



12

MARCOS
CONCEPTUALES

06 /
17
2001

MARCOS
CONCEPTUALES
presenta sintéticamente
temas específicos de
actualidad e interés para el
mundo empresarial.

Publicado por CEC
International ©1991-2016
Derechos reservados

Agradeceremos sus
comentarios y remitirlos a
publicaciones@
cecinternational.co

Saber escuchar¹

Hans Picker & Bertha Lucía Fries

Cómo escuchar lo inaudible con empatía, tanto con el cerebro izquierdo, racional y lógico, como con el derecho, sensitivo y emocional.

© 2016 cecinternational. Todos los derechos reservados
www.cecinternational.com/publicaciones



¹ Adaptado y traducido por CEC, de Stephen R. Covey, (1990) The 7 Habits of Highly Effective People. Simon & Schuster, Inc., NY.

Niveles de escucha

<p>1 Ignorar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No estar realmente escuchando absolutamente nada.
<p>2 Pretender</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Haciendo como si se estuviera escuchando: “¡Ah, sí!”, “¡Claro!”, “¡Bueno!”, “¡OK!”.
<p>3 Escuchar selectivamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchando sólo ciertas partes de la conversación: aquellas que más nos interesan o importan.
<p>4 Escuchar atentamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poniendo atención y concentrando la energía en las palabras que se están diciendo.
<p>5 Escuchar con empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchando con la intención seria de querer comprender. La esencia no es necesariamente estar de acuerdo con alguien, sino comprender a una persona profunda, cabalmente: emocional e intelectualmente. • Escuchando con nuestros oídos, pero también, y aún más importante, escuchando con nuestros ojos y con nuestro corazón. Estando a la escucha de sentimientos, significado, sentido, comportamientos. Empleando tanto el hemisferio derecho como el izquierdo de la mente. Siendo receptivos, intuitivos, sensibles.

Cuatro tipos de respuestas habituales

Tenemos la tendencia de responder de cuatro maneras

1	Evaluando	<ul style="list-style-type: none"> • Estamos de acuerdo o en desacuerdo.
2	Interrogando	<ul style="list-style-type: none"> • Hacemos preguntas desde nuestro propio marco de referencia.
3	Aconsejando	<ul style="list-style-type: none"> • Damos consejos basados en nuestra propia experiencia.
4	Interpretando	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamos de figurarnos a la persona, explicando sus motivos, comportamientos y sentimientos, basándonos en nuestros propios motivos, comportamientos y sentimientos.

Habilidades de escucha

Cuatro estadios de desarrollo de escucha con empatía

1	Imitación del contenido	<ul style="list-style-type: none"> • No escuchamos más que las palabras emitidas por la boca de alguien y las repetimos tal cual. Apenas estamos empleando nuestro cerebro.
2	Reproducción del contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Es un poco más efectivo, pero se limita todavía a la comunicación verbal. Traducimos los significados del otro a nuestras propias palabras. Pensamos sobre lo que se nos dice, sobre todo con el hemisferio izquierdo, el lado racional, lógico de nuestro cerebro.
3	Reflejo de sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • No ponemos tanta atención a lo que se nos está diciendo, como a los sentimientos con que se nos está hablando.
4	Re-fraseo del contenido y reflejo de sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Este estadio incluye los dos anteriores (2 y 3). Empleamos ambos hemisferios del cerebro para comprender los dos lados de lo que se nos está comunicando.