

¿Qué es la Escucha Activa?

La escucha activa es una técnica de comunicación que implica prestar total atención a lo que la otra persona está diciendo, demostrando interés y comprensión, y respondiendo de manera que se le haga saber al hablante que su mensaje ha sido recibido y entendido. No se trata simplemente de oír las palabras, sino de comprender el significado completo del mensaje, incluyendo las emociones y las intenciones del hablante.

¿Por qué es Importante la Escucha Activa?

En el ámbito administrativo, la escucha activa es una habilidad fundamental por varias razones:

- ★ **Mejora la Comunicación:** Reduce malentendidos, evita errores y facilita la transmisión de información precisa.
- ★ **Fortalece las Relaciones:** Demuestra respeto e interés por los demás, construyendo relaciones más sólidas y duraderas con compañeros de trabajo, clientes y proveedores.
- ★ **Resuelve Problemas:** Permite comprender mejor las necesidades y preocupaciones de los demás, lo que facilita la identificación y resolución de problemas.
- ★ **Aumenta la Eficiencia:** Ahorra tiempo y recursos al evitar la necesidad de repetir o aclarar información.
- ★ **Crea un Ambiente Positivo:** Fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, donde todos se sienten valorados y escuchados.

Elementos Clave de la Escucha Activa:

Prestar Atención:

- ★ **Contacto Visual:** Mantén contacto visual con el hablante para demostrar interés y sinceridad.
- ★ **Lenguaje Corporal Abierto:** Adopta una postura relajada y abierta, evitando cruzar los brazos o las piernas, ya que esto puede transmitir una actitud defensiva.
- ★ **Minimizar las Distracciones:** Evita interrupciones, ruidos o distracciones visuales que puedan desviar tu atención.
- ★ **Enfoque Mental:** Concéntrate en las palabras del hablante y trata de comprender su mensaje completo, sin pensar en lo que vas a decir a continuación.

Demostrar que Estás Escuchando:

- ★ **Señales Verbales:** Utiliza palabras de afirmación como "sí", "entiendo", "claro" para demostrar que estás siguiendo la conversación.
- ★ **Señales No Verbales:** Asiente con la cabeza, sonríe y utiliza expresiones faciales que demuestren interés y comprensión.

Retroalimentar lo que Has Escuchado:

- ★ **Parafrasear:** Repite con tus propias palabras lo que el hablante ha dicho para confirmar que lo has entendido correctamente. Por ejemplo: "Entonces, lo que me estás diciendo es que..."
- ★ **Resumir:** Resume los puntos principales de la conversación para asegurar que tienes una comprensión clara del mensaje.
- ★ **Hacer Preguntas Aclaratorias:** Formula preguntas para aclarar cualquier duda o ambigüedad. Por ejemplo: "¿Podrías explicarme un poco más sobre...?"

Responder Adecuadamente:

- ★ **Mostrar Empatía:** Reconoce y valida las emociones del hablante. Por ejemplo: "Entiendo cómo te sientes" o "Puedo ver que esto es importante para ti".
- ★ **Ser Respetuoso:** Evita interrumpir, juzgar o criticar al hablante. Permite que termine de expresar sus ideas antes de responder.
- ★ **Ofrecer Apoyo:** Si es apropiado, ofrece apoyo o ayuda al hablante. Por ejemplo: "¿Hay algo que pueda hacer para ayudarte?"

Errores Comunes que Dificultan la Escucha Activa:

- ★ **Interrumpir al Hablante:** Cortar la conversación antes de que la persona haya terminado de expresar sus ideas.
- ★ **Juzgar o Criticar:** Formar juicios sobre el hablante o sus ideas antes de comprenderlas completamente.
- ★ **Dar Consejos No Solicitados:** Ofrecer soluciones o consejos antes de que el hablante los haya pedido.

- ★ **Cambiar de Tema:** Desviar la conversación hacia un tema diferente que sea de tu interés.
- ★ **Pensar en la Respuesta:** Estar más preocupado por lo que vas a decir a continuación que por escuchar lo que la otra persona está diciendo.
- ★ **Distraerse:** Permitir que las distracciones externas o internas te impidan concentrarte en el hablante.

Ejemplo Práctico en el Rol de Auxiliar Administrativo:

Imagina que un cliente llama a la oficina para quejarse de un problema con su factura. Un Auxiliar Administrativo que practica la escucha activa podría responder de la siguiente manera:

Cliente: "Estoy muy molesto porque mi factura es incorrecta. Me cobraron de más por un servicio que no recibí."

Auxiliar Administrativo (Prestando Atención): (Mantiene un tono de voz tranquilo y muestra interés)

Auxiliar Administrativo (Demostrando que Está Escuchando): "Entiendo, señor/señora. Lamento mucho las molestias que esto le ha causado." (Asiente con la cabeza y toma notas)

Auxiliar Administrativo (Retroalimentando): "Entonces, si le entiendo correctamente, usted recibió una factura con un cargo por un servicio que no utilizó, ¿es correcto?"

Cliente: "Exactamente."

Auxiliar Administrativo (Preguntando para Aclarar): "¿Podría proporcionarme su número de cuenta para que pueda revisar su factura?"

Auxiliar Administrativo (Mostrando Empatía): "Comprendo lo frustrante

que debe ser recibir una factura incorrecta. Le aseguro que voy a hacer todo lo posible para resolver este problema lo antes posible."

ACTIVIDAD

Preguntas para la Reflexión

- ★ ¿En qué situaciones de tu vida (personal o laboral) crees que la escucha activa podría ser más útil?
- ★ ¿Cuáles de los elementos clave de la escucha activa te resultan más fáciles de aplicar? ¿Cuáles te resultan más difíciles?
- ★ ¿Qué estrategias puedes utilizar para superar los errores comunes que dificultan la escucha activa?
- ★ ¿Cómo crees que la práctica de la escucha activa podría mejorar tu desempeño como Auxiliar Administrativo?
- ★ ¿Cuáles son los elementos clave de la escucha activa?
- ★ ¿Por qué es importante la escucha activa en el rol de Auxiliar Administrativo?