

HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Escucha Activa

Sesión 16: Principios de la Escucha Activa



Introducción General Semana 6

- La escucha activa es una habilidad esencial para el desarrollo personal y profesional. Ayuda a construir relaciones sólidas, resolver conflictos y mejorar la comunicación en cualquier ámbito. Estas sesiones combinarán teoría y práctica para explorar los principios, técnicas y barreras relacionadas con la escucha activa, aplicando ejemplos prácticos y herramientas útiles.



Dato Curioso

- "El 75% del tiempo que creemos escuchar, en realidad estamos pensando en nuestra respuesta" (Fuente: Universidad de Minnesota).
- Conversamos con nuestros pares: ¿Cómo afecta esto nuestras interacciones diarias



OBJETIVO DE LA SESIÓN

- Identificar los principios fundamentales de la escucha activa.
- Aplicar estos principios en un debate para practicar la comprensión y empatía.



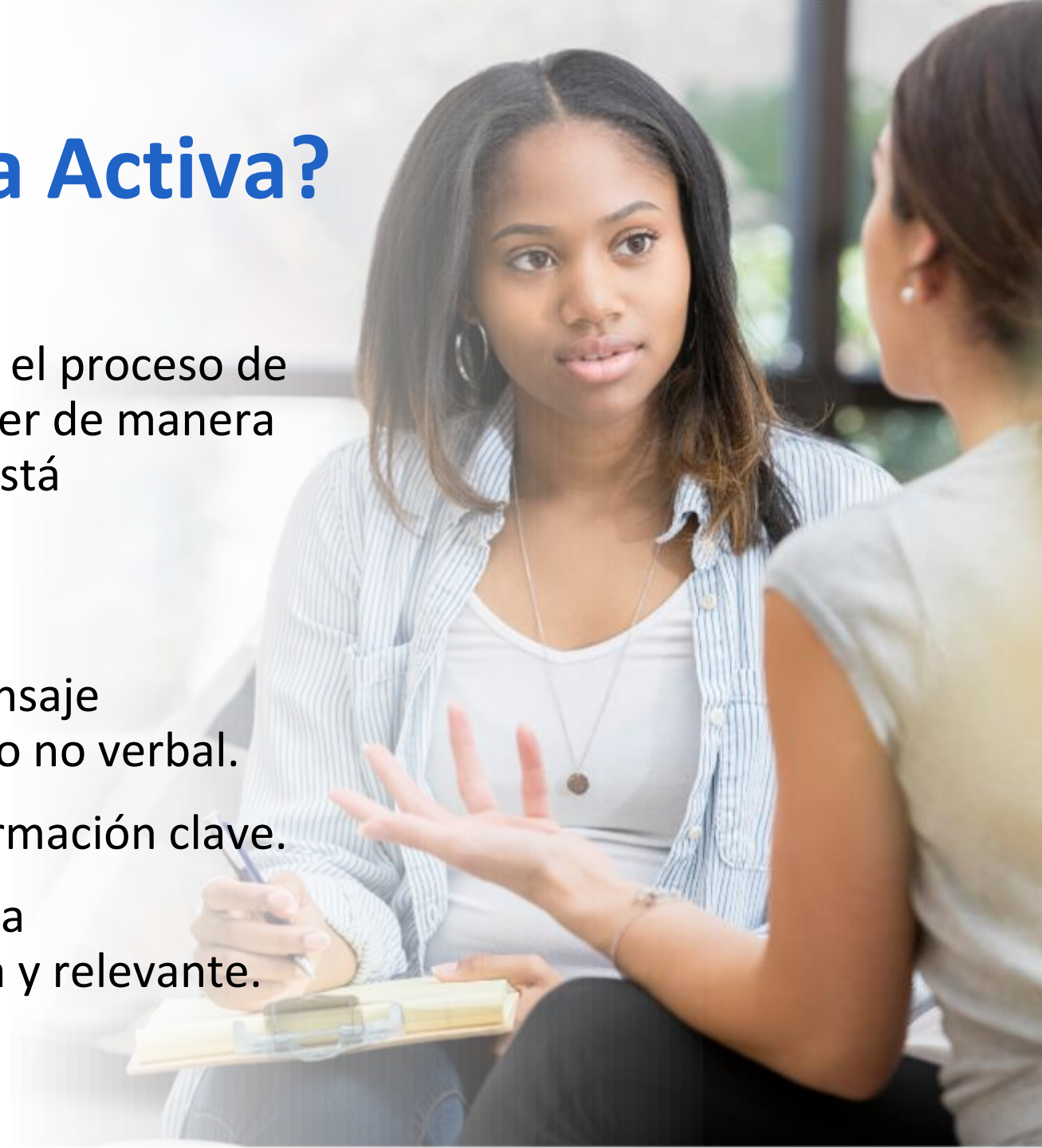


- **Definición:**

Escucha activa como proceso de comprensión, retención y respuesta.

¿Qué es la Escucha Activa?

- **Definición:** La escucha activa es el proceso de comprender, retener y responder de manera efectiva a lo que otra persona está comunicando.
- **Componentes:**
 - **Comprensión:** Captar el mensaje completo, tanto verbal como no verbal.
 - **Retención:** Recordar la información clave.
 - **Respuesta:** Proporcionar una retroalimentación adecuada y relevante.



Comprensión en la Escucha Activa

- **Atención Plena:** Eliminar distracciones y centrarse completamente en el hablante.
- **Señales No Verbales:** Observar el lenguaje corporal y las expresiones faciales.
- **Parafraseo:** Repetir con tus propias palabras lo que el hablante ha dicho para asegurar la comprensión.

Retención y Respuesta en la Escucha Activa

- **Retención:**

- **Toma de Notas:** Anotar puntos clave para recordar la información.
- **Memorización Activa:** Usar técnicas de memoria para retener la información.

- **Respuesta:**

- **Feedback Constructivo:** Proporcionar respuestas que ayuden a mejorar la comunicación y la comprensión.
- **Preguntas Clarificadoras:** Hacer preguntas para aclarar cualquier duda y profundizar en el tema.



Trabajo en Aula

- Revisar el artículo de forma personal y luego responder las preguntas en grupo
 - **Artículo:** Escucha Activa: la habilidad esencial para un liderazgo efectivo
1. ¿Por qué es importante la comprensión en el proceso de escucha activa y cómo puede afectar la comunicación si no se realiza correctamente?
 2. ¿Qué técnicas de retención consideras más efectivas y por qué?
 3. ¿Cómo puede el feedback constructivo mejorar las relaciones interpersonales en un entorno profesional?





PRINCIPIOS CLAVE:

**Atención plena, empatía,
feedback constructivo**



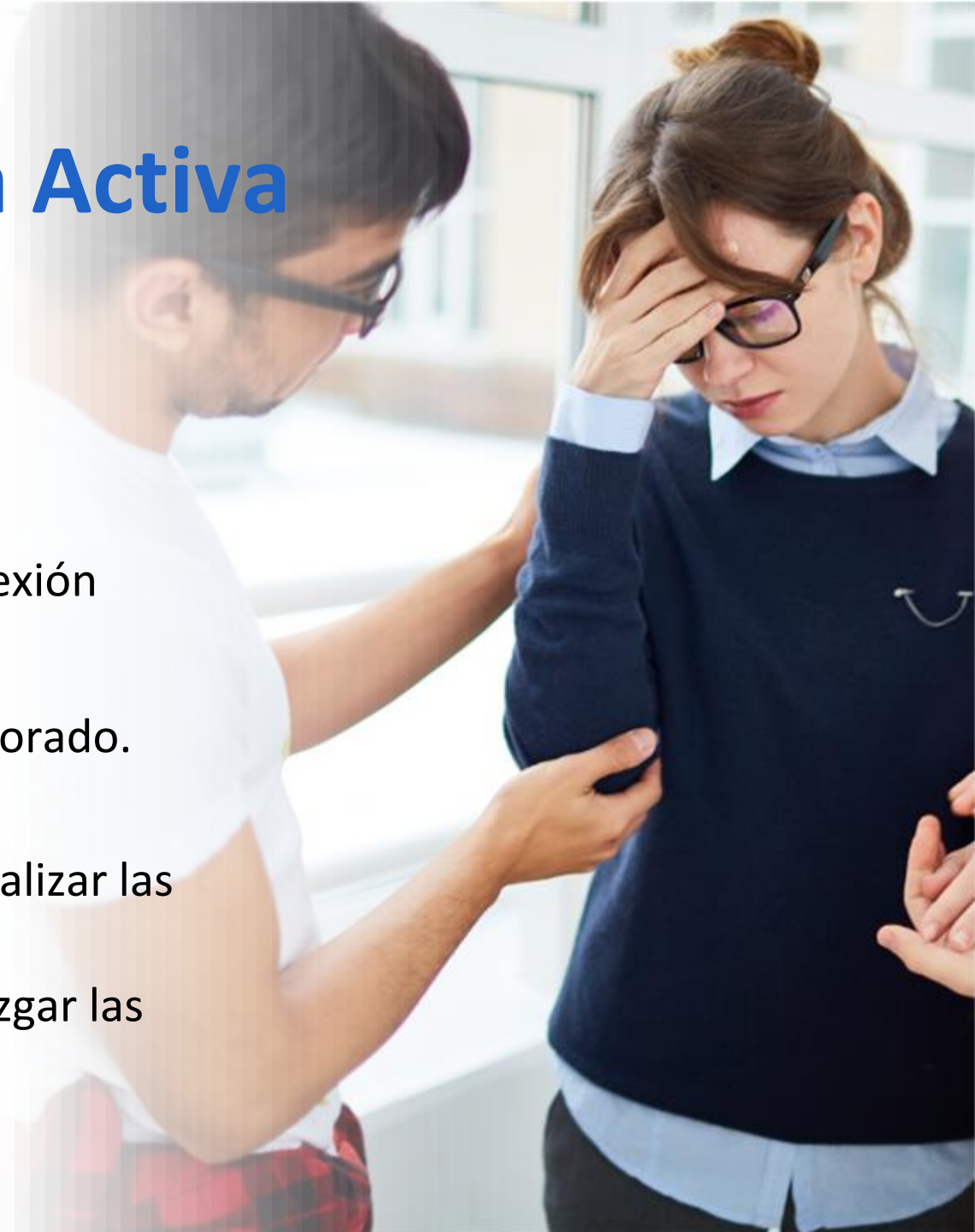
Atención Plena en la Escucha Activa



- **Definición:** La atención plena implica concentrarse completamente en el hablante, eliminando distracciones internas y externas.
- **Técnicas:**
 - **Contacto Visual:** Mantener contacto visual para mostrar interés.
 - **Lenguaje Corporal:** Adoptar una postura abierta y receptiva.
- **Eliminación de Distracciones:** Apagar dispositivos electrónicos y evitar interrupciones.

Empatía en la Escucha Activa

- **Definición:** La empatía es la capacidad de entender y compartir los sentimientos del hablante.
- **Importancia:**
 - **Conexión Emocional:** Facilita una conexión más profunda y significativa.
 - **Validación de Sentimientos:** Ayuda al hablante a sentirse comprendido y valorado.
- **Técnicas:**
 - **Reflejar Emociones:** Reconocer y verbalizar las emociones del hablante.
- **Escucha Sin Juicios:** Evitar interrumpir o juzgar las experiencias del otro



Feedback Constructivo en la Escucha Activa

- **Definición:** El feedback constructivo es proporcionar respuestas que ayuden a mejorar la comunicación y la comprensión.
- **Características:**
 - **Específico y Claro:** Enfocarse en aspectos concretos y ser claro en el mensaje.
 - **Positivo y Respetuoso:** Mantener un tono positivo y respetuoso.
- **Técnicas:**
 - **Parafraseo:** Repetir con tus propias palabras lo que el hablante ha dicho para asegurar la comprensión.
 - **Preguntas Clarificadoras:** Hacer preguntas para profundizar y aclarar cualquier duda.



IMPORTANCIA PROFESIONAL:

Cómo la escucha activa fomenta
confianza y liderazgo



La Escucha Activa y la Confianza

- **Definición de Confianza:** La confianza es la base de cualquier relación sólida, ya sea personal o profesional.
- **Rol de la Escucha Activa:**
 - **Validación:** Escuchar activamente valida los sentimientos y opiniones del otro, lo que genera confianza.
 - **Transparencia:** Fomenta una comunicación abierta y honesta.
- **Ejemplos Prácticos:**
 - Escuchar sin interrumpir.
 - Mostrar interés genuino en las preocupaciones del otro.



La Escucha Activa y el Liderazgo



- **Definición de Liderazgo:** El liderazgo es la capacidad de influir y guiar a otros hacia el logro de objetivos comunes.
- **Impacto de la Escucha Activa:**
 - **Toma de Decisiones Informadas:** Los líderes que escuchan activamente tienen una mejor comprensión de las necesidades y preocupaciones de su equipo.
 - **Motivación y Compromiso:** Fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador.
- **Ejemplos Prácticos:**
 - Realizar reuniones de feedback regulares.
 - Fomentar la participación y las ideas del equipo.

Beneficios Profesionales de la Escucha Activa

- **Mejora de Relaciones Interpersonales:** Facilita la creación de relaciones laborales más fuertes y colaborativas.
- **Resolución de Conflictos:** Ayuda a resolver malentendidos y conflictos de manera constructiva.
- **Desarrollo Personal y Profesional:** Contribuye al crecimiento personal y profesional al mejorar habilidades de comunicación y liderazgo.



Actividad: Role-Playing de Escucha Activa

Instrucciones:

1. Formar Parejas

2. Asignar Roles:

- Un estudiante será el "hablante" y el otro será el "oyente".

3. Escenario de Role-Playing:

- Proporciona un escenario simple para que el "hablante" comparta una experiencia personal o una opinión sobre un tema (por ejemplo, una situación en la escuela, un hobby, etc.).

4. Práctica de Escucha Activa:

- El "oyente" debe practicar la atención plena (mantener contacto visual, eliminar distracciones), mostrar empatía (reflejar emociones, escuchar sin juicios) y proporcionar feedback constructivo (parafrasear, hacer preguntas clarificadoras).

5. Intercambio de Roles:

- Después de 5-7 minutos, los estudiantes intercambian roles y repiten el ejercicio.



Actividad: Role-Playing de Escucha Activa

Discusión en Grupo:

- Al finalizar, reúne a todos los estudiantes y discute las siguientes preguntas:
 1. ¿Cómo se sintieron al ser escuchados activamente?
 2. ¿Qué técnicas de escucha activa encontraron más útiles?
 3. ¿Cómo creen que pueden aplicar estos principios en su vida diaria?



Bibliografía

1. Fuentes Bibliográficas

1. Ortiz Crespo, R. (2020). *Gestión comercial y escucha activa*. Editorial Anahuac
2. Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
3. Rost, M. (2002). *Teaching and Researching Listening*. Longman.

2. Recursos Digitales

1. **Artículo:** Escucha activa: características, ejercicios y ejemplos
2. **Artículo:** Feedback Efectivo: Guía Completa para Dar y Recibir Comentarios Clave
3. **Importancia de la escucha activa: ¿Por qué los líderes del mundo lo aconsejan?**