurarnos una comunicación telefónica efectiva:

- Sé claro y conciso**
- No utilices jergas**
- Confirma que entiendes y te haces entender**
- Fíjate los objetivos previos a cada llamada**
- Confirma lo que realmente quieres decir**
- Infórmate antes de llamar**
- Sé Cortés, y siempre educado**
- No muestres tus frustraciones en la voz**
- Cuando sea apropiado utiliza los nombres**
- Escucha el tono de voz de la persona que está hablando**
- Sonríe**
- Lleva siempre tú el control de la llamada, que no se te escape de las manos.**

